



FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM  
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

## CURSOS INSTITUCIONALES

# INTELIGENCIA EMOCIONAL

Del 22 al 26 de Julio de 2002

## APUNTES GENERALES

Instructor: Lic. Sergio Antonio Bastar Guzmán  
LUZ Y FUERZA DEL CENTRO  
JULIO DEL 2002

**CURSO:**

**INTELIGENCIA**

**EMOCIONAL**

**INSTRUCTOR:**  
**SERGIO ANTONIO BASTAR GUZMÁN**  
**FECHAS DE IMPARTICIÓN: 22 A 26 DE JULIO**  
**DE 2002.**  
**DURACIÓN: 20 HORAS.**

<b>ÍNDICE:</b>	<b>Pag.</b>
Introducción	3
Objetivo	4
Evaluación Diagnóstica	5
1.- Bases de la Inteligencia Emocional:	6
1.1.- ¿Qué es la inteligencia?	8
1.2.- ¿Qué es la emoción?	10
1.3.- ¿Para qué son las emociones?	11
2.- Conocimiento Emocional:	13
2.1.- Conócete a ti mismo.	14
2.2.- Anatomía de un asalto emocional.	16
3.- Aptitudes emocionales:	17
3.1.- La aptitud magistral.	17
3.2.- Las raíces de la empatía tradicional.	21
3.3.- Las artes sociales.	23
4.- Profundidad emocional:	24
4.1.- Manejarse con el corazón.	25
4.2.- Mente y medicina.	27
4.3.- Oportunidades de aplicación.	28
5.- Química emocional:	29
5.1.- ¿Cómo empalmar emociones?	29
5.2.- Re aprendizaje emocional	30
5.3.- Educación de las emociones	31
Bibliografía	33



## **INTRODUCCIÓN:**

El presente curso está dirigido a aquellas personas que desean desarrollar habilidades de naturaleza cognitiva, conductual y emocional a fin de mejorar la calidad con la cual manejan sus recursos intelectuales de manera tal que les sea posible su aplicación a un amplio rango de escenarios y situaciones.

La Inteligencia Emocional ha sido un área de desarrollo de las disciplinas del comportamiento y desarrollo personal que ha tenido un crecimiento y validación cada vez mayor y mejor en cuanto a sus sustentos y evidencias de investigaciones, por lo que no dudamos que los contenidos, las actividades y los productos de la presente experiencia que representa su participación en este evento dejarán una huella en su historia personal.

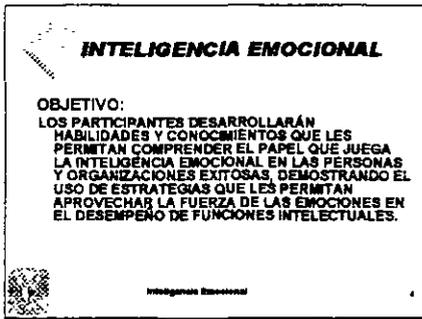
La información está presentada en forma sintética y resumida, a fin de presentar un panorama lo suficientemente general para hacer de este un manual de primera instancia, a la vez que el lector que desee profundizar en los conceptos será remitido a la bibliografía correspondiente.

El curso está diseñado sobre la base de un nivel suficiente, y necesario, de participación e involucramiento por parte de los asistentes, aun reconociendo que para algunos representará, este solo hecho, un desafío, ya que exponer y manipular los sentimientos y nuestras formas de reaccionar no suele ser una práctica común, es por ello que la invitación está hecha para, dentro de un marco de libertad, respeto y confianza, los participantes corran el riesgo de un curso de esta naturaleza, ya que el objeto de estudio, a diferencia de otros eventos de capacitación, hoy lo representa la persona misma. No se trata de un sistema de cómputo o una disciplina mayormente alejada de la realidad de las personas, se trata de un evento en el cual los participantes son la materia prima del mismo y, a la vez, el objeto de transformación y desarrollo. Por lo anterior el papel del instructor-facilitador es el de exponer, aclarar conceptos, pero sobretodo, vigilar que se sigan las actividades del proceso que representa esta experiencia.

Gracias por su participación.

Sergio Antonio Bastar Guzmán

Julio, 2002



**OBJETIVO:**

LOS PARTICIPANTES DESARROLLARÁN HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS QUE LES PERMITAN COMPRENDER EL PAPEL QUE JUEGA LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LAS PERSONAS Y ORGANIZACIONES EXITOSAS, DEMOSTRANDO EL USO DE ESTRATEGIAS QUE LES PERMITAN APROVECHAR LA FUERZA DE LAS EMOCIONES EN EL DESEMPEÑO DE FUNCIONES INTELECTUALES.

**CONTENIDO TEMÁTICO:**

**1.- Bases de la Inteligencia Emocional:**

- 1.1.- ¿Qué es la inteligencia?
- 1.2.- ¿Qué es la emoción?
- 1.3.- ¿Para qué son las emociones?

**2.- Conocimiento Emocional:**

- 2.1.- Conócete a ti mismo.
- 2.2.- Anatomía de un asalto emocional.

**3.- Aptitudes emocionales:**

- 3.1.- La aptitud magistral.
- 3.2.- Las raíces de la empatía tradicional.
- 3.3.- Las artes sociales.

**4.- Profundidad emocional:**

- 4.1.- Manejarse con el corazón.
- 4.2.- Mente y medicina.
- 4.3.- Oportunidades de aplicación.

**5.- Química emocional:**

- 5.1.- ¿Cómo empalmar emociones?
- 5.2.- Reaprendizaje emocional
- 5.3.- Educación de las emociones

**DUACIÓN: 20 HORAS.**



**Evaluación Diagnóstica:**

- ◆ Inteligencia.
- ◆ Emoción.
- ◆ Inteligencia Emocional.



Inteligencia Emocional

## EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA

Ya que es de nuestro interés identificar el grado de dominio que de entrada presentan los participantes en este curso, a continuación le solicitamos sea tan amable de responder las siguientes preguntas, sin tratar de responder más allá de lo que sea el grado real de conocimiento o dominio conceptual.

NOMBRE: \_\_\_\_\_

1.- Defina en sus propias palabras lo que entiende por inteligencia.

2.- Defina en sus propias palabras lo que entiende por emoción.

3.- En caso de ya haber tenido algún contacto con el concepto de "Inteligencia Emocional" por favor proporcione una definición de este.

Gracias por su participación.

## 1.- Bases de la Inteligencia Emocional:

### 1.1.- ¿Qué es la Inteligencia?

- ◆ Investigación sobre el pensamiento:  
Manipulación de representaciones mentales de información.
- ◆ Uso de categorías conceptuales.



Inteligencia Emocional

## Investigación sobre el Pensamiento

¿Qué es el pensamiento?. La simple capacidad de plantear semejante pregunta ilustra lo distintiva que es la capacidad humana del pensamiento. Ninguna otra especie es capaz de contemplar, analizar, recolectar o planear de la forma en que podemos hacerlo los seres humanos. Sin embargo, saber que pensamos y comprender qué es el pensamiento son dos cosas distintas. Los filósofos, por ejemplo, han discutido a lo largo de generaciones acerca del significado del pensamiento, y algunos de ellos lo ubican en el núcleo de la comprensión de los seres humanos acerca de su propia existencia.

Los psicólogos abordan el pensamiento desde una perspectiva amplia y científica. Para ellos el pensamiento es **la manipulación de las representaciones mentales de información**. La representación puede ser una palabra, una imagen visual, un sonido o datos de cualquier modalidad. Lo que hace el pensamiento es transformar la representación de información en una forma nueva y diferente con el fin de responder a una pregunta, resolver un problema o ayudar a obtener una meta.

