

Guía de Iniciación Inteligencia Emocional

La Inteligencia Emocional es fundamental para nuestro bienestar, desempeño, toma de decisiones y desarrollo de las relaciones.

Por ello, he preparado esta guía de Iniciación para el entendimiento y desarrollo de la Inteligencia Emocional.

Soy Juan Carlos Medina Velandia, su Consultor, Formador y Amigo. No dude en contactarme para obtener más Información y Apoyo.

email: conideas_plus@yahoo.com

web: <http://www.educacion-virtual.org/>

El Crecimiento Emocional es el requisito para el Crecimiento Profesional y Empresarial. Cuando usamos las Emociones a nuestro favor, la vitalidad fluye, la concentración se incrementa, la calidez florece, la percepción despierta, la alegría y positivismo contagia, las relaciones desarrollan y los resultados mejoran.

Sesión 1

Preguntas claves para Iniciar la Sesión:

- (1) ¿Le ve alguna utilidad a las Emociones?
- (2) ¿Las Emociones son una Fortaleza o una Debilidad?
- (3) ¿Se pueden aplicar las Emociones en el Trabajo?
- (4) ¿Conoce y le Interesa las Emociones de sus Clientes?
- (5) ¿Es Mejor esconder las Emociones, que Expresarlas?

Cómo Entender, Atraer, Mantener y Desarrollar las Relaciones con los Clientes:

- (1) La Palabra Emoción significa Movimiento. Las Emociones mueven Energía y le dan a las cosas Movimiento.
- (2) El Comportamiento y las Acciones se Originan y Dirigen por las Emociones.
- (3) Todo lo que buscamos en la vida está íntimamente asociado con sentir una Emoción.
- (4) Las Emociones son la Fuente primaria de Energía, Deseo y Dirección, activando nuestros Sentimientos y Propósitos en la vida.
- (5) El Éxito Comercial se Relaciona con los Clientes, sus Necesidades y sus Sentimientos.

- (6) Las Decisiones de Compra se racionalizan en hechos, pero se toman basadas en Sentimientos.
- (7) Las Emociones determinan la forma en que respondemos, nos comunicamos, nos comportamos y funcionamos en el trabajo.
- (8) Los Problemas de la Gente y de los Clientes se relacionan con factores Emocionales.
- (9) El 15% del Éxito se debe al Conocimiento técnico y el 85% a la habilidad en ingeniería humana, personalidad y capacidad trato.
- (10) Las Investigaciones evidencian que el estado de ánimo de un líder impacta en el estado de ánimo de las personas en general.

- (11) Todos podemos ser Ganadores, depende más de la Actitud que de la Aptitud.
- (12) La diferencia entre el éxito y el fracaso está en el factor Emocional.
- (13) El uso efectivo de las Emociones en la Comunicación, es la clave para construir Relaciones duraderas con los Clientes.
- (14) Para los Clientes, existen no solo las Necesidades lógicas (30%), sino los Deseos Emocionales (35%) y las Carencias (35%).
- (15) Los Vendedores Optimistas venden un 37% más que los que no lo son.

- (16) Ser Positivo mejora la Eficacia de la Acción.
- (17) Un Hombre es feliz cuando desea serlo y nadie puede pararlo. Si Sonreímos nos predisponemos a sentir felicidad.
- (18) El Optimista se responsabiliza de sus acciones, el pesimista espera a que el mundo cambie.
- (19) Los Clientes se pueden Conocer y Clasificar según sus Emociones. Ejemplo: Rutinarios, Amistosos, Silenciosos, Negativos, Positivos, Indecisos y Desconfiados.
- (20) La Confianza se gana con el Respeto.

Ejercicios:

1. Todas las mañanas, cuando se levante y mientras se está bañando, puede aprovechar el tiempo programándose positivamente.

Puede repetir frases Positivas como "Me siento feliz y pleno, con confianza y energía, ilusionado por el nuevo día que comienza y seguro de obtener los mejores resultados en todas las actividades que voy a realizar", no importa la frase que diga, y es mejor que de manera espontánea exprese con sus propias palabras sus sentimientos positivos para el nuevo día. Repita y repita, bríndese amor y comprensión y verá los fabulosos resultados que obtendrá.

2. Desarrolle su observación, no ande por la vida como autómatas, sin deleitarse de todo lo que le rodea. En la medida en que esté más atento a su entorno, aprenderá a desarrollar su sensibilidad y percepción.

Cuando se encuentre con una persona, mírele a los ojos, ¿Que le transmiten? ¿Ternura, Preocupación, Alegría?, No se quede en los ojos, observe toda la cara mientras hablan, ¿Existe relación entre lo que expresa y transmite?. Con seguridad usted se comprenderá mejor con los demás, si no solo oye su voz sino percibe sus emociones.

