



Desarrollo de habilidades de Inteligencia Emocional

I. QUÉ ES LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

INTELIGENCIA EMOCIONAL

Usamos el concepto de Inteligencia Emocional (acuñado por Mayer y Salovey en 1990) para referirnos a todos aquellos procesos mentales necesarios para identificar, dimensionar, comprender y manejar nuestros estados emocionales, tanto los propios como los de los demás, aumentando con ello la probabilidad de usarlos como recursos para regular nuestro comportamiento, aprender, resolver problemas y vivir mejor.

Inteligencia Emocional significa tener la capacidad de transformar nuestras emociones –que son reacciones **naturales** y **automáticas**, heredadas genéticamente- en **herramientas** – elementos culturales elaborados por el artificio humano- que construimos y usamos voluntariamente y que pueden aumentar nuestro potencial de adaptación.

Inteligencia Emocional implica la idea de que podemos conjuntar de manera intencional y coordinada nuestros procesos cognitivos, emocionales y motivacionales para realizar sofisticados procesamientos de la información que nos rodea, convirtiéndola así en conocimientos útiles.

Llamamos Inteligencia Emocional al conjunto de cuatro habilidades que incluyen:

1. La percepción precisa, clara y diferenciada de emociones propias y de los demás, y la habilidad para expresarlas de manera adecuada.
2. El uso de las emociones propias y de los demás para facilitar la actividad cognitiva.
3. La comprensión del origen y función de las emociones.
4. La regulación de las emociones propias y de los demás para propiciar mejores vínculos interpersonales, el crecimiento intelectual y emocional.

La inteligencia emocional se construye con la ayuda indispensable de las herramientas de lenguaje con las que podemos comunicar nuestros estados internos y pensar en ellos. Sin lenguaje no puede haber inteligencia emocional.



II. QUÉ SON LAS EMOCIONES

PROCESO EMOCIONAL

El proceso emocional o afectivo es un mecanismo adaptativo de animales inteligentes que habitan en medios cambiantes a los que tienen que adecuarse constantemente. Pueden manifestarse en forma de:

- Afectos
- Estados de ánimo o humor
- Emociones
- Sentimientos

AFECTO: Tendencia más general de aproximación o alejamiento, agrado o desagrado. Representa la expresión emocional de los sistemas motivacionales de **evitación o apetencia** que motivan al organismo a evitar los estímulos potencialmente dañinos, por lo tanto displacenteros y acercarse a los potencialmente benéficos o placenteros.

ESTADO DE ÁNIMO O HUMOR: Expresión emocional más específica que el afecto y más duradera en el tiempo que una emoción. Genera una activación tónica. Es difícil determinar su origen pues no se asocia a un estímulo o evento específico. Determina prioridades en la activación de esquemas cognitivos indispensables para el procesamiento de información. Facilita el desencadenamiento de la emoción correspondiente a su cualidad afectiva.

EMOCIÓN: Las emociones son procesos multidimensionales episódicos de corta duración que, provocadas por la presencia de algún estímulo o situación interna o externa, que ha sido evaluada y valorada como potencialmente capaz de producir un desequilibrio en el organismo, dan lugar a una serie de cambios o respuestas subjetivas, cognitivas, fisiológicas, bioquímicas, y motórico- expresivas; cambios que están íntimamente relacionados con el mantenimiento del equilibrio, esto es: con la adaptación de un organismo a las condiciones específicas del medio ambiente en continuo cambio (Martínez-Sánchez, Fernández-Abascal y Palmero, 2002).

SENTIMIENTO: Vivencia subjetiva que permite la toma de conciencia de la emoción sentida en un momento determinado. Permite la modulación del estado afectivo correspondiente y la posible transición a otros estados emocionales.

ACTITUD: Tendencia a sentir, pensar y actuar de cierta manera ante ciertas circunstancias.