Si alguien nos preguntara acerca de qué es lo que hay en la despensa y cocina de nuestra casa podríamos tal vez responder con una lista extensa y detallada de cada elemento, por ejemplo: "un frasco de mermelada, 2 litros de leche, 3 paquetes de sopa, 8 vasos, etc.). Sin embargo, es más probable que respondamos utilizando ciertas **categorías** más amplias, por ejemplo: "comida", "alimentos" y "platos".

El uso de categorías refleja el uso de operaciones conceptuales. Los **conceptos** son categorizaciones de objetos, sucesos o personas que comparten propiedad entre sí. Con el empleo de los conceptos podemos reducir la complejidad y diversidad de la realidad a categorías cognitivas más simples, y por ello, más fáciles de usar. La cognición es un proceso mental de naturaleza superior por medio del cual comprendemos el mundo, procesamos información, elaboramos juicios, tomamos decisiones y comunicamos nuestros conocimientos a los demás.



## **1.- Bases de la Inteligencia Emocional:**

La importancia de los conceptos radica en su capacidad para permitirnos pensar y comprender con mayor facilidad el intrincado y complejo mundo en el que vivimos.



Inteligencia Emocional

Los conceptos nos permiten, entre otras cosas, clasificar objetos que nos encontramos por primera vez en formas que podemos comprender con base en nuestra experiencia previa. Por ejemplo, podemos decir que una criatura pequeña, cuadrúpeda, peluda y que menea la cola, probablemente sea un perro, incluso si nunca antes nos habíamos topado con esa raza particular de perros. En última instancia, los conceptos influyen sobre el comportamiento; por ejemplo, deberíamos suponer que sería adecuado acariciar a ese animal o retirarnos de él, después de haber determinado, finalmente, que sí se trata de un perro.

La importancia de los conceptos radica en su capacidad para permitirnos pensar y comprender con mayor facilidad el intrincado y complejo mundo en el que vivimos. Por ejemplo, los juicios que realizamos acerca de las razones del comportamiento de los demás se basan en la forma en que clasificamos su comportamiento. Así, nuestras evaluaciones acerca de una persona que se lava las manos veinte veces al día pueden variar, según ubiquemos su comportamiento dentro del marco conceptual de un trabajador de la salud o el de un enfermo mental. De modo similar, la manera en que los médicos hacen diagnósticos se basa en conceptos y prototipos de síntomas que aprenden en la universidad.

### **Tipos de Pensamiento**

Toma de decisiones: Los profesores que califican a los alumnos. Un empresario que determina a quién contratar entre un conjunto de solicitantes de empleo. El presidente que decide si su país debe ir o no a la guerra. Estos tres sucesos tienen un elemento en común: cada uno de ellos representa una forma de toma de decisiones. Todos nosotros tomamos decisiones continuamente aunque las consecuencias de algunas de ellas suelen ser triviales. El inicio de nuestra rutina cotidiana representa toda una serie de decisiones: ¿Cuánto tiempo puedo quedarme en cama sin llegar tarde al trabajo?, ¿Qué ropa debo ponerme?, ¿Qué debo comer en el desayuno?, ¿Qué ruta debo seguir al transbordar?. Otro tipo de decisiones son más trascendentes para nuestra vida, por ejemplo a qué universidad asistir, qué empleo aceptar o qué automóvil o casa comprar, estas representan decisiones cuya adopción podemos retrasar y que nos pueden hacer padecer durante semanas.

### 1.- Bases de la Inteligencia Emocional:

**Comportarse inteligentemente** implica resolver problemas o, en términos más generales, ser eficaz.

**Ser eficaz significa satisfacer** criterios.



Inteligencia Emocional

Los términos de **inteligencia y creatividad** constituyen referencia ineludible en la valoración del éxito en nuestra sociedad occidental contemporánea. Se supone que el éxito es consecuencia de la posesión de una cuota más allá de la normal de ciertas facultades o virtudes psicológicas llamadas **inteligencia y creatividad**.

Hablar de que una persona "es inteligente" más bien se debe de entender que esa personas **se comporta en forma inteligente**. ¿En qué consiste comportarse inteligentemente?

Comportarse inteligentemente implica resolver problemas o, en términos más generales, **ser eficaz**. Ser eficaz significa **satisfacer criterios**. Así, por ejemplo, si se trata de conducir un auto, ser eficaz significa poder encender el motor, echar a andar al auto, y realizar una ruta sin accidentes y en forma cómoda. Ser eficaz puede consistir en hacer cuentas adecuadamente, si se es contador, o bien en saber localizar un buen hotel a bajo precio en una ciudad desconocida utilizando una guía turística o telefónica. Satisfacer un criterio de eficacia se puede aplicar a cualquier tipo de comportamiento. El único requerimiento para hacerlo es **poder identificar el criterio de eficacia a satisfacer**.

Sin embargo, no es suficiente que un comportamiento sea eficaz para describirlo como inteligente. Es necesario, además, que la forma en que se satisface el criterio de eficacia sea variado y se adecue a los cambios en la situación. Si un mecánico arregla siempre los coches de una determinada marca cambiando las piezas usadas por piezas nuevas, y lo hace de la misma manera en todas las ocasiones, su comportamiento puede ser eficaz, pero no diríamos que es necesariamente inteligente. En este caso, la simple eficacia de un comportamiento que no varía se ajusta mejor a una descripción en términos de destreza, hábito o rutina. Se aplica el término "inteligente" a un comportamiento cuando este, además de ser eficaz, es variado en la forma en que logra sus efectos o resultados. En el caso mencionado del mecánico, diríamos que actúa inteligentemente si es capaz de arreglar un auto de una marca que desconoce y tiene que identificar el funcionamiento del motor, reconocer la naturaleza del desperfecto y adaptar o diseñar una pieza que logre que el automóvil funcione adecuadamente. Ser inteligente es comportarse de manera eficaz y variada en una situación determinada. Esto significa que no hay una sola inteligencia, sino que hay tantos tipos de comportamiento inteligente como circunstancias generales y criterios de eficacia se puedan establecer. El desarrollo de la inteligencia no depende de la existencia o "expresión" de una supuesta facultad innata en el individuo, sino que está en función directa de la forma en que la sociedad y la cultura establecen diversidad de situaciones variables y criterios de eficacia diferentes. Una cultura organizacional que diversifica sus criterios de eficacia y las maneras en que pueden satisfacerse, es una cultura que promueve y desarrolla la inteligencia de sus miembros.



## 1. Bases de la Inteligencia Emocional:

### 2 Tipos de Pensamientos:

- ◊ Lógico, formal, estructurado o razonado.
- ◊ Intuitivo, creativo o espontáneo.

Por otro lado, con respecto a la **creatividad**, se dice que una persona es creativa cuando se comporta de manera no rutinaria ni estereotipada en el planteamiento y la solución de problemas. Ser creativo es equivalente a ser variado en el comportamiento y, específicamente, en el comportamiento verbal. Significa diversificar los comportamientos posibles en una situación actuando en dicha situación como si esta se pareciera a otra.

Cuando comportarse creativamente se correlaciona además con la satisfacción de criterios de eficacia, se dice que la persona es inteligente. Cuando la persona no eficaz, sino solamente variada, se la describe solamente como creativa. Como en el caso de la inteligencia, la creatividad no es algo que tenga la persona dentro. Es algo que se le atribuye a una persona cuando esta se comporta en forma variada en una misma situación, y cuando esta diversidad de comportamiento se aparta de las rutinas y estereotipos usuales.