3. Periódicamente, verifique si su frente y hombros, se encuentran relajados. ¿No lo están? ¿Qué espera para aflojarlos?

¿Cómo hacerlo? Imagínese que una brocha pasa delicadamente por sus hombros pintándolos con su color favorito. Luego, haga lo mismo con su frente. Puede apoyarse con una música suave o simplemente dejando ir sus preocupaciones. ¿Cómo se dejan ir las emociones? Agradeciéndoles por la información que nos están brindando y abriéndoles la puerta para que se vayan, ya cumplieron su función y en nosotros está el Poder para Seleccionar lo que queremos Pesar y Sentir.

Cosas para Recordar:

1. Las Emociones son Fundamentales, para todo. (Enuncie cinco beneficios).
2. Los Clientes esperan: que se les entiendan sus emociones y se les satisfagan sus deseos emocionales. ¿Cómo cuales?
3. Las Emociones se transmiten. ¿Usted qué transmite?
4. Sea Positivo, Alegre y Optimista. Verá los Resultados

Sesión 2

Preguntas claves para Iniciar la Sesión:

- (1) ¿Conoce cuáles son las claves para tener Éxito en la vida?
- (2) ¿Sabe sus Necesidades Emocionales y las de sus Clientes?
- (3) ¿Posee las Cualidades de los Ganadores?
- (4) ¿Maneja e Identifica la Comunicación no Verbal?
- (5) ¿Identifica y Maneja el Poder de la Mente, para Sentir lo que desee Sentir y Ser lo que cree Ser?

Cómo Mejorar los Resultados y Éxitos Individuales y de Equipo:

- (1) No son los Eventos que suceden los que perturban sino su Interpretación.
- (2) Los Sentimientos se intensifican si no se afrontan. Nuestra Imaginación puede hacer 10 veces más intensas las cosas.
- (3) Todos tenemos Necesidades Emocionales: Ser atendidos, Explorar el mundo, Desarrollar Rutinas consistentes, Expresar Felicidad o Tristeza, Compartir, desarrollar Empatía.
- (4) Existen Áreas de Progreso Emocional y Social: Interés por nuestro Entorno, Desarrollo Sentido de sí mismo y de Familia, Confianza, Comunicación, Demostrar las Emociones, Imitar Acciones de otros, Jugar, Afirmar Deseos y Necesidades, Compartir, Resolver conflictos.
- (5) Las Emociones Negativas son las más fáciles de experimentar, no se Enfoque en ellas.

- (6) Las 10 Cualidades de un Ganador: Actitud Positiva, Entusiasmo, Determinación, Motivación, Confianza, Optimismo, Dedicación, Alegría, Capacidad de Escucha, Paciencia.
- (7) El Acondicionamiento para Ganar, es el Refuerzo Positivo, en todas las formas.
- (8) Recoja Información y Responda Mejor.
- (9) Tipos de Clientes según sus Emociones: Ideal (Gente genuinamente feliz), Máscara (Bien por fuera pero naufraga por dentro), Fraude (Apariencia), Sensible (Positiva y Generosa pero sensible a la crítica), Tímida (Buena persona pero con dificultad para las Relaciones).
- (10) El Tacto, el Gusto y el Olfato son Sentidos que actúan en proximidad, La Vista y el Oído pueden recibir información a distancia.

- (11) La Sonrisa es una Bienvenida Universal.
- (12) La Expresión Facial es un buen indicador del Estado Emocional.
- (13) El Lenguaje no Verbal (Ej: gestos, manos) puede, Repetir, Contradecir, Sustituir, Reforzar y Regular el Lenguaje Verbal
- (14) Lo que no se puede desahogar, lo gobierna a uno. Nunca engañe, la gente lo capta todo y el Cuerpo no miente.
- (15) Estimule los Sentidos y las Emociones.

(16) Todos somos lo que creemos ser. Nuestra propia Imagen determina exactamente cómo nos Comportamos.

(17) El primer Valor para ser Felices, es quererse a sí mismo.

(18) El más Poderoso es aquél que tiene Poder sobre sí mismo.

(19) La Sonrisa resulta contagiosa y mejora el Estado de Ánimo.

Ejercicios:

4. Acostúmbrese a ampliar sus interpretaciones sobre los hechos. "Es una noche oscura, hace frío y no hay una alma en la calle. ¿Qué me puede pasar?" No solo piense en las cosas negativas. Trate de ampliar la gama de alternativas para luego seleccionar la que desee. No deje que lo primero que siente o viene a su mente se apodere de usted y tome el control. Haga un alto, respire profundo y dese la oportunidad de encontrar otras interpretaciones a los hechos.