DEFINICIÓN DE LAS EMOCIONES UNIVERSALES EMOCIONES BÁSICAS

1. **MIEDO:** Se activa ante la amenaza de peligro o daño a nuestro bienestar biopsicosocial. Prepara para la evitación, huida o el ataque.
2. **IRA:** Se activa cuando no se puede cumplir una expectativa debido a un obstáculo, o cuando el individuo se percibe despojado o mal tratado. Prepara para eliminar el obstáculo, resarcir el despojo o propiciar un trato justo.
3. **ASCO:** Se activa ante el riesgo de intoxicación o daño por incorporar algún elemento peligroso. Prepara para desincorporar o alejarse del elemento dañino.
4. **TRISTEZA:** Se activa ante una pérdida biopsicosocial real o imaginaria. Prepara para evitar más pérdidas y para pedir ayuda.
5. **ASOMBRO:** Se activa ante la presencia de un cambio inesperado. Prepara para cambiar el curso de acción, si es necesario, al explorar lo novedoso, evaluarlo y valorarlo.
6. **CURIOSIDAD:** Se activa ante la complejidad y novedad de un estímulo que, en una primera evaluación y valoración, no parece amenazante. Prepara para explorar y conocer mejor la situación novedosa.
7. **ALEGRÍA:** Se activa ante la presencia de un estímulo gratificante, que genera sensaciones placenteras o de alivio. También ante la consecución de una meta deseada o la evitación de un peligro. Prepara para identificar el tipo de experiencias benéficas y mantenerse cerca de ellas o propiciarlas en el futuro.

EMOCIONES PROSOCIALES

1. **VERGÜENZA:** Se activa ante la propia imagen social desfavorable. Prepara para evitar comportamientos que proyecten imágenes desfavorables de uno.
2. **CULPA:** Se activa ante la propia imagen desfavorable y causante de daño para otros. Prepara para evitar dañar a otros, reparar o compensar el daño causado.
3. **ORGULLO:** Se activa cuando proyectamos a los demás o nos percibimos de acuerdo a un modelo admirado de comportamiento. Nos prepara para desear aprender comportamientos socialmente valorados.
4. **ENVIDIA:** Se activa cuando alguien posee algo valioso, que deseamos pero que en ese momento no podemos tener. Nos prepara para admirar lo bueno que otros tienen y nos motiva para intentar conseguir lo mismo, o si no podemos, al menos disfrutar por el bienestar del poseedor de eso tan valioso. Es decir, compartir su alegría.
5. **CELOS:** Se activa cuando percibimos o imaginamos el riesgo de perder influencia y exclusividad en una relación posesiva. Nos prepara para cuidar nuestros vínculos valiosos sin coartar la libertad de quien amamos.

Extracto del libro **“motivación y emoción”**, Coordinadores: Palermo, F. Martínez Sánchez, F. Ed. Mc Graw Hill, Madrid (2008).



INTELIGENCIA EMOCIONAL

4. Regulación reflexiva de las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual

Habilidad para estar abiertos a los sentimientos, tanto para los placenteros como para los displacenteros	Habilidad para atraer o distanciarse reflexivamente de una emoción dependiendo de su información y utilidad juzgada	Habilidad para monitorizar reflexivamente las emociones en relación a uno mismo y a otros, tales como reconocer qué tan claros, típicos, influyentes o razonables somos o son los otros	Habilidad para regular las emociones en uno mismo y en otros, mitigando las emociones negativas e intensificando las placenteras, sin reprimir o exagerar la información que ellas transmiten
---	---	---	---

3. Comprender y analizar las emociones empleando el conocimiento emocional

Habilidad para etiquetar emociones y reconocer las relaciones entre las palabras y las emociones mismas, tales como la relación entre gustar y amar	Habilidad para interpretar los significados que las emociones conllevan respecto a las relaciones, tales como que la tristeza a menudo es precedida de una pérdida	Habilidad para comprender sentimientos complejos: sentimientos simultáneos de amor y odio, o mezclados tales como el temor como una combinación de miedo y sorpresa	Habilidad para reconocer aproximadamente la transición de una emoción a otra, como por ejemplo: la transición de la ira a la satisfacción, o de la ira a la vergüenza
---	--	---	---

2. Facilitación emocional del pensamiento

Las emociones priorizan el pensamiento al dirigir la atención a la información relevante y congruente con dicho estado afectivo	Las emociones son tan intensas y disponibles que pueden ser generadas como ayuda del juicio y de la memoria sobre los sentimientos	El humor cambia la perspectiva del individuo desde el optimismo al pesimismo, favoreciendo la consideración de múltiples puntos de vista	Los estados emocionales estimulan abordar diferencialmente problemas específicos tales como cuando la felicidad facilita el razonamiento inductivo y la creatividad
---	--	--	---

1. Percepción, valoración y expresión de la emoción

Habilidad para identificar la emoción en los estados físicos, sentimientos y pensamientos de uno mismo	Habilidad para identificar emociones en otros, en bocetos, en obras de arte, a través del lenguaje, sonido, apariencia y conducta	Habilidad para expresar emociones adecuadamente y expresar las necesidades relacionadas con esos sentimientos	Habilidad para discriminar entre expresiones emocionales precisas o imprecisas, u honestas y deshonestas
--	---	---	--