Se distinguen actualmente dos tipos generales de pensamiento. Uno es el lógico, formal, estructurado o razonado; y el otro es el intuitivo, creativo o espontáneo. Ambos tipos de pensamiento actúan en forma dialéctica en el funcionamiento cognoscitivo de las personas y la preferencia o uso más frecuente de alguno de ellos es representativo de ciertas habilidades. Por ejemplo, las personas dedicadas a las actividades y la creación artística tienden a usar más tipos de pensamiento espontáneo, intuitivo y algo desordenado (un artista no tiene un horario rígido de trabajo, puede pintar o escribir en horarios poco comunes o convencionales); mientras que un contador o ingeniero usará con mayor frecuencia un pensamiento ordenado y racional, llevará una agenda de trabajo, gustará y utilizará más la precisión y las razones para tomar decisiones, etc.

Regularmente se esperaría un uso, sino perfectamente nivelado, sí equilibrado de ambos tipos o estilos de pensamiento, tal vez usando el pensamiento racional, lógico y formal en las situaciones que así lo demanden (lo cual es en sí mismo una decisión racional); y el pensamiento intuitivo para actividades donde resulte más deseable, por ejemplo en la diversión y eventos poco formales, no por eso menos importantes o valiosos.

Para efectos del desempeño de las actividades directivas si se hablara acerca de la capacidad que el directivo debe poseer para analizar y resolver problemas, tomar decisiones planeadas y fríamente orientadas hacia el logro de objetivos, resulta evidente que requiere contar con patrones de pensamiento racional, lógico y formal. Sin embargo, ese mismo directivo eventualmente debe motivar a los demás, inyectarles e inyectarse ánimo, apasionarse por una nueva tarea o reto, disfrutar del éxito de algún proyecto, contagiar a otros, transmitir deseo y empuje en los demás, etc., para todo ello requiere del pensamiento intuitivo y la expresividad emocional asociada.

## **1.- Bases de la Inteligencia Emocional:**

### **1.2.- ¿Qué es la emoción?**

- ♦ Por etimología "lo que mueve a las personas, aquello que me hace ir de un estado a otro".



Inteligencia Emocional

10

## **Pensamiento y Emoción**

Desde la década de los 80's se ha explorado con más detalle la relación entre el pensamiento y la emoción como procesos psicológicos básicos. Históricamente existía la hipótesis de que dichos procesos eran incompatibles y que, operaba uno u otro en un momento determinado. Los investigadores comenzaron a indagar qué tan cierto era esto y se fueron encontrando con resultados particularmente interesantes, por ejemplo:

Las reacciones emocionales, aparentemente provocadas por eventos externos a los que se enfrentaba el sujeto, en realidad debían su aparición a la intermediación de elementos de pensamiento que se presentan entre la percepción y la reacción emocional.

La velocidad del proceso de pensamiento es demasiado rápida para ser identificada por el sujeto, de tal forma que pareciera no tener control sobre su respuesta emocional, ubicándose como víctima de la circunstancia, sin ninguna capacidad de, al menos, moderar su respuesta.

Finalmente se descubrió que los patrones de pensamiento adquiridos en la historia individual guardan una relación estrecha con la intensidad y forma de reaccionar emocionalmente ante condiciones de la vida cotidiana, pero que dichos patrones de pensamiento actúan en forma automática.

La automaticidad del funcionamiento de los procesos de pensamiento está determinada por hábitos altamente fuertes que han sido prácticas infinidad de ocasiones por las personas.

Las relaciones entre emociones y pensamiento son en doble sentido y, de igual manera, ciertos estados emocionales pueden favorecer o dificultar procesos de pensamiento tales como el aprendizaje o la memoria.

Las expresiones más recientes de todo este trabajo que inició con las propuestas teóricas y metodológicas de Albert Ellis, 1971), y que ha relacionado los procesos de pensamiento y emoción, están representadas actualmente por la llamada Programación Neurolingüística (PNL) (Bandler y Grinder, 1980; González, 1991) y la Inteligencia Emocional (Goleman, 1995), enfoques y desarrollos tecnológicos dirigidos al desarrollo personal.

Conectando los tipos de pensamiento con las relaciones documentadas y evidenciadas entre pensamiento y emoción, podemos iniciar una suerte de conclusión acerca de la necesidad de la incorporación de estos conocimientos y habilidades dentro del perfil del personal de organizaciones que se busca sean más inteligentes.



## **1.- Bases de la Inteligencia Emocional:**

- 1.3.- ¿Para qué son las emociones?
- ◊ Son la fuerza que impulsa al individuo.
  - ◊ Inventario emocional.
  - ◊ Factura emocional diaria.

### **1.3.- ¿Para qué son las emociones?**

La función de las emociones está representada en el sistema de tracción de una bicicleta, es decir, son la fuerza que mueve al vehículo. Sin embargo, a lo largo de nuestra vida dicha fuerza la canalizamos de maneras más o menos eficientes, es decir, orientamos y usamos la fuerza para ciertos fines que pueden ser más o menos eficientes y eficaces para obtener los resultados que deseamos, según las decisiones que hemos tomado. La inteligencia vendría a representar al instrumento que le da dirección a nuestra bicicleta, es decir, girar a la izquierda cuando se requiera, o a la derecha, con mayor o menor velocidad y, la combinación entre fuerza del pedaleo y la dirección del manubrio nos dará un equilibrio que nos permite manejar con maestría el vehículo.

Así, para nuestras acciones requerimos energía psíquica, la cual está representada precisamente por las emociones. Habiendo 5 emociones básicas y una infinidad de combinaciones conformadas por mezclas de dos o más de estas emociones básicas. Las emociones básicas son:

- La ansiedad.
- El coraje.
- La tristeza.
- La alegría.
- El amor.

Podríamos decir que nuestro repertorio emocional básico está conformado por estas emociones y que, a lo largo de un día común y corriente, vamos pasando de un estado emocional a otro, de tal forma que al final de la jornada podríamos obtener una factura emocional del día, en la cual tendríamos, en forma detallada, frecuencia, intensidad y duración de cada una de nuestras emociones. Tal vez al final del día nuestra factura emocional puede arrojar "números rojos", siendo más la frecuencia, intensidad y duración de las emociones negativas que las positivas.

### **1.- Bases de la Inteligencia Emocional:**

- ♦ La principal función de las emociones es la de proporcionar energía a las acciones.
- ♦ Existen correlatos fisiológicos específicos para las emociones básicas.



Inteligencia Emocional

12

En esencia todas las emociones son impulsos para actuar, planes instantáneos para enfrentarnos a la vida que la evolución nos ha inculcado. Cada emoción prepara al organismo para una clase distinta de respuesta:

- Con el coraje o ira la sangre fluye a las manos, y así resulta más fácil tomar un arma o golpear a un enemigo; el ritmo cardiaco se eleva y un aumento de hormonas como la adrenalina genera un ritmo de energía lo suficientemente fuerte para originar una acción vigorosa y efectiva.

- Con la ansiedad o miedo la sangre va a los músculos esqueléticos grandes, resultando más fácil huir. Los circuitos de los centros emocionales del cerebro desencadenan un torrente de hormonas que pone al organismo en alerta general, poniendo al individuo en una posición inmejorable para evaluar qué respuesta ofrecer.

- En el caso de la alegría o felicidad hay un aumento de actividad en un centro nervioso que inhibe los sentimientos negativos y favorece un aumento de la energía disponible, y una disminución de aquellos pensamientos que generan pensamientos inquietantes. Esta configuración ofrece al organismo un descanso general, además de buena disposición y entusiasmo para cualquier tarea que se presente y para esforzarse por conseguir una gran variedad de objetivos.

- En la reacción amorosa los sentimientos de ternura y la satisfacción sexual dan lugar a un despertar parasimpático: el opuesto fisiológico de la movilización "lucha o huye" que comparten el miedo y la ira. La pauta parasimpática, también llamada "respuesta de relajación", es un conjunto de reacciones de todo el organismo, que genera un estado general de calma y satisfacción, facilitando la cooperación.

