



Unach

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

Libres por la Ciencia y el Saber

EXPOSICIÓN

**MANEJO DE
EMOCIONES Y
RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS**





Realizar encuestas de satisfacción



Implementar normas, protocolos y capacitaciones

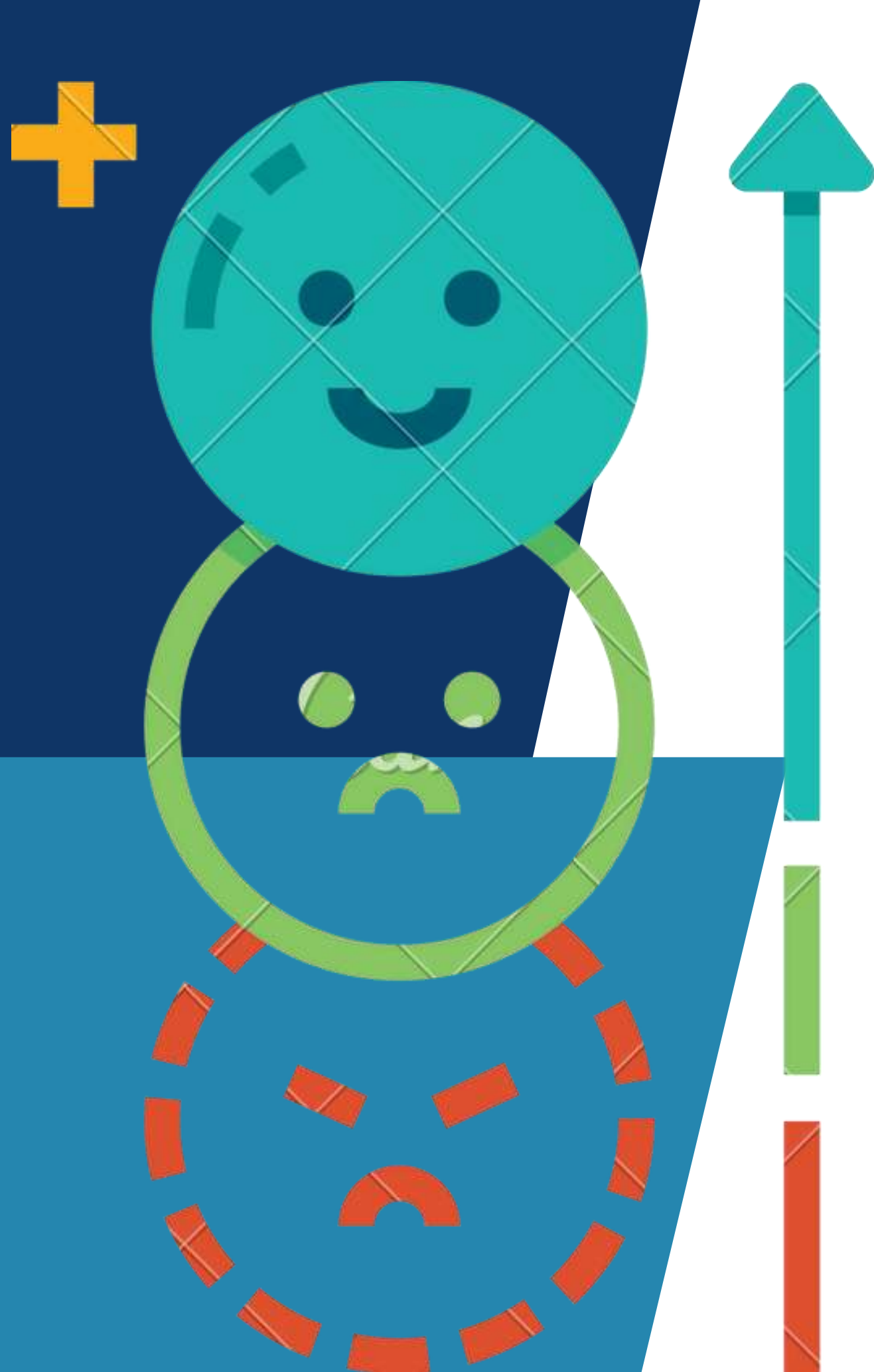
MANEJO DE EMOCIONES



¿Qué son las emociones?

Las emociones son respuestas psicofisiológicas complejas que experimentamos como seres humanos en respuesta a estímulos o eventos internos o externos





Segun su intensidad y duración

Alegría: Sensación de felicidad, placer o entusiasmo.



Tristeza: Sentimiento de pena, desánimo o melancolía.



Miedo: Respuesta de alerta ante situaciones percibidas como amenazantes o peligrosas.



Ira: Emoción de enojo o frustración ante una percepción de injusticia o provocación.



nes en el trabajo

Relación con nuestro bienestar físico y mental.

Positivo: nuevas situaciones, nuevas experiencias y retos prometedores.

Negativo: situaciones de mucho estrés: exceso de trabajo, falta de recursos, mala comunicación.



Las emociones en el trabajo



Capacidad de identificar, comprender y regular las propias emociones, así como las emociones de los demás.

Cuando las personas pueden manejar sus emociones de manera efectiva, son más propensas a tener éxito en el trabajo.