5. Tradicionalmente, cada uno de nosotros intenta evitar las emociones denominadas "Negativas", como la tristeza, el miedo, la furia, etc... . Esto, solo nos hace daño. De ahora en adelante, propongámonos enfrentar cada emoción y hasta, si se pudiera decir, disfrutarlas. Muchas veces gozamos con el miedo cuando vemos una película o nos montamos en una montaña rusa. Igualmente, nos sentimos mejor cuando nos desahogamos a través de la ira o una buena llorada. ¡Eso sí! Busquemos el equilibrio. No se trata, llegar al extremo de gozar con el sufrimiento. Pero sí, de aceptarlo y vivirlo. Gran parte de nosotros, se ha construido con los cimientos fuertes y sólidos, forjados con las emociones denominadas "Negativas.

6. No se reprima, exprese lo que siente. Con suavidad pero con firmeza. "¿Quieres venir a la reunión? No, muchas gracias." No nos debe dar pena ni vergüenza, expresar nuestra opinión o nuestros sentimientos hacia las cosas. "¿Te gusta esto? No muchas gracias." Lo cortés no quita lo valiente, y la sinceridad no riñe con las relaciones. Todo lo contrario. Las personas nos agradecen la transparencia y sinceridad. Por ello, se escribió un best seller, en donde el título decía "Nunca diga Sí, cuando quiere decir No", y viceversa.

Cosas para Recordar:

1. Sentimos lo que queremos sentir. Todo está en nuestras manos y en nuestra mente. (Intente cambiar un sentimiento por otro. La Tristeza por Alegría. Cambie la Percepción).
2. Todas la Emociones son benéficas. No las evite ni las esconda. ¿Cuál es la Emoción que más temor le produce?
3. Cómo son sus Clientes, ¿Desde el punto de vista Emocional? ¿Cómo es usted mismo? Es Alegre, Tapado, Sensible, Tímido o pura Apariencia.
4. Empiece por quererse a sí mismo. Trátese con cariño.

Sesión 3

Preguntas claves para Iniciar la Sesión:

- (1) ¿Sabias que el Deseo, la Motivación y las Acciones se guían y Dirigen por las Emociones?
- (2) ¿Sabes que es la Inteligencia Emocional y Para qué sirve?
- (3) ¿Conoces el Poder de ser Positivo y Alegre?
- (4) ¿Identificas en los Problemas el Factor Emocional, para Solucionarlos?
- (5) ¿Utilizar el Poder Emocional en las Relaciones.

Cómo Contar con Organizaciones Integradas y Compactas, con Cultura propia, excelente Clima laboral, Ágiles, Flexibles, Líderes y Cercanas a los Clientes (Interno y Externo):

- (1) Para Atraer la atención de los Clientes, se requiere Habilidad para Comprometer sus Emociones.
- (2) Con el Manejo de las Emociones se alcanza el Bienestar psicológico, base del desarrollo armónico y equilibrado de la Personalidad.
- (3) Cuando se modera o eliminan los hábitos psicósomáticos dañinos o destructivos, se previenen las enfermedades y se mejora la Salud.
- (4) Motivación y Emoción tienen la misma raíz latina "Motere", que significa Moverse. Gran parte de la Motivación está basada en Estímulos Emocionales.
- (5) La Inteligencia Emocional permite el desarrollo de nuestras Relaciones con las Personas. Con los Subordinados (Liderazgo), con los Superiores (Adaptabilidad) y con los Pares (Trabajo en Equipo).
- (6) Las Emociones Influyen en las Proyecciones.
- (7) La única manera de llegar a significar algo para otra Persona, es Compartir sus Sentimientos.
- (8) Expresar Emociones Positivas, alarga la Vida.
- (9) Los Negocios solo crecerán, en la medida en que se ayude a los Clientes a que Triunfen. Se trata de Emociones y Experiencias Personales.
- (10) Con el Conocimiento de las Emociones, se mejora el Desempeño.

- (11) Todo está Influenciado por las Emociones.
- (12) La mayoría de los Problemas, se relacionan con Factores Emocionales. Los Pobres resultados en las Ventas, se pueden originar en la Percepción de los Clientes sobre el Producto (susto, desconfianza,...), o también se puede originar en problemas emocionales de la Fuerza de Ventas (inseguridad, vergüenza,...).
- (13) Las Emociones determinan, nuestro Rendimiento, nuestras Relaciones, cómo Respondemos, nos Comunicamos, Funcionamos.
- (14) A mayor Control de los Sentimientos, mayor Bienestar Social, mayor Bienestar Psíquico - Emocional - Mental, mayor Probabilidad de alcanzar nuestras Metas, mayor Disfrute.
- (15) Las Expresiones Emocionales regulan la manera en que los demás reaccionan ante nosotros.
- (16) El Ejercicio Físico nos abre Emocionalmente.
- (17) El gusto por un determinado Color, fue indicar una determinada característica Emocional de la Persona. Rojo (Extrovertido), Amarillo (Intelectual), Azul (Control), Anaranjado (Jovial), Morado (Místico), Negro (Conservador).
- (18) Podemos vivir semanas sin alimentos sólidos, sin líquidos durante días, pero bastan unos minutos sin Oxígeno para perder la Vida. Incide en los estados Emotivos, los Canaliza y los Regula a nivel Físico y Psíquico.