- Una función importante de la tristeza es ayudar a adaptarse a una pérdida significativa, como la muerte de una persona cercana, o una decepción grande. La tristeza produce una caída de la energía y el entusiasmo por las actividades de la vida, haciéndose más lento el metabolismo. Este aislamiento introspectivo crea la oportunidad de llorar por una pérdida o una esperanza frustrada, de comprender las consecuencias que tendrá en la vida de cada uno y, mientras se recupera la energía, planificar un nuevo comienzo.

***La Inteligencia Emocional ha sido definida como: "un tipo de inteligencia social que involucra la habilidad para monitorear las emociones propias y las de otros, discriminar entre ellas y usar la información para guiar las acciones y el pensamiento propios". (Mayer y Salovey, 1993; pag. 433). Las categorías se pueden dividir en 5 dominios:***



## **2.- Conocimiento Emocional:**

- Autoconciencia.
- Manejo de emociones.
- Auto motivación.
- Empatía.
- Manejo de las relaciones.



Inteligencia Emocional

13

•**Autoconciencia:** La habilidad para observarse a sí mismo y reconocer la forma en que ocurre un sentimiento.

•**Manejo de emociones:** Manejo de los sentimientos en forma apropiada, descubrir lo que hay detrás de un sentimiento, encontrar formas de manejar los miedos, las ansiedades y enojos.

•**Auto motivación:** Canalizar las emociones hacia el logro de metas, autocontrol emocional, posposición de las gratificaciones y control de los impulsos.

•**Empatía:** Sensibilidad hacia los sentimientos de los demás, entendiendo y tomando su perspectiva, apreciar las diferencias con respecto a cómo siente la gente al respecto de las cosas.

•**Manejo de las relaciones:** Manejo de las emociones de los demás, competitividad social y habilidades sociales.

Tradicionalmente se ha hecho la distinción entre las concepciones de inteligencia, habiendo un sinnúmero de aproximaciones teóricas al respecto, y el área de las emociones, regularmente como mecanismos o procesos mutuamente excluyentes y, aparentemente desvinculados completamente uno del otro. El concepto de Inteligencia Emocional, teniendo como antecedente diversa investigaciones y reconceptualizaciones teóricas, amalgama ambos procesos, identificando la forma en que cada uno contribuye o se interrelaciona con el otro.

En general la Inteligencia Emocional se observa en el grado de competencia social y emocional de las personas que, en muchas ocasiones no está relacionado con el desempeño académico en la escuela o la cantidad de información y conocimientos que una persona tenga. En pocas palabras, se trata de una serie de habilidades cognitivas de los sujetos que les permite manejar sus respuestas emocionales en forma racional, orientándolas hacia metas de crecimiento y salud personales, dichas respuestas emocionales se ven como elementos muy poderosos para el logro de metas y el mantenimiento de respuestas de competencia social y de dominio emocional.



## **2.- Conocimiento Emocional:**

### **2.1.- Conócete a ti mismo.**

- ♦ La conciencia de los propios sentimientos en el momento en que se experimentan.
- ♦ Se trata de una atención progresiva hacia los propios estados internos.



### **2.1.- Conócete a ti mismo:**

A primera vista podría parecer que nuestros sentimientos son evidentes; una reflexión más cuidadosa nos recuerda épocas en las que hemos sido demasiado inconscientes de lo que sentíamos realmente con respecto a algo, o bien despertábamos tarde a esos sentimientos. La conciencia de uno mismo (self-awareness) se entiende como **una atención progresiva a los propios estados internos**. En esta conciencia auto reflexiva la mente observa e investiga la experiencia misma, incluidas las emociones.

#### **EJERCICIO DE IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE ESTADOS INTERNOS:**

•**Autoconciencia:** La habilidad para observarse a sí mismo y reconocer la forma en que ocurre un sentimiento.

- 1.- Identifique una emoción que haya experimentado el día de hoy.
- 2.- ¿Cuál es el nombre de la emoción?
- 3.- ¿Cuáles son las señales orgánicas que estén asociadas a este sentimiento?

•**Manejo de emociones:** Manejo de los sentimientos en forma apropiada, descubrir lo que hay detrás de un sentimiento, encontrar formas de manejar los miedos, las ansiedades y enojos.

- 1.- Dada una emoción en particular cuya expresión regularmente se le dificulte, explore los elementos que existen detrás de ese sentimiento y proponga nuevas formas de manejo del mismo.
- 2.- ¿Cuáles serían algunos de los principales beneficios de esta nueva forma de manejar este sentimiento?



**EJERCICIO 1: IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE ESTADOS INTERNOS:**

- Autoconciencia.
- Manejo de emociones.
- Auto motivación.
- Empatía.
- Manejo de las relaciones.

Inteligencia Emocional

15

**EJERCICIO 1: IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE ESTADOS INTERNOS:**

• **Auto motivación:** Canalizar las emociones hacia el logro de metas, autocontrol emocional, posposición de las gratificaciones y control de los impulsos.

- 1.- ¿Cuál emoción o emociones identifica como de fuerza superior y que, al orientarla hacia el logro de metas, puede ser mejor aprovechada?
- 2.- ¿La ansiedad, el enojo o la tristeza le permiten posponer gratificaciones o le ayudan a mejorar el grado de control de sus impulsos?

• **Empatía:** Sensibilidad hacia los sentimientos de los demás, entendiendo y tomando su perspectiva, apreciar las diferencias con respecto a cómo siente la gente al respecto de las cosas.

- 1.- ¿Puede reconocer y evaluar los sentimientos de las personas significativas que le rodean en su familia?
- 2.- ¿Cuáles son las diferencias fundamentales en las formas de sentir entre usted y estas personas?

• **Manejo de las relaciones:** Manejo de las emociones de los demás, competitividad social y habilidades sociales.

- 1.- ¿Con qué estrategias trata de influir en las emociones de los demás?
- 2.- ¿Cómo administra sus respuestas emocionales y sentimientos en sus relaciones con las demás personas, que estrategias utiliza?

## **2.2.- Anatomía de un asalto emocional.**

- ◆ La amígdala declara una emergencia
- ◆ Se toma el control absoluto
- ◆ El cerebro pensante entra demasiado tarde en escena
- ◆ Existen asaltos emocionales no perturbadores

*Los recuerdos emocionales pueden ser guías defectuosas para el presente.*



Inteligencia Emocional

16

## **2.2.- Anatomía de un Asalto Emocional:**

Los asaltos emocionales son episodios que cualquier persona, en determinadas circunstancias, puede presentar, tal vez los casos más sorprendentes son los publicados por la prensa en donde una persona, "se sale de sus casillas" y hace una locura, por ejemplo atropellar a personas porque le impiden el paso a su vehículo. En una forma menos catastrófica (aunque no necesariamente menos intensa) nos ocurren con bastante frecuencia. Piense en la última vez que "perdió el control" y estalló con alguien (su conyuge o su hijo, o tal vez el conductor de otro vehículo) hasta un extremo que más tarde, tras un poco de reflexión y comprensión, le pareció injustificada y exagerada su reacción. Ese también fue un asalto, un ataque nervioso que se origina en la amígdala, un centro del cerebro límbico.

La forma resumida de cómo funciona es la siguiente: Un centro del cerebro límbico (la amígdala) declara una emergencia y recluta al resto del cerebro para su urgente orden del día. El asalto se produce en un instante, desencadenando esta reacción unos decisivos instantes antes de que la neocorteza, el cerebro pensante, haya tenido oportunidad de vislumbrar plenamente lo que está ocurriendo, para no hablar de tener tiempo para decidir si esa es una "buena idea". El sello de semejante asalto es que una vez que el momento pasa, los que han quedado así dominados tienen la sensación de no saber qué les pasó.