Mayers y Salovey



III. MODELO DE HABILIDADES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE MAYER Y SALOVEY (1997)

1. **PERCEPCIÓN, VALORACIÓN Y EXPRESIÓN DE LAS EMOCIONES:** Estas habilidades hacen referencia a la precisión y exactitud con la que las personas pueden identificar los propios estados afectivos y los de los demás. También incluye la capacidad de expresar sentimientos de manera adecuada y las necesidades asociadas a ellos. A partir de estas habilidades básicas, logran además detectar las expresiones emocionales falsas, motivadas por la intención de manipular.

Las principales subhabilidades que las constituyen son:

- ✓ Identificación de las propias emociones a partir de los datos recabados al interiorizar el propio comportamiento (autopercepción).
- ✓ Identificación de los estados afectivos de los demás a partir de la observación empática, ordenada y detallada de sus comportamientos.
- ✓ Precisión en la expresión de las propias emociones.
- ✓ Discriminación entre expresiones genuinas y falsas de las emociones de los demás.

Como cualquier habilidad cognitiva o física, la percepción y expresión de las emociones mejoran con la práctica supervisada y con la maduración biológica. Aunque la capacidad de leer y de manifestar las expresiones faciales es innata, sin duda va evolucionando con el tiempo y con la crianza. La capacidad de percibir y expresar las emociones de manera adaptativa y promotora del crecimiento y supervivencia va a la par del desarrollo cognitivo y social propiciado por el entorno socio-cultural de cada persona.

2. **FACILITACIÓN EMOCIONAL DE LAS ACTIVIDADES COGNITIVAS:** Los estados de ánimo y emociones tiene un papel preponderante en nuestra manera de procesar la información, es decir, en nuestra manera de pensar, para aprender y resolver problemas. Dirigen nuestra atención hacia aspectos de la vida que en ese momento y circunstancias consideramos relevantes, y facilitan el acceso a bancos de memoria relacionados con los estados afectivos correspondientes. Las principales subhabilidades asociadas a este segundo conjunto de habilidades de I.E. son: (Mestre, Palmero y Guil, 2004)

- ✓ Dirección y priorización del pensamiento basada en los sentimientos.
- ✓ Uso de las emociones para facilitar el juicio y la toma de decisiones.
- ✓ Capitalización de los toda la gama de sentimientos (agradables y desagradables) para tomar ventaja de las perspectivas que ofrecen cada uno de ellos.
- ✓ Uso de los estados emocionales propios y de los demás para facilitar la solución de problemas y la creatividad.

Este segundo grupo de habilidades nos permite que, al regular nuestros propios estados de ánimo y emociones a voluntad, también alteremos de manera positiva nuestros actos cognitivos. Por lo tanto, nuestras emociones se convierten en señales para pensarse, y en reguladores de los propios procesos de pensamiento. Nos ayudan, además, a apropiarnos de nuestros procesos motivacionales, sobre todo en momentos críticos en los que estímulos distractores pudieran determinar nuestras motivaciones.

3. **COMPRENSIÓN DE LAS EMOCIONES:** Para un buen manejo de nuestros estados afectivos debemos comprender las funciones que cada una de nuestras emociones y estados de ánimo tienen tanto en la relación con nosotros mismos como en nuestra relación con las demás personas y con nuestro entorno. En términos generales las emociones son información relevante de nuestros estados físicos internos y de nuestra relación con el entorno. Son parte de un sistema de evaluación y de reacción adaptativa que nos mantiene con vida y con posibilidades de evolucionar. Nos indican lo que nos hace bien y lo que nos puede dañar. También nos prepara para una acción encaminada a conseguir ciertos resultados y nos permite mantenernos comunicados con los demás. Esta comprensión requiere uso de vocabulario especializado para pensar nuestras emociones.

Las subhabilidades que componen este tercer grupo de habilidades son: (Salovey 2001)

- ✓ Comprensión de cómo se relacionan diferentes emociones.
- ✓ Comprensión de la causa y las consecuencias de ciertas emociones.



PAD



- ✓ Interpretación de sentimientos complejos, tales como la combinación de estados mezclados y estados contradictorios.
- ✓ Comprensión de las transiciones entre emociones diferentes.