Ejercicios:

7. El ejercicio físico no solo nos relaja y nos libera de las tensiones innecesarias, también nos abre emocionalmente. ¿Qué significa esto? Que abona el terreno para que nuestros sentidos externos e internos funcionen mejor. Todos los días de manera regular aprovechemos los acontecimientos cotidianos, para realizar ejercicio. Caminar, subir y bajar escaleras, mover nuestro cuerpo, levantar peso. No es difícil encontrar cualquier oportunidad para hacer nuestro ejercicio físico de manera periódica. ¿Qué puede hacer usted?
8. Mucho se ha hablado del Poder del Perdón. Mientras se mantiene el rencor y la venganza, no le hacemos daño al otro sino que nos hacemos daño nosotros mismos. Observe su cuerpo, cuando siente el rencor: se tensa, frunce el ceño, se resiente. La mejor venganza es la indiferencia. ¡No sufra más! Guardando aquellos recuerdos dañinos. Tráigalos a su conciencia y deles una sana sepultura. Perdona a todo el que le ha hecho mal, y dese ese maravilloso regalo. ¿Qué rencor guarda?
9. Cuando usted quiere mejorar su desempeño, lo primero que debe hacer es aumentar su "Deseo". La Ganas por lograr lo que se propone. A mayor Deseo, mejor Resultado. Para aumentar su Deseo, haga una lista de todas aquellas cosas que obtiene y recibe, los premios por alcanzar los objetivos. Aférrese a ellos, convierta ese deseo en energía y vaya con todo. Revise cuales son sus

principales Factores Motivacionales. Recuerde que estos cambian y no son siempre los mismos. Los de Ayer, pueden que no sean los de Hoy.

Cosas para Recordar:

1. Si quiere que las Relaciones inicien y prosperen, comparta los sentimientos y comprometa las emociones de la otra persona. Todos tenemos siempre alguna necesidad emocional. (Propóngase a partir de ahora, ser más abierto emocionalmente). ¿Qué va a hacer?
2. Si está trabajando en la Motivación de las Personas, mire las emociones, y encontrará la clave. ¿Qué lo Motiva y qué emociones están presentes?
3. Detrás de toda queja, reclamo o problema, se encuentra un factor emocional, que hay que entender y atender, para solucionar el problema, queja o reclamo. (No solo observe el problema técnico, también la emoción involucrada: resentimiento, desconfianza,..).
4. ¿Cómo percibir y entender las emociones de las personas? Hay pistas. Una de ellas es el gusto por los colores (el que prefiere el rojo es extrovertido, el azul es control, ...). ¿Cual es su color?

Sesión 4

Preguntas claves para Iniciar la Sesión:

- (1) ¿Cree que las Emociones Negativas se pueden Aprovechar a nuestro favor?
- (2) ¿Puede Expresar libremente sus Emociones y las Tolera en los demás?
- (3) ¿Tiene la Habilidad para Influir en la gente que le rodea?
- (4) ¿Sabe Escuchar y es Empático?
- (5) ¿Es capaz de Automotivarse?

Cada vez, es más difícil Procesar y Ver las Cosas. Se requieren Ayudas y Técnicas adicionales, basadas en las Emociones, en la Intuición, el Criterio:

- (1) La Inteligencia Emocional es una Habilidad que se puede desarrollar sin importar la Edad.
- (2) Se deben enfrentar los Miedos y Ansiedades, como la Furia y la Tristeza, para canalizar la Energía en cosas Constructivas y Objetivos.
- (3) No es Ahogar las Emociones sino Dirigirlas y Equilibrarlas.
- (4) Acceso rápido a las Emociones y Sentimientos, para expresarse de manera libre, cuándo y dónde sea apropiado.
- (5) Descubrir las Experiencias traumáticas de niño y la forma en que influyen en nuestro Comportamiento.

- (6) Autoconciencia: Reconocer los propios estados de Ánimo, Recursos e Intuiciones. Conocer las Fortalezas y Limitaciones.
- (7) Autorregulación: Manejar los estados de Ánimo, Impulsos y Recursos. Honestidad e Integridad. Adaptabilidad y Vigilancia de lo Perturbador.
- (8) Motivación: Tendencias Emocionales que guían o facilitan el Cumplimiento de Metas. Impulso de Logro, Compromiso e Iniciativa.
- (9) Optimismo: Persistencia en la persecución de Objetivos, a pesar de los Obstáculos.
- (10) Empatía: Conciencia de los Sentimientos, Necesidades y Preocupaciones de los demás. Comprensión, Reconocimiento y Anticipación.