No todos los asaltos límbicos son perturbadores. Cuando un chiste le parece a alguien tan gracioso que su risa casi resulta explosiva, esa también es una respuesta límbica.

El cerebro tiene dos sistemas de memoria, uno para los datos comunes y corrientes y otro para aquellos que poseen carga emocional. Un sistema especial para recuerdos emocionales tiene perfecto sentido en la evolución, por supuesto, asegurando que los animales tendrán recuerdos especialmente vívidos de los que los amenaza o les produce placer. ***Pero los recuerdos emocionales pueden ser guías defectuosas para el presente.***



### **3.- Aptitudes emocionales:**

#### **3.1.- La aptitud magistral.**

- ◊ El control del impulso: No existe herramienta más importante que la de resistir el impulso.
- ◊ Mal Humor: La ansiedad mina al intelecto.
- ◊ Decisiones de Calidad.



Inteligencia Emocional

17

### **3.1.- La Aptitud Magistral:**

Estudios realizados con atletas olímpicos, músicos de nivel mundial, y grandes maestros del ajedrez demuestran que el rasgo que los une es la capacidad de motivarse a ellos mismos para llevar a cabo una rutina de entrenamiento implacable. Lo que, al parecer, separa a quienes se encuentran en el nivel competitivo más elevado de aquellos que poseen una capacidad promedio es el grado en el que pueden perseguir durante años y años una ardua rutina de entrenamiento. Y esa obstinación depende de los rasgos emocionales (el entusiasmo y la persistencia ante los contratiempos), por encima de todo lo demás. Una férrea ética cultural con respecto al trabajo se traduce en mayor motivación, celo y persistencia: ***una ventaja emocional.***

**El Control del impulso: No existe herramienta psicológica más importante que la de resistir el impulso.** (La prueba del bombón). La capacidad para postergar la gratificación contribuye poderosamente al potencial intelectual como algo separado del Coeficiente de Inteligencia (C.I.). *El control del impulso y la interpretación exacta de una situación social pueden aprenderse. La capacidad para rechazar un impulso al servicio de un objetivo; sea este construir una empresa, resolver una ecuación algebraica o conseguir un premio importante reflejan una metacapacidad de la Inteligencia Emocional.*

**Efectos del mal humor: La ansiedad mina el intelecto.** El número de preocupaciones que la gente informa mientras se somete a una prueba predice directamente lo mal que se desempeñará en ella. Los recursos mentales dedicados a una tarea cognitiva (la preocupación) simplemente restan valor a los recursos disponibles para procesar otra información; si estamos absortos en la preocupación de que vamos a fracasar en la prueba que estamos haciendo, podremos dedicar mucha menos atención a dilucidar las respuestas. Nuestras preocupaciones se convierten en profecías que se auto-cumplen, empujándonos al desastre que predicar.



### 3.1.- La aptitud magistral.

Optimismo: El poder del pensamiento positivo.

- ◊ Capacidad de motivarse a ellos mismos,
- ◊ Sentirse hábiles para encontrar formas de alcanzar sus objetivos,
- ◊ Asegurarse cuando se encuentran en un aprieto que las cosas van a mejorar,
- ◊ Ser sensibles para encontrar diversas maneras de alcanzar sus metas o modificarlas si se vuelven imposibles, y
- ◊ Tener la sensación de reducir una tarea monumental en fragmentos más pequeños y manejables.

Explicaciones personales a los éxitos y los fracasos.

Inteligencia Emocional

19

Por otro lado, el buen humor, mientras dura, favorece la capacidad de pensar con flexibilidad y con mayor complejidad, haciendo que resulta más fácil encontrar soluciones a los problemas, ya sean intelectuales o interpersonales. Esto sugiere que una forma de ayudarle a alguien a analizar un problema es contarle un chiste. La risa, en tanto euforia, parece ayudar a las personas a pensar con mayor amplitud y a asociar más libremente, notando las relaciones que de otro modo podrían haberseles escapado: una habilidad importante no solo para la creatividad, sino para reconocer relaciones complejas y para prever las consecuencias de una decisión determinada. ***Al hacer planes o tomar decisiones las personas que están de buen humor tienen una inclinación perceptiva que las lleva a ser más comunicativas y positivas en su forma de pensar.***

**El Optimismo: El Poder del Pensamiento Positivo.** La esperanza, según han descubierto las investigaciones recientes, hace algo más que ofrecer un poco de solaz en medio de la aflicción; juega un papel increíblemente poderoso en la vida al ofrecer una ventaja en ámbitos tan diversos como los logros académicos y la aceptación de trabajos pesados. En un sentido técnico, la esperanza es algo más que el punto de vista alegre de que todo saldrá bien. Snyder lo define específicamente como "creer que uno tiene la voluntad y también los medios para alcanzar sus objetivos, sean estos cuales fueran". Snyder ha encontrado que las personas que muestran niveles elevados de esperanza comparten características tales como: ser capaces de motivarse a ellos mismos, sentirse lo suficientemente hábiles para encontrar formas de alcanzar sus objetivos, asegurarse cuando se encuentran en un aprieto que las cosas van a mejorar, ser lo suficientemente sensibles para encontrar diversas maneras de alcanzar sus metas o modificarlas si se vuelven imposibles, y **tener la sensación de reducir una tarea monumental en fragmentos más pequeños y manejables.**

**Optimismo: El Gran Motivador.** El optimismo es una actitud que evita que la gente caiga en la apatía, la desesperanza o la depresión ante la adversidad. Seligman define al optimismo en **función de la forma en que la gente se explica sus éxitos y sus fracasos.** Las personas optimistas consideran que el fracaso se debe a algo que puede ser modificado de manera tal que logran el éxito en la siguiente oportunidad, mientras que los pesimistas asumen la culpa del fracaso, adjudicándolo a alguna característica perdurable que, además, son incapaces de cambiar. Es la combinación del talento razonable y la capacidad de seguir adelante, ante las derrotas, lo que conduce al éxito.

### **3.1.- La aptitud magistral.**

- ♦ Bajo optimismo = Los contratiempos se deben a una deficiencia personal permanente.
- ♦ Alto optimismo = Los contratiempos se deben a factores de la situación, genera nuevos planes y esperanzas.



Inteligencia Emocional

21

Las personas con un bajo optimismo consideran que el o los contratiempos que se les presentan en el camino hacia el logro de sus metas se deben a alguna deficiencia personal que siempre los afectará.

En realidad, para efectos de las personas con las que uno convive, o de quienes uno se rodea, uno de los aspectos que resultan altamente relevantes es saber si esas personas seguirán adelante cuando las cosas resulten frustrantes.

Las personas con hábitos de pensamiento optimistas, al no considerarse ellos mismos el motivo del fracaso y pensar que este se debe a algún factor de la situación, pueden cambiar su enfoque en la siguiente oportunidad o enfrentamiento de la situación que se trate. Mientras la estructura mental del pesimista conduce a la desesperación, la del optimista genera esperanzas.

Albert Bandura, psicólogo de la Universidad de Stanford que ha llevado a cabo gran parte de la investigación sobre auto-eficacia, resume estas ideas en forma muy adecuada: "las convicciones de la gente con respecto a sus habilidades ejercen un profundo efecto en esas habilidades. La habilidad no es una propiedad fija; existe una enorme variabilidad en la forma en que uno se desempeña. Las personas que tienen una idea de autoeficacia se recuperan de los fracasos; abordan las cosas en función de cómo manejarlas en lugar de preocuparse por lo que puede salir mal".