Ri



plazo.

trabajo y superiores



**Baja moral y
rotación de
personal**





Estrés y ansiedad: Conflictos en el lugar Problemas de salud **de trabajo:**
conflictos mental y física a largo con sus compañeros de

Beneficios de manejar las emociones

- ✓ Mejor comunicación
- ✓ Aumento de la productividad
- ✓ Mejora de las relaciones
- ✓ Reducción del estrés



emociones

- ✓ **Identificar tus desencadenantes:** Se desarrolla estrategias para evitarlos o manejarlos.
- ✓ **Tomar descansos:** Es importante tomar un descanso para relajarte y despejar tu cabeza.



emociones

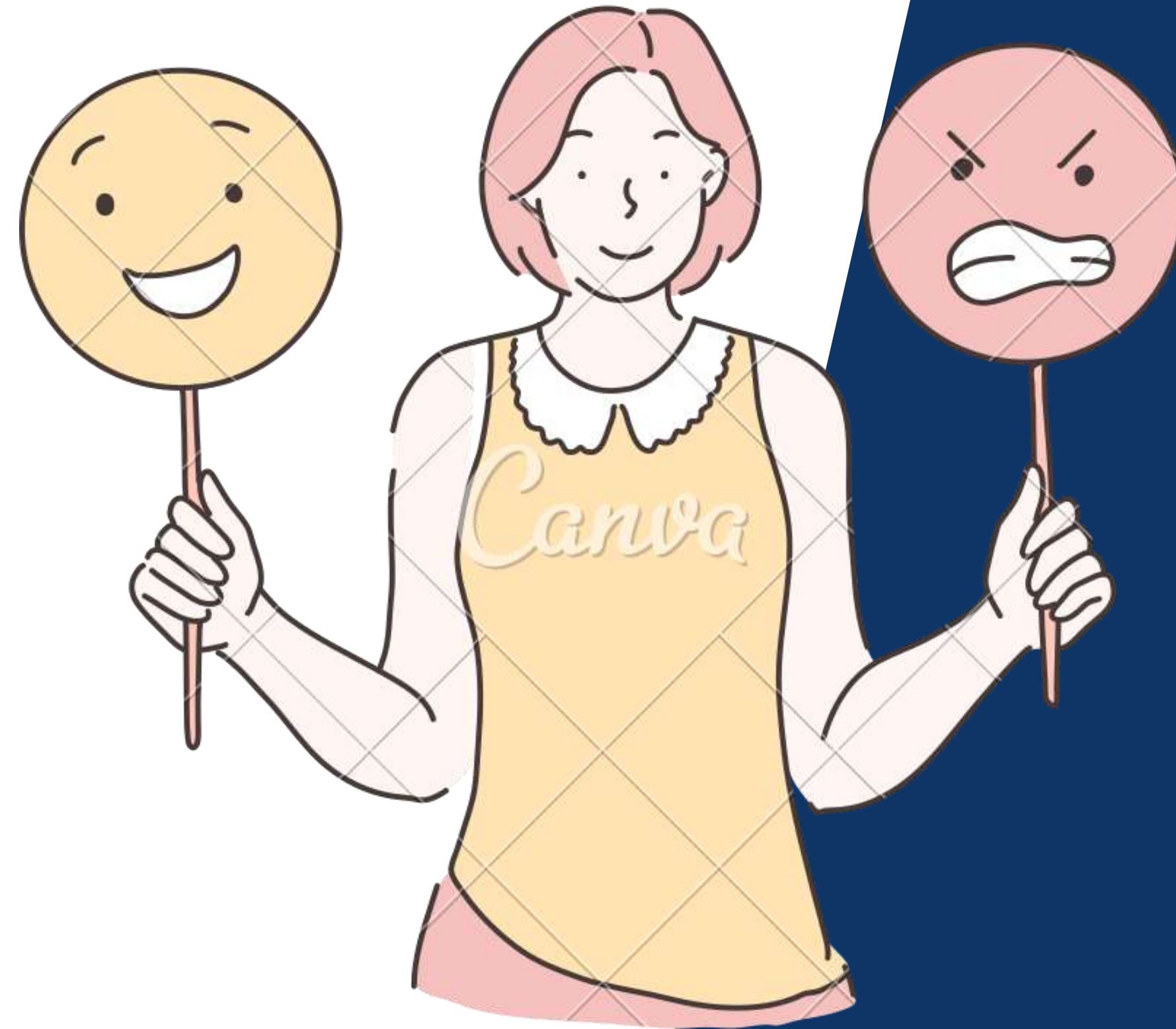
✓ **Comunicación asertiva:**
Expresar nuestras
emociones de manera clara
y respetuosa

✓ **Pensamiento positivo**
Perspectiva optimista en
situaciones difíciles



emociones

- ✔ **Practicar la empatía:**
Tratar de entender las emociones de los demás y ponerse en su lugar promueve una mayor comprensión.
- ✔ **Practicar la autocompasión:**
Todos cometemos errores, por lo que es importante ser amable con nosotros mismos.





Ser respetuoso en todo momento.



Separar lo personal de lo laboral



Comunicar claramente lo que se expone



No responder ni tomar una decisión si estamos enojados



Pedir disculpas ante un arretrato



Plantear el discurso desde lo positivo.



Errores de pensamiento mas comunes

- **Filtrajes** Dirigir nuestra atención en los detalles negativos de una situación.
- **Polarizaciones:** blanco o negro, bueno o malo, sin admitir matices intermedios.
- **Sobregeneralizaciones:** conclusión general de un simple incidente.



Errores de pensamiento más comunes • Catastrofismos:

esperar lo peor.

- **Personalización:** creer que lo que la gente hace o dice es una reacción hacia nosotros.
- **Juicios de valor:** análisis de una situación basado en creencias personales.



- Autocontrol fisiológico
- Autocontrol cognitivo
- Autocontrol conductual