- (11) Capacidad de Equipo: Crear Sinergia para persecución de Metas Colectivas.
- (12) Destrezas Sociales: Inducir Respuestas deseadas en otros. Influir, Comunicarse a través de mensajes convincentes, Manejar Conflictos, Construir Lazos, Colaborar y Cooperar.
- (13) Los Movimientos Expresivos del Rostro y Cuerpo, tienen gran importancia para nuestro Bienestar.
- (14) El primer paso es Identificar las Emociones, Reconocerlas y Sentirlas.
- (15) Una de las Habilidades para Entender al otro, es saber Escuchar, enfocar la Atención, dejar

de pensar en la Respuesta que queremos decir y Escuchar con todo el Cuerpo.

(16) Sintonizar nuestro Lenguaje no Verbal con el Interlocutor.

(17) Ver las Clases de Pensamientos que se tienen y qué Clases de Emociones se generan. Usar todos los Sentidos para verificar los Sentimientos y Comportamientos.

(18) No asuma la Responsabilidad de otros. Evite sentirse culpable por el dolor que puedan causar sus Acciones en los demás.

(19) Cambie la Percepción de los hechos y Piense de manera diferente, cuente con la Libertad de Sentir diferente.

(20) Desde que se levanta, empiece Animado aunque tenga que fingir al principio.

(21) Agradezca a Dios por cada día y sea Positivo.

Ejercicios:

10. Periódicamente debemos hacernos una buena limpieza mental y emocional. Así como bañamos nuestro cuerpo para quitarnos lo sucio que hemos adquirido durante el día, nuestra mente requiere que saquemos los recuerdos dañinos para nuestro bienestar. Todas aquellas palabras negativas como "No seas bruto", "No sirves para nada", o "Eres mi peor pesadilla", deben reemplazarse por "Tu si puedes", "Eres muy útil", o "Eres lo mejor de este mundo". ¿Cómo hacerlo? Repitiendo las frases y palabras positivas, en lo posible todos los días.

11. Si queremos simpatizar con las demás personas, una manera fácil y efectiva consiste en sintonizar nuestro cuerpo con la de nuestro interlocutor. Nosotros debemos servir de espejo para que la otra persona se sienta con confianza y agrado. Observemos las facciones y postura del cuerpo, e imitemos su comportamiento. Claro, sin exagerar, para no ofender. Debe ser natural y fluido.

12. Cuantas veces, hemos tenido pesadillas recurrentes con eventos que nos producen verdadero pánico. Talvés una caída, un atraco, o la misma soledad. Esto nos pasa, porque no enfrentamos nuestros miedos de manera consciente, y la única salida es la inconsciencia o los mismos sueños. Los miedos disminuyen su poder cuando los enfrentamos, y esto se logra, cuando los aceptamos tomamos la decisión de actuar de manera libre sin que nos afecten los fantasmas internos. Nuestro criterio y sexto sentido serán nuestras guías. Si le tenemos miedo a las alturas, no nos vamos a poner a caminar por los precipicios, pero si podemos de manera paulatina ejercitarnos a pequeñas alturas para ganar confianza. Si nos produce pena hablar en público, podemos realizar ejercicios con diferentes escenarios. ¿Qué es lo peor que puede pasar? Que la gente se ría, que mi imagen se vaya al suelo, que haga el ridículo. ¿Lo puedo manejar? Sí, claro que sí. Entonces actúo, y tomo las precauciones del caso, como es prepararme adecuadamente.

Cosas para Recordar:

1. Las Emociones se enfrentan y no se esconden o ahogan. Así se trate del Miedo, Furia, Ansiedad o Tristeza.
2. Nuestro Objetivo de Desarrollo es, Identificar las Emociones, Sentirlas y Manejarlas.
3. Si quiere cambiar la Emoción, Piense de manera Diferente.
4. No asuma la Responsabilidad de otros ni se sienta culpable con los demás. Sea usted mismo.
5. Sintonicé su Lenguaje no Verbal con la Comunicación Verbal, y éstos con las personas.

Sesión 5

Preguntas claves para Iniciar la Sesión:

- (1) ¿Le es fácil dejar ir las Emociones Negativas?
- (2) ¿Puede cambiar la Interpretación de los Hechos, para sentirse mejor?
- (3) ¿Puede manejar su Estrés y distingue Cuales son los Factores Estresantes?
- (4) ¿Conoce las Aptitudes y Conductas de una Óptima Atención de Clientes?
- (5) ¿Tiene un Interés Sincero y Genuino por sus Clientes?
- (6) ¿Permite la Apertura Emocional y Sentimental de su Gente?
- (7) ¿ Conoce los Tipos de Pensamientos que hay que empezar a Cambiar?
- (8) ¿ Puede Convertir una Experiencia Negativa en Positiva?