### **3.2.- Las raíces de la empatía tradicional.**

- ◆ Depende de la conciencia de uno mismo.
- ◆ La compenetración depende de la empatía.
- ◆ 90% del mensaje emocional es no verbal.
- ◆ La capacidad de empatía se puede rastrear desde la infancia.



Inteligencia Emocional

21

### **3.2.- Las Raíces de la Empatía Tradicional:**

La empatía se construye sobre la conciencia de uno mismo; cuanto más abiertos estamos a nuestras propias emociones, más hábiles seremos para interpretar los sentimientos de otros. Las personas con una baja capacidad de empatía se les conoce como alexitímicos, quienes tienen muy poca idea acerca de sus propios sentimientos y se sienten completamente perdidos cuando se trata de saber lo que siente alguien que está con ellos. Esta imposibilidad de registrar los sentimientos de otros es un déficit importante de la inteligencia emocional, y un trágico fracaso en lo que significa ser humano, porque toda compenetración, la raíz del interés por alguien, surge de la sintonía emocional; de la capacidad de empatía. El 90% o más del mensaje emocional es no verbal, es decir, se transmite y se percibe en elementos tales como el tono de voz, los gestos, los ademanes, etc., y casi siempre se les percibe inconscientemente, sin prestar atención específica a la naturaleza del mensaje, pero recibéndola y respondiendo tácitamente. Las habilidades que nos permiten hacer esto bien o mal también son, en su mayor parte, aprendidas en forma tácita.

El origen de la capacidad de empatía se puede rastrear hasta nuestra infancia, donde pudimos haber aprendido, de mejor o peor manera, a percibir, identificar y responder ante los sentimientos mostrados por los demás, en gran parte debido a la educación recibida de parte de nuestros padres, familiares, escuela, etc.. Stern afirma que los momentos de sintonía o falta de sintonía que se repiten interminablemente entre padres e hijos modelan las expectativas emocionales que los adultos ponen en su relaciones íntimas, tal vez mucho más que los más dramáticos acontecimientos de la infancia.



**EJERCICIO 3: PRÁCTICA GRUPAL DE EMPATÍA.**

1. Formando parejas.
2. Expresen algún sentimiento a la otra persona EN SILENCIO.
3. Identifiquen estados emocionales al momento de la expresión.
4. Quien esté percibiendo realice un esfuerzo por identificar la mayor cantidad de elementos de ese sentimiento.
5. Invertir roles.



Inteligencia Emocional

22

**EJERCICIO 3: PRÁCTICA GRUPAL DE EMPATÍA.**

1. Formando parejas.
2. Expresen algún sentimiento a la otra persona EN SILENCIO.
3. Identifiquen estados emocionales al momento de la expresión.
4. Quien esté percibiendo realice un esfuerzo por identificar la mayor cantidad de elementos de ese sentimiento.
5. Invertir roles.

**CONTRIBUCIONES DEL EJERCICIO:**



### 3.3.- Las artes sociales.

- ◊ Consisten en la eficacia en el trato con los demás.
- ◊ **Mostrar una Emoción: Reglas de demostración.**
  - > Minimizar.
  - > Exagerar.
  - > Reemplazar.



Inteligencia Emocional

23

### 3.3.- Las Artes Sociales:

La capacidad de conocer los sentimientos del otro y de actuar ante ellos de una forma tal que se proporcione una nueva forma a dichos sentimientos permite un manejo más eficiente de las emociones del otro, y esa es la escena del arte de mantener buenas relaciones interpersonales. El arte de las relaciones exige la madurez y maestría de las habilidades emocionales ya revisadas, es decir, el autogobierno y la empatía.

Sobre esta base, las "habilidades de las personas" madura. Estas son las capacidades que contribuyen a la eficacia en el trato con los demás; aquí los déficits conducen a la ineptitud en el mundo social o a los desastres interpersonales repetidos. Es precisamente la ausencia de estas habilidades lo que puede hacer que incluso los más brillantes intelectualmente fracasen en sus relaciones, apareciendo como arrogantes, desagradables o insensibles. Estas habilidades le permiten a uno dar forma a un encuentro, movilizar o inspirar a otros, prosperar en las relaciones íntimas, persuadir e influir, tranquilizar a los demás.

**Mostrar una emoción:** Una competencia social clave es lo bien o mal que la gente expresa sus propios sentimientos. Paul Ekman usa la expresión **reglas de demostración** para nombrar el consenso social acerca de qué sentimientos pueden mostrarse adecuadamente y cuál es el momento oportuno. Unas de las principales reglas de demostración son:

- **Minimizar:** Minimizar las muestras de emoción es la norma que usan los Japoneses para los sentimientos de aflicción en presencia de alguien con autoridad, expresando su perturbación tal vez con una expresión inmutable.
- **Exagerar:** Lo que uno siente magnificando la expresión emocional; esta es la táctica usada por el niño de 6 años que contorsiona la cara dramáticamente con el ceño fruncido, los labios temblorosos, mientras corre hacia su madre para quejarse del tormento al que lo somete su hermano mayor.
- **Reemplazar:** Un sentimiento por otro, esto entra en juego en algunas culturas en las que es descortés decir que no, y en lugar de eso se hacen promesas positivas (aunque falsas).

**Lo bien que emplee uno estas estrategias, y sepa cuándo hacerlo, es un factor de la inteligencia emocional.**

#### **4.- Profundidad emocional:**

4.1.- Manejarse con el corazón.

4.2.- Mente y medicina.

4.3.- Oportunidades de aplicación.



Inteligencia Emocional

24

Melburn McBroom era un jefe dominante, y su temperamento intimidaba a quienes trabajaban con él. Este hecho podría haber pasado inadvertido si McBroom hubiera trabajado en una oficina o en una fábrica. Pero McBroom era piloto de una línea aérea. Un día de 1978 el avión de McBroom se acercaba a Portland, Oregon, cuando él notó que había un problema en el tren de aterrizaje. De modo que decidió sobrevolar la pista en círculos, a una altura elevada, mientras manipulaba el mecanismo. Mientras McBroom se obsesionaba con el tren de aterrizaje, los indicadores del combustible del avión se acercaban sin pausa al nivel del cero. Pero sus copilotos estaban tan asustados por la furia de McBroom que no dijeron nada, ni siquiera cuando el desastre fue inminente. El avión se estrelló y resultaron muertas 10 personas.

En la actualidad, la historia de ese accidente se cuenta como una advertencia durante el entrenamiento de seguridad de los pilotos aéreos. En el 80% de los accidentes aéreos, los pilotos cometen errores que podrían haberse evitado, sobre todo si la tripulación hubiera trabajado en conjunto y más armoniosamente. El trabajo en equipo, las líneas abiertas de comunicación, la cooperación, el escuchar y expresar las opiniones (rudimentos de la inteligencia social) están ahora acentuados en el entrenamiento de pilotos, además de la habilidad técnica.

#### **Tres aplicaciones de la Inteligencia Emocional:**

- Ser capaz de ventilar las quejas como críticas útiles.
- Crear una atmósfera donde la diversidad resulte valiosa en lugar de que sea motivo de fricción.
- Trabajar eficazmente en equipo.

La Crítica es el Trabajo Principal: La crítica es una de las tareas más importantes de un gerente. Sin embargo, es también una de las más temidas y postergadas. Y demasiados gerentes han manejado inadecuadamente el fundamental arte de la retroalimentación. Esta deficiencia tiene un gran costo: Así como la salud emocional de una pareja depende de lo bien que ventilen sus quejas, la efectividad, la satisfacción y la productividad de la gente en el trabajo depende de cómo se les hable de los problemas acuciantes. De hecho, la manera en que se dan y se reciben la críticas es muy importante para determinar lo satisfecha que está la gente con su trabajo, con las personas con quienes trabaja, y con las personas ante quienes es responsable.