4. **REGULACIÓN DE LAS EMOCIONES:** Esta serie de habilidades hace referencia a la capacidad de aceptar y usar todos los estados emocionales, ya sean agradables o desagradables, para nuestro beneficio y el de los demás, entendiendo que su presencia en nosotros es producto de miles de años de evolución a través de los cuales se han solidificado como mecanismos adaptativos al servicio de nuestra supervivencia, como individuos y como especie. El uso adecuado de estos recursos tan poderosos implica procesarlos como información relevante y como estados corporales que debemos regular, sin exagerarlos ni minimizarlos. Incluye las siguientes subhabilidades: (Guil y Mestre, 2004) (Mayer, 2000)

- ✓ Apertura a sentimientos tanto placenteros como desagradables.
- ✓ Conducción y expresión de emociones.
- ✓ Implicación o desvinculación (a voluntad) de estados emocionales.
- ✓ Dirección de las emociones propias.
- ✓ Dirección de las emociones en otras personas.

La Regulación de las Emociones requiere haber adquirido los tres conjuntos previos de habilidades, que permiten al integrarse, una *meta-experiencia* del humor, que significa: poder pensar acerca de nuestros estados afectivos al convertir las sensaciones y conductas que los manifiestan en símbolos. Mediante dicha simbolización o "Interiorización del propio comportamiento", diferenciamos entre sentimiento y acción, y podemos decidir ésta última, para comportarnos de manera tal que cualquiera de nuestras emociones, o de las emociones de los demás, puedan transformarse en recursos, y no quedarse como posibles obstáculos o experiencias aversivas. La *meta-experiencia del humor* se entiende como la expresión de un sistema regulador que evalúa, dirige y cambia, cuando es lo más conveniente, cualquier estado afectivo propio o de los demás. Consta de dos partes (Mayer y Gaschke, 1988):

- Meta-evaluación, reflexiones sobre cómo se le presta más atención a algunas partes de algunos estados de ánimo, y cuán claros, típicos, aceptables e influyentes son estos estados.
- Meta-regulación, cómo lo intentan regular, es decir, si los sujetos tratan de mejorar un mal estado de ánimo amortiguándolo con uno bueno o simplemente abandonándolo.

Para Salovey, Woolery y Mayer (2001), el proceso de la regulación de la emoción pasa por varios pasos:

- 1) Los individuos deben creer que ellos pueden regular su emoción; es decir, deben tener autoeficacia de la regulación emocional.
- 2) Deben manejar los estados emocionales con precisión y exactitud.
- 3) Deben identificar y diferenciar aquellos estados emocionales que requieren ser regulados.
- 4) Deben emplear estrategias efectivas, eficientes y socialmente adecuadas que alivien los estados negativos y mantengan los positivos.
- 5) Deben saber evaluar los resultados de las estrategias usadas para regular sus emociones.

Extracto del libro "**motivación y emoción**", Coordinadores: Palermo, F. Martínez Sánchez, F. Ed. Mc Graw Hill, Madrid (2008).



ALGUNAS ESTRATEGIAS PARA AUMENTAR NUESTRA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Auto observación:

- ✓ Llevar un diario de los cambios del estado de ánimo anotando la actividad y las creencias que han provocado cada cambio así como el estado de ánimo resultante usando una escala de 10 puntos para dimensionar su intensidad y duración.

Autorregulación:

- ✓ En el caso de depresión, evitar las situaciones aflictivas; centrarnos en los aspectos no aflictivos de las situaciones difíciles; hacer frente con firmeza a quienes nos afligen; poner en duda los pensamientos pesimistas y perfeccionistas; aumentar el nivel de actividad y buscar apoyo.
- ✓ En el caso de la ansiedad, poner en duda los pensamientos centrados en amenazas; practicar el valor de soportar situaciones que asusten y aplicar técnicas de afrontamiento para reducir la ansiedad.
- ✓ En el caso de la ira, evitar situaciones que la provoquen; centrarse en los aspectos no aflictivos de las situaciones difíciles; hacer frente con firmeza a quienes nos provocan –sin pelearnos con ellos; apartarse de la situación y practicar la empatía.

Comunicación:

- ✓ **Escuchar atenta y respetuosamente** sin descalificar a nuestros interlocutores.
- ✓ No prejuzgar antes de obtener Información suficiente.
- ✓ Hacer un resumen de lo escuchado y comprobar que es correcto lo escuchado.
- ✓ **Hablar respetuosamente**, sin levantar el volumen de la voz.
- ✓ Pensar en los puntos a tratar y organizarlos de una manera lógica y coherente, exponiéndolos con claridad y brevedad.
- ✓ Comprobar que hemos