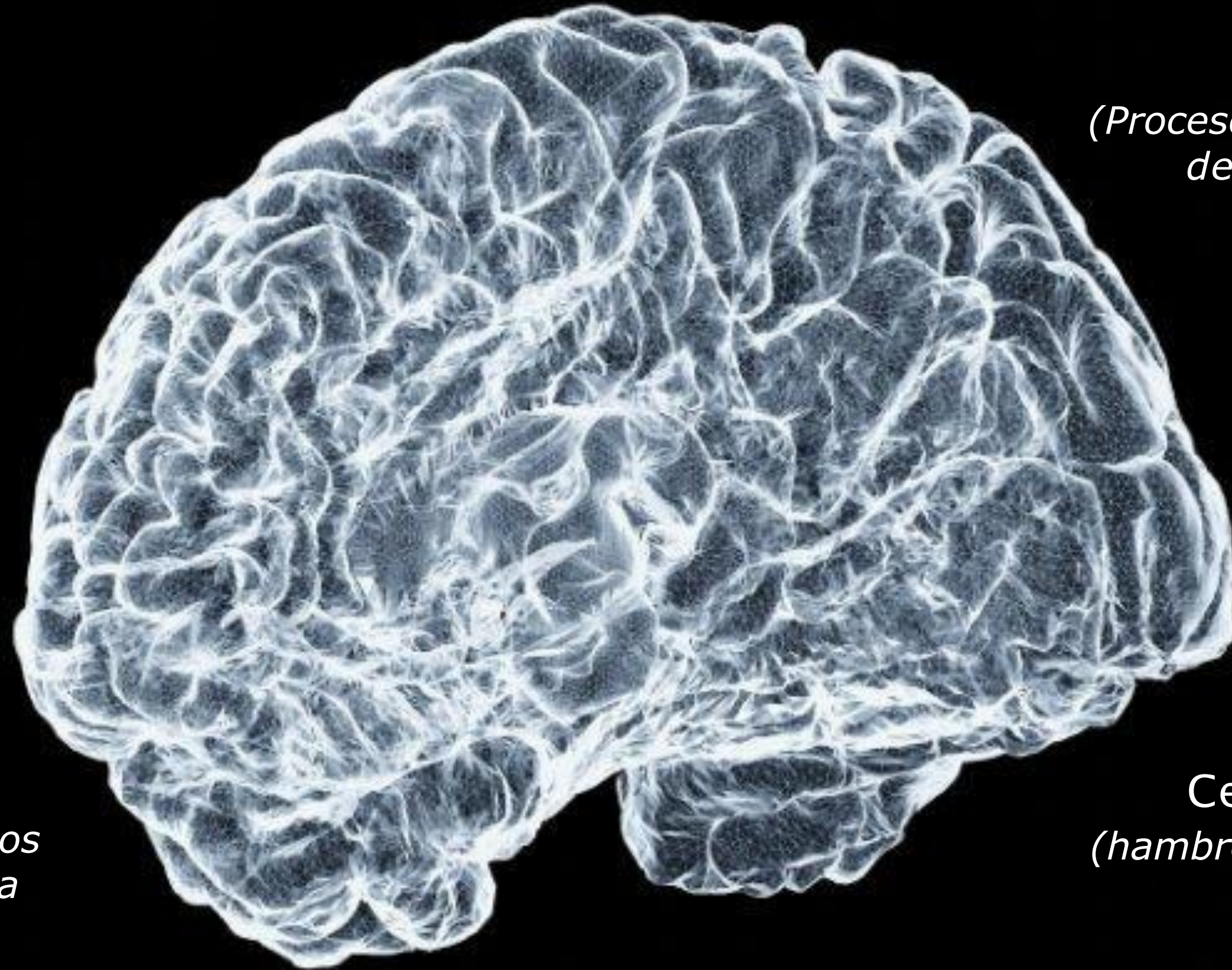


AUTOGESTIÓN *EMOCIONAL*





Neo cortex
*(Procesos lógicos, estructuras
de funcionamiento)*

Cerebro límbico
*(Generar nuevos recuerdos
y conductas asociados a
emociones)*

Cerebro Reptiliano
(hambre, sueño, deseo sexual)