Muchos gerentes están muy dispuestos a criticar pero son parcos con los elogios, lo que deja a sus empleados con la sensación de que reciben comentarios solo cuando cometen algún error. Esta tendencia a la crítica se ve exacerbada por gerentes que postergan durante largos periodos el ofrecer retroalimentación. "La mayoría de los problemas del desempeño de un empleado no son repentinos; se desarrollan lentamente con el tiempo", comenta J.R. Larson, psicólogo de la Universidad de Illinois en Urbana. "Cuando el jefe no logra expresar con prontitud sus sentimientos, la frustración se acumula lentamente. Entonces, un día, estalla. Si la crítica se hubiera expresado con anterioridad, el empleado habría sido capaz de corregir el problema. Con demasiada frecuencia la gente critica solo cuando las cosas se descontrolan, cuando están tan furiosos que ya no pueden contenerse. Y es entonces cuando pronuncian la crítica de la peor manera, con un tono de amargo sarcasmo, recordando una lista de quejas que se habían callado, o profiriendo amenazas. Estos ataques obtienen respuesta. Son recibidos como una afrenta, de modo que el receptor también se enfurece. Es la peor manera de motivar a alguien.



#### **4.1.- Manejarse con el corazón.**

##### **↳ Crítica y Elogio:**

- > Ser específico
- > Ofrecer una solución.
- > Estar presente.
- > Mostrarse sensible



Inteligencia Emocional

25

#### **4.1.- Manéjese con el Corazón:**

El arte de la crítica está intrínsecamente vinculado al arte del elogio. Para ello hay que respetar 4 aspectos básicos:

1. Ser específico: Para la gente es desmoralizante escuchar solo que están haciendo "algo" mal sin saber cuáles son los detalles y poder cambiar. Centrarse en los detalles, diciendo qué es lo que la persona hizo bien, qué es lo que hizo mal, y cómo podría modificarse.
2. Ofrecer una solución: La crítica, como toda retroalimentación útil, debería señalar una forma de corregir el problema. De lo contrario deja al receptor frustrado, desmoralizado o desmotivado. La crítica puede abrir la puerta a posibilidades y alternativas que la persona no advertía que existían, o simplemente sensibilizarla a las deficiencias que necesitan atención: pero deberían incluir sugerencias acerca de cómo ocuparse de estos problemas.
3. Estar presente: Las críticas, al igual que los elogios, resultan más eficaces si se expresan cara a cara y en privado. Las personas que se sienten incómodas al manifestar una crítica (o al ofrecer un elogio) probablemente sienten alivio al hacerlo poniendo distancia de por medio, por ejemplo con un memorando. Pero esto hace que la comunicación resulte demasiado impersonal, y le quita a la persona que la recibe la posibilidad de dar una respuesta o una aclaración.
4. Mostrarse sensible: Esta es una apelación a la empatía, a estar sintonizado con el impacto que provoca en el receptor lo que uno dice y la forma en que lo dice. Los gerentes que tienen poca empatía, señala Levinson, son más propensos a proporcionar la retroalimentación de una forma hiriente, como el menosprecio mordaz. El efecto neto de ese tipo de críticas es destructivo: en lugar de abrir el camino para una reparación, crea un contragolpe emocional de resentimiento, amargura, actitud defensiva y distancia.



**EJERCICIO 4: ELOGIOS Y CRÍTICAS.**

1. En Parejas.
2. Elaborar mensaje de crítica hacia el otro (no expresar por el momento).
3. Elaborar mensaje de elogio hacia el otro (no expresar por el momento).
4. Expresar primero la crítica y después del elogio.
5. Invertir roles.



Inteligencia Emocional

26

**EJERCICIO 4: ELOGIOS Y CRÍTICAS.**

1. En Parejas.
2. Elaborar mensaje de crítica hacia el otro (no expresar por el momento).
3. Elaborar mensaje de elogio hacia el otro (no expresar por el momento).
4. Expresar primero la crítica y después del elogio.
5. Invertir roles.

**CONTRIBUCIONES DEL EJERCICIO:**



#### **4.2.- Mente y medicina.**

- ◊ El optimismo y la esperanza tienen un poder curativo.
- ◊ El pesimismo paga un precio muy alto en los estados de salud-enfermedad.
- ◊ La ayuda de los amigos juega un papel determinante en la recuperación.
- ◊ El apoyo emocional ha demostrado un poder curativo.
- ◊ Los cuidados médicos cada vez más se acercan a estar basados en la relación.



Inteligencia Emocional

27

#### **4.2.- Mente y Medicina:**

##### **Los Beneficios Médicos de los Sentimientos Positivos:**

La prueba acumulativa de los efectos médicos adversos de la ira, la ansiedad y la depresión es innegable. Tanto la ira como la ansiedad, cuando son crónicas, pueden hacer que la gente sea más propensa a una serie de enfermedades. Y aunque la depresión puede no hacer a la gente más vulnerable a la enfermedad, sí parece impedir la recuperación médica y elevar el riesgo de muerte, sobre todo en paciente más frágiles que padecen enfermedades más graves. Pero si la perturbación emocional crónica en sus diversas formas es nociva, la variedad opuesta de emociones puede resultar tónica.

- El optimismo y la esperanza tienen un poder curativo.
- El pesimismo paga un precio muy alto en los estados de salud-enfermedad.
- La ayuda de los amigos juega un papel determinante en la recuperación.
- El apoyo emocional ha demostrado un poder curativo.
- Los cuidados médicos cada vez más se acercan a estar basados en la relación.

Si los descubrimientos sobre emociones y salud significan algo, es que el cuidado médico que pasa por alto lo que la gente siente mientras lucha con una enfermedad grave o crónica ya no es adecuado. Ha llegado el momento de que la medicina saque un provecho más metódico de la relación que existe entre emoción y salud. Lo que ahora es la excepción podría, y debería, formar parte de la corriente principal, de modo tal que todos tuviéramos acceso a una medicina más cuidadosa. Al menos eso convertiría a la medicina en algo más humano. Y para algunos podría acelerar el ritmo de la recuperación. "La compasión", como le dijo un paciente a su cirujano en una carta abierta, "no solo consiste en tomar a alguien de la mano, también es una buena medicina".



### **4.3.- Oportunidades de aplicación.**

- ◊ Familia: Pareja e hijos.
- ◊ Programa de Educación de los Sentimientos:
  - > Confianza,
  - > Curiosidad,
  - > Intencionalidad,
  - > Autocontrol,
  - > Relación,
  - > Capacidad de Comunicación, y
  - > Cooperatividad.



Inteligencia Emocional

28

### **4.3.- Oportunidades de Aplicación:**

Los tres estilos más comunes de **paternidad emocionalmente inepta** resultaron ser:

1. Ignorar los sentimientos en general.
2. Mostrarse demasiado libera.
3. Mostrarse desdeñoso y no sentir respeto por lo que su hijo siente.

### **Programa de Educación de los Sentimientos:**

- **Confianza:** La sensación de controlar y dominar el propio cuerpo, las sensaciones y el mundo inmediato.
- **Curiosidad:** La sensación de descubrir cosas es algo positivo y conduce al placer.
- **Intencionalidad:** El deseo y la capacidad de producir un impacto, y de actuar al respecto con persistencia. Esto está relacionado con una sensación de competencia, de ser eficaz.
- **Autocontrol:** La capacidad de modular y dominar las propias acciones de maneras apropiadas a la edad; una sensación de control interno.
- **Relación:** La capacidad de comprometerse con otros, basada en la sensación de ser comprendido y de comprender a los demás.
- **Capacidad de Comunicación:** El deseo y la capacidad de intercambiar verbalmente ideas, compartir sentimientos y conceptos con los demás. Esto está relacionado con una sensación de confianza en los demás y de placer en comprometerse con los demás.
- **Cooperatividad:** La capacidad de equilibrar las propias necesidades con las de los demás en una actividad grupal.