Cuando utilizamos las Emociones, se es más feliz, es más placentero, interesante, excitante:

- (1) Diga, Lo voy a hacer, y nada se interpondrá en mi camino.
- (2) Si siente una Emoción Negativa, tiene la Capacidad de dejarla ir y Recuperarse.
- (3) Todos necesitamos de un Animador, y no hay uno mejor que uno mismo.
- (4) El ser humano no sufre o goza por lo que ocurre, sino por la Interpretación de lo que ocurre.
- (5) Controle el Lenguaje y Discipline Emociones.

- (6) Reduzca el Estrés Emocional. Identifique las personas o hechos que le producen estrés. Quíteles poder a los pensamientos, redúzcalos de tamaño, cambie la postura y la respiración.
- (7) El optimista se responsabiliza de sus Acciones y se plantea qué tiene que hacer o cambiar. El Pesimista espera a que el mundo cambie, y se ve impotente ante el mundo adverso.
- (8) Ajuste la Excitación al nivel de su Tolerancia.
- (9) Las Actitudes y Conductas básicas de una óptima Atención de Clientes: Empatía, Respuesta Reflejo (Responderle como si el Cliente se viera en un espejo), Escucha Activa, Calidez, Respeto, Autocontrol, Autenticidad, Asertividad (Hacer valer los propios deseos sin pasar por encima de los demás), Iniciativa, Comunicación no verbal, Tiempo adecuado (Rápido para dejar satisfecho y Lento para atender de la mejor manera posible).
- (10) Valore a los Clientes que tiene, desarrolle su Pasión, pregúnteles qué están pensando, qué necesitan y sus preocupaciones, demuestre interés sincero y genuino.

(11) Permita la apertura Emocional y Sentimental de la Gente. Logre vencer los Sentimientos Negativos, de Inferioridad, Vergüenza, Desconfianza, Envidia,...

(12) Aclare cada día sus Pensamientos.

(13) Comience con la Autoconciencia, vigilancia y estado de alerta de sus Emociones. Tome conciencia de su Cuerpo y sus señales de Excitación.

(14) Tipos de Pensamientos que hay que aprender a cambiar: Todo o Nada (Perfección), Generalizar, Filtro Mental (Lo Negativo opaca lo Positivo), Disminuir lo Positivo, Saltar a las Conclusiones, Magnificar o Minimizar, Culpabilidad, Colorear la Vida y Sobredimensionar, Echarse la Culpa.

(15) Areas de Vulnerabilidad de las Personas: Necesidad de Aprobación (Sensible crítica), Necesidad sentirse Amado, Necesidad de Éxito (En caso contrario se siente inferior), Necesidad de ser Perfecto (Si no, es mejor no hacerlo), Merecedor y Digno (Se disminuye Confianza), Necesidad Influenciar Todo (Responsabilizarse de Todo), No Tener Control de las Emociones y Sentimientos (Externo).

(16) Realice Ejercicios de Autoestima: Utilice 10 minutos diarios para estar consigo mismo y realizar lo que más le guste. Sea agradable consigo mismo, sea su amigo, no se castigue. Conozca lo que lo pone furioso y aprenda a Relajarse.

(17) Sea Feliz, aprenda a cambiar lo que se puede, y a aceptar lo que no cambiar. Valore lo que tiene y desarrolle una Actitud Positiva.

(18) Nadie puede hacerme Sentir lo que no quiera.

(19) Maneje su Estrés: Haga una lista de los factores externos que le causan Estrés. Ordénelos por su Impacto. Cuáles se pueden Cambiar?, Qué factores Internos Contribuyen?. Puede originarse en la Ansiedad, por tratar de hacer mucho, nunca decir no, falta de prioridades, cuando se realizan las cosas a último minuto, se es sensible a la crítica, se ponen estándares muy altos, se es Perfeccionista.

(20) Las Emociones operan como signos, llamando la atención sobre las áreas que necesitan Examen y Crecimiento.

(21) Note la Emoción, permita Sentirla, Identifique la lección y Desarrolle nuevo curso de Acción.

(22) Una Experiencia inicialmente Destructiva, se vuelve Constructiva cuando la persona acepta el Desafío de Superarla.

(23) La mejor manera de cambiar una Emoción Negativa es Enfrentarla y Buscar Soluciones.

Ejercicios:

13. Uno de los procesos que requiere más paciencia y dedicación, es el control del lenguaje y la disciplina de las emociones. Entendiéndose como la capacidad de actuar de manera consciente y de regular nuestras actuaciones. Indudablemente, la ira, es una de las emociones que más canas nos saca. Con facilidad podemos decir una palabra agresiva o fuera de tono, actuar de manera fuerte y a veces en forma descontrolada. ¿Qué hacer? Aumentar la rapidez con que nos damos cuenta de la actuación dañina, para poder modificarla justo en el momento en que se está realizando y aún antes. Es un proceso de consciencia, evaluación y modificación continua.

14. Los seres humanos somos vulnerables a la crítica, a ser amados, a la perfección, a ser dignos y a la vanidad del éxito. Todo esto nos impide crecer y desarrollarnos. ¿Cómo lograr erradicarlas y vencer? Disminuyendo el palo que nos damos a través de la autocrítica inclemente, aceptando lo que somos con todas las cualidades y defectos, caminando paso a paso y no tratando de correr antes de tiempo, no importarnos el qué dirán o el qué pensarán los demás de mí, siendo un poco autosuficientes, disminuyendo la dependencia en las otras personas (incluyendo familiares cercanos como hijos, cónyuge y padres), restarle importancia al resultado final y concentrándonos en el proceso para llegar a él.

15. ¿Cómo desarrollar el Deseo y la Pasión por las cosas? Con entrega, dedicación, mirando más allá de la simple tarea (ej: se está construyendo la iglesia y no se está simplemente pegando un ladrillo), positivismo (mirando el lado atractivo), desarrollando nuestra aptitud de servicio (disfrutar con el bien y felicidad de los demás), alegría (siempre con una sonrisa) y mucho amor. Cada vez que tenga que realizar una actividad, sin importar lo grande o pequeña que sea, aplique estas seis características: Entrega, Visión, Positivismo, Servicio, Alegría y Amor

Cosas para Recordar:

1. Querer es Poder.
2. Controle Lenguaje y discipline Emociones.
3. Hay que ser Protagonista y no simple Espectador.
4. Sea Abierto Emocionalmente.
5. Nadie puede hacerme Sentir lo que no quiera.
6. Las Emociones nos llaman la Atención sobre las áreas que requieren Mejora.

Sesión 6

Preguntas claves para Iniciar la Sesión:

- (1) ¿Afronta sus Sentimientos y Mantiene diálogos Internos?
- (2) ¿Se hace cargo de su propia Motivación?
- (3) ¿Reconoce y distingue las Emociones en los demás?
- (4) ¿Es una Persona que genera Confianza en las demás Personas?
- (5) ¿Se refuerza Positivamente todos los días?
- (6) ¿Interactúa frecuentemente y abiertamente con sus Clientes?
- (7) ¿Maneja sus Emociones de manera consciente, para su Beneficio?
- (8) ¿ Desarrolla la Habilidad para Estimular los Sentidos y Crear Emociones?
- (9) ¿Es una Persona Emocionalmente Inteligente?

Las Emociones nos guían a la Acción, determinan nuestro Comportamiento, definen los Resultados:

- (1) Aceptemos la Responsabilidad de Crear nosotros mismos nuestros Sentimientos.
- (2) Utilicemos Apoyos y Recordatorios que nos apoyen en el Cambio.
- (3) Recompensémonos cada vez que cambiemos un Pensamiento Irracional o Negativo.
- (4) No evitemos las Situaciones en las que nos Sentimos Incómodos, Ansiosos, Deprimidos, Utilicémoslas para Crecer y Practicar.
- (5) Los Sentimientos se Intensifican cuando no se Afrontan. Nuestra Imaginación puede hacer que las cosas sean 10 veces más Intensas que en la Vida Real

- (6) Desarrolle Diálogo Interno: En qué situaciones hablo conmigo mismo?, Cuándo fue la última vez?, Qué tal me trato?, Qué tipo de cosas me digo?, Me ayuda a hacer las cosas Mejor o más Difíciles?, Cómo puedo Cambiar mi diálogo Interno para que me ayude más?.
- (7) Es esencial estar con nosotros mismos, para reconocer las Emociones, Observarlas sin Resistirlas, Hacerlas parte de nuestra Vulnerabilidad para Crecer con ellas, Reprogramar nuestras Creencias y Pedir a Dios Discernimiento para dejarlas Conscientemente.
- (8) Enojarse es Fácil, pero hay que hacerlo en el Momento Oportuno, con la Persona Indicada, en el Lugar Adecuado y por el Motivo Correcto.
- (9) El Principio de toda Superación Personal, es hacerse cargo de la propia Motivación.
- (10) El Principio de Intimidad, es Reconocer las Emociones en los demás, distinguir cómo se sienten y hacerlo notar, Esto nos hace Comprensivos y Apreciados, así como merecedores de Confianza.

(11) A nuestros hijos les podemos dar: Amor visible, Orgullo y Disfrute por los Logros, Juguetes Inteligentes, Respuestas, Libertad.

(12) El Amor y Afecto se pueden Expresar: Facial, Físico, Placer por el Desempeño, Apoyo ante el Miedo, Control para garantizar su Seguridad, Ayudar a ser Responsables y darles Altos Ideales.

(13) La Gente genera Confianza cuando es Respetada, La Seguridad Ayuda a sentirse bien consigo mismo y con los demás.

(14) El Estrés es una combinación de Frustración, Ira, Culpa, Miedo, Tristeza y Desesperación.

(15) El Primer Paso para la Autoevaluación es decidir si un evento particular es el Resultado de su Propia Acción.

(16) Haga una lista de las Emociones y Refleje un Ejemplo de cada una, al momento de percibirla durante el día.

(17) Observe y Registre los Sentimientos en detalle, Qué tan fuerte es cada uno?, Qué circunstancias lo provocaron?, Cuál es el significado de cada Emoción?.

(18) El Condicionamiento para Ganar, es el proceso de refuerzo Positivo, Todos los días, en Todas las Formas, Triunfa, Triunfa...

(19) Para Interactuar con los Clientes, es importante realizar un Diálogo en todas sus formas posibles: Hacerlo Participar para aumentar su Interés, Formarlo para reforzar su Percepción y Utilidad, Convivir y Contactarlo para reafirmar su Sensación de Pertenencia.

(20) Las Manos son fundamentales en la Expresión de las Emociones.

(21) Dependiendo de la Situación, puede ser necesario: Minimizar la Emoción, Exagerarla o Compensarla. "Lamentablemente tenemos unas entradas para..., de no ser así, por su puesto nos habría encantado venir".

(22) Respirar es más que Oxigenar la sangre. Aumenta la vitalidad, psíquica, física y espiritual, favorece el equilibrio Emocional.

(23) Nunca diga que un error no es culpa suya o eche la culpa al otro.

(24) Reconozca el error y plantee Soluciones.

(25) Nunca Pregunte, Por qué?, Obliga a la otra persona a Defenderse y se sentirá Atacada.

(26) Reconozca el Problema y las Emociones del Cliente y Comprometa una Solución, Rápida si es posible.

(27) Muestre Comprensión por los Problemas.

(28) Nunca corrija a otra Persona en Público. Critique los Hechos y no la Persona.

(29) Nunca deje a los Clientes esperando mucho Tiempo, manténgalos Informados de lo que está pasando. La falta de Información, es una de las principales causas de Ira, Malestar y Nervios.

(30) Nuestra propia Imagen determina exactamente Cómo nos Comportamos. Cuando nos encanta quienes somos, todo el mundo nos resulta maravilloso.

(31) Apasiónese explicando Cómo el Producto y Servicio satisface, Aquí y Ahora su Placer. La Meta es lograr que una Ilusión se anide en el Corazón y se materialice en su Imaginación, que su deseo y curiosidad inicial crezca hasta convertirse en una olla de presión que mueva la Acción de Compra.

(32) Más que Presionar la Decisión, es cuestión de estimular los Sentidos y Emociones.

(33) Si está Triste actúe como si estuviera Alegre, si perezoso como Diligente, si está Enfadado como Amable y Encantador.

(34) Nuestro hígado, corazón y todos nuestros órganos funcionan mejor cuando nos sentimos felices.

(35) Persona Emocionalmente Inteligente: Tiene Autoestima, es Positiva, Da y Recibe, Tiene Empatía, Consciente de sus Sentimientos, Tiene Control, Se Motiva y Supera las Dificultades

Ejercicios:

16. Desarrollemos nuestra Expresión Emocional. No es malo decir "No", pero hay que saber cómo decirlo. Seamos naturales y espontáneos, sin acartonamientos y esquemas preconcebidos. No nos debe dar pena ni miedo que los demás conozcan nuestros sentimientos, lo que nos agrada o disgusta, nuestras preferencias y rechazos. Siempre seamos protagonistas de los eventos en los que participamos, y la mejor forma de serlo es, dando a conocer nuestra opinión y sentimiento sobre los mismos. Sin importar, las críticas, diferencias o rechazos a nuestras posiciones. Aceptemos las diferencias y no las tomemos en el ámbito personal, aunque así lo aparenten o lo sean. Hoy lo que más se valora, es la expresión emocional. Démosle rienda suelta a nuestras emociones y recordemos que "Es mejor atajar que arriar".

Cosas para Recordar:

1. Sea Responsable por sus Sentimientos. Hágase cargo.
2. Disfrute de todas las Emociones, inclusive de las Negativas. No las oculte por que les aumenta su Poder.
3. La Imaginación puede aumentar 10 veces la Intensidad de las cosas. Úselo a su favor.
4. Dedique Tiempo y Espacio a su Contemplación y Observación. A estar consigo mismo.
5. De Amor y Afecto. Sea Apasionado en todo lo que hace.
6. Respétese y Respete a los demás. En ese orden.
7. Acondiciónese para Ganar y Triunfar. Dígase todos los días "Soy Triunfador".
8. Sea Oportuno con los Emociones. A veces hay que Minimizarlas, otras veces Exagerarlas o Compensarlas.
9. Mejore la forma en que Respira. Aumente su Vitalidad y Equilibrio Emocional.