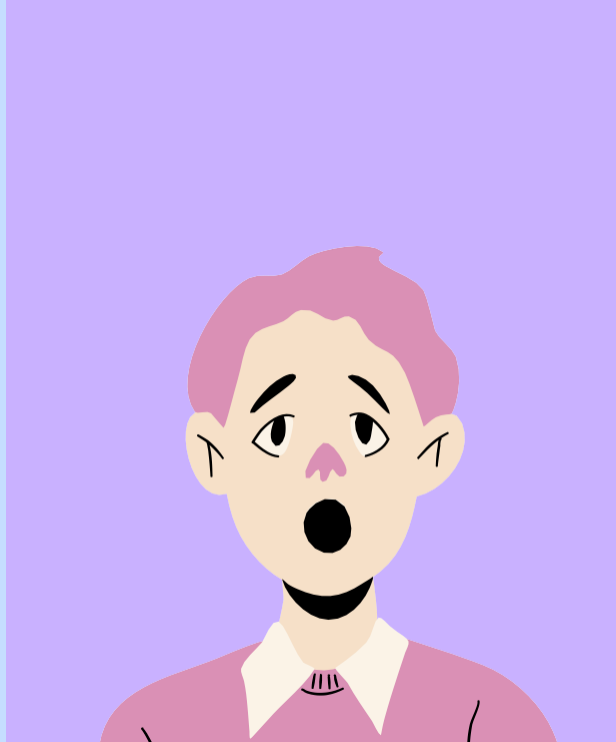
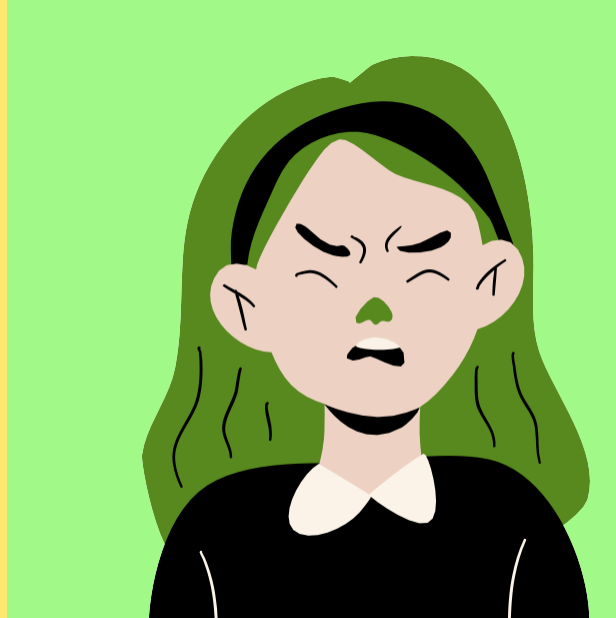
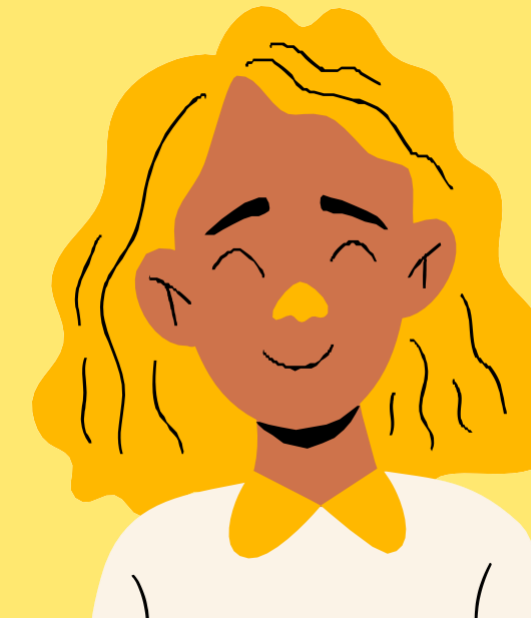
¿Dónde ocurren las emociones?

¿**Dónde** ocurren las emociones?

¿**Cómo** nacen las emociones?

¿**Qué** provoca las emociones?

¿Son **buenas o malas** las emociones?



📌 ¿Dónde ocurren las emociones?

Las emociones ocurren en nuestro cerebro, principalmente en el sistema límbico, y se manifiestan en todo el cuerpo (latidos, respiración, tensión muscular). Aunque nacen en la mente, las sentimos físicamente.

📌 ¿Cómo nacen las emociones?

Nacen como una respuesta automática a lo que pensamos, percibimos o recordamos. Es decir, primero interpretamos una situación y luego surge la emoción asociada

ejemplo: interpretas un gesto como amenaza → sientes miedo.

📌 ¿Qué provoca las emociones?

Las emociones se provocan por: Experiencias externas (una noticia, un gesto, una palabra). Experiencias internas (pensamientos, recuerdos, creencias). Necesidades no cubiertas o satisfechas (seguridad, amor, reconocimiento).



📌 ¿Son buenas o malas las emociones?

Las emociones no son buenas ni malas, simplemente son. Todas cumplen una función:

- 😡 La ira puede ayudarnos a defender límites.
- 😞 La tristeza nos permite procesar pérdidas.
- 😱 El miedo nos protege del peligro.
- 😊 La alegría nos impulsa a conectar y disfrutar.

En la inteligencia emocional, lo importante no es juzgarlas, sino reconocerlas, comprenderlas y gestionarlas adecuadamente





Miedo

Proteger y preparar



Ira

Proteger y defender



Asco

Proteger



Sorpresa

Concentración y exploración



Alegría

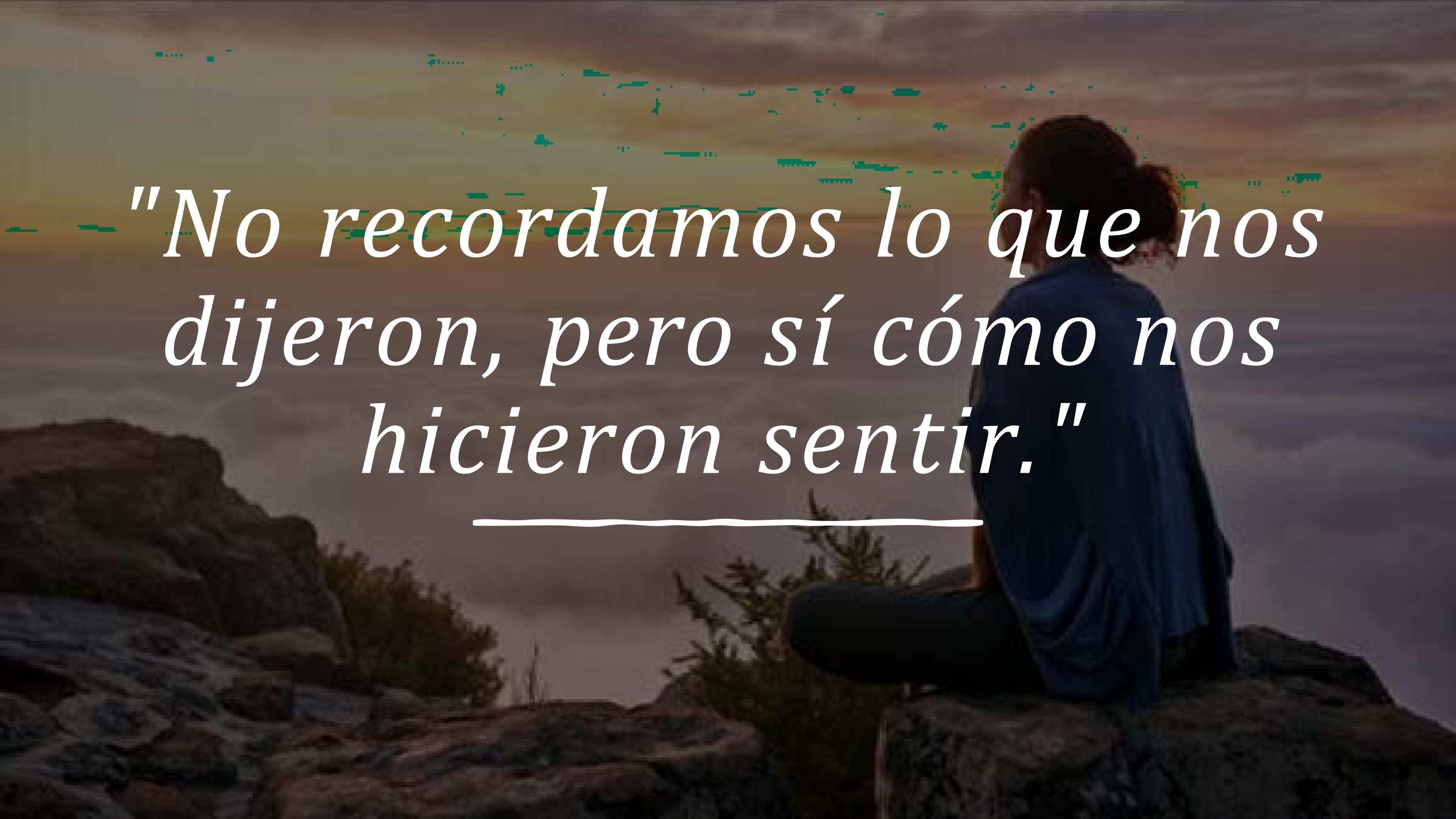
Conectar y entrenar



Tristeza

Procesar e Interiorizar

EMOCIONES PRIMARIAS

A person with dark hair tied back, wearing a long blue coat, is sitting on a dark, rocky cliff. They are looking out over a body of water towards a sunset or sunrise. The sky is filled with soft, colorful clouds in shades of orange, yellow, and purple. The water reflects the light from the sky. The overall mood is contemplative and serene.

*"No recordamos lo que nos
dijeron, pero sí cómo nos
hicieron sentir."*

Técnicas para aplicar en cada interacción:

Escucha activa

- ✓ Evita interrumpir.
- ✓ Usa frases como: *"Entiendo cómo se siente"*.

Control emocional en situaciones difíciles

- ✓ Haz una pausa antes de responder.
- ✓ Respira 3 segundos antes de contestar.

Empatía verbal

- ✓ Cambia *"Eso no es posible"* por *"Vamos a buscar la mejor solución juntos"*.

Lenguaje positivo y tono adecuado

- ✓ Mantén la voz calmada.
- ✓ Evita tecnicismos agresivos.

Autoconciencia emocional

- ✓ Reconoce si estás irritado antes de hablar.
- ✓ Si sientes tensión, respira y sonríe.

Motivación y actitud positiva

- ✓ Sonríe aunque el cliente no lo haga.
- ✓ Recuerda: *"Soy la solución, no el problema"*.



¡Gracias por venir!

REGISTRA TU ASISTENCIA