## **5.- Química emocional:**

### **5.1.- ¿Cómo empalzar emociones?**

➤ Autoconocimiento.

➤ Mejores decisiones personales, familiares y organizacionales.

### **5.2.- Re-aprendizaje emocional**

### **5.3.- Educación de las emociones**



Inteligencia Emocional

29

## **5.1.- ¿Cómo empalzar emociones?**

Las destrezas emocionales incluyen el autoconocimiento, la identificación, la expresión y el manejo de los sentimientos, el control de los impulsos y las gratificaciones demoradas, y el manejo del estrés y la ansiedad. Una habilidad clave para el control de los impulsos es conocer la diferencia entre sentimientos y acciones y el aprendizaje de cómo tomar mejores decisiones emocionales mediante el control del impulso a actuar, identificando luego acciones alternativas, y las consecuencias posteriores a la acción. Muchas de las aptitudes son interpersonales: la interpretación de las tendencias sociales y emocionales, el prestar atención, el ser capaces de resistir las influencias negativas, ponerse en el lugar de los otros, y comprender cuál es el comportamiento adecuado para cada situación.

Estas están entre las habilidades sociales y emocionales básicas para la vida, e incluyen al menos remedios parciales para la mayoría de las dificultades que se han planteado. La elección de los problemas específicos de los cuales estas habilidades deberían protegernos es casi arbitraria.



## **5.2.- Re-aprendizaje emocional**

- ◆ Habilidades Emocionales.
- ◆ Habilidades Cognitivas.
- ◆ Habilidades de Conducta.



Inteligencia Emocional

20

### **5.2.- Re-aprendizaje emocional:**

#### **Habilidades Emocionales:**

- Identificación y designación de sentimientos.
- Expresión de sentimientos.
- Evaluación de la intensidad de los sentimientos.
- Manejo de sentimientos.
- Postergación de la gratificación.
- Dominio de impulsos.
- Reducción del estrés.
- Conocimiento de la diferencia entre sentimientos y acciones.

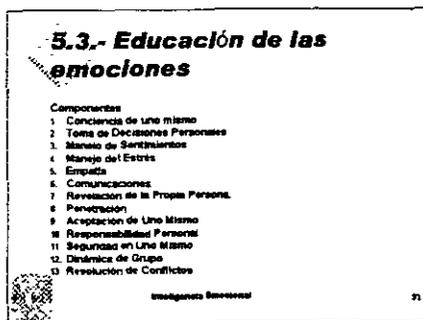
#### **HABILIDADES COGNITIVAS:**

- Conversación Personal: conducción de un "diálogo interior" como una forma de enfrentarse a un tema o desafío, o para reforzar la propia conducta.
- Lectura e interpretación de señales sociales: por ejemplo, reconocimiento de influencias sociales sobre la conducta y verse uno mismo en la perspectiva de la comunidad o grupo más grande.
- Empleo de pasos para solución de problemas y toma de decisiones: por ejemplo, dominar impulsos, fijar metas, identificar acciones alternativas, anticipar consecuencias.
- Comprensión de la perspectiva de los demás.
- Comprensión de normas de conducta: ¿Cuál es una conducta aceptable y cuál no?.
- Actitud positiva hacia la vida.
- Conciencia de uno mismo: por ejemplo, desarrollar expectativas realistas con respecto a uno mismo.

#### **HABILIDADES DE CONDUCTA:**

- No verbales: comunicarse a través del contacto visual, de la expresividad facial, del tono de voz, de los gestos, etc.
- Verbales: Hacer peticiones claras, responder eficazmente a la crítica, resistirse a las influencias negativas, escuchar a los demás, participar en grupos positivos de pares.





### 5.3.- Educación de las Emociones:

1. Conciencia de uno mismo: Observarse y reconocer los propios sentimientos; crear un vocabulario para los sentimientos; conocer la relación entre pensamientos, sentimientos y reacciones.
2. Toma de Decisiones Personales: Examinar las acciones y conocer sus consecuencias, saber si el pensamiento o el sentimiento está gobernando una decisión; aplicar estas comprensiones a temas tales como el sexo o las drogas.
3. Manejo de Sentimientos: Controlar la "conversación con uno mismo" para captar mensajes negativos tales como rechazos internos; comprender lo que hay detrás de un sentimiento (por ejemplo el daño que se oculta tras la ira); encontrar formas de enfrentarse a los temores, la ansiedad, la ira y la tristeza.
4. Manejo del Estrés: Aprender el valor del ejercicio, de la imaginación guiada, de los métodos de relajación.
5. Empatía: Comprender los sentimientos y las preocupaciones de los demás y su perspectiva; apreciar cómo la gente siente de diferente manera respecto a ciertas cosas.
6. Comunicaciones: Hablar eficazmente de los sentimientos; convertirse en alguien que sabe escuchar y plantear preguntas; distinguir entre lo que alguien hace o dice y las propias reacciones o juicios al respecto; enviar mensajes personales en lugar de culpabilidad.
7. Revelación de la Propia Persona: Valorar la apertura y crear confianza en una relación; saber cuándo es posible arriesgarse a hablar de los sentimientos personales.
8. Penetración: Identificar pautas en la propia vida emocional y reacciones; reconocer pautas similares en los demás.
9. Aceptación de Uno Mismo: Sentir orgullo y verse uno mismo bajo una luz positiva; reconocer los propios puntos débiles y los fuertes; ser capaz de reírse de uno mismo.
10. Responsabilidad Personal: Asumir responsabilidades; reconocer las consecuencias de las propias decisiones y acciones, aceptando los sentimientos y estados de ánimo, cumpliendo compromisos.
11. Seguridad en Uno Mismo: Manifestar las preocupaciones y sentimientos sin ira ni pasividad.
12. Dinámica de Grupo: Cooperación, saber cuándo y cómo conducir, y cuándo seguir.
13. Resolución de Conflictos: Cómo pelear correctamente con otras personas, compañeros, familiares; adoptar un modelo ganar-ganar para negociar compromisos.

**EJERCICIO 5: PLAN Y COMPROMISOS:**

1. Defina desafíos por cada uno de los 13 elementos de la Educación de las Emociones.
2. Elabore al menos 2 estrategias de enfrentamiento por cada uno de los desafíos.
3. Establezca fechas y formas específicas para medir el grado de cumplimiento y éxito en el enfrentamiento de estos desafíos.



Inteligencia Emocional

22

**EJERCICIO 5: PLAN Y COMPROMISOS:**

1. Defina desafíos por cada uno de los 13 elementos de la Educación de las Emociones.
2. Elabore al menos 2 estrategias de enfrentamiento por cada uno de los desafíos.
3. Establezca fechas y formas específicas para medir el grado de cumplimiento y éxito en el enfrentamiento de estos desafíos.



**BIBLIOGRAFÍA:**

Goleman, D. La Inteligencia Emocional. Ed.: Vergara, México, 2000.

Levinson, H. Crítica Vaga y Específica. "Feedback to subordinates",  
Addendum to the Levinson Letter. Levinson Institute, Waltham, MA. 1992.

Snyder, M. "Impression Management: The Self in Social Interaction", en  
L.S. Wrigthsman y H. Deaux, Social Psychology-en the 80`s, Monterey, CA:  
Brooks/Cole, 1981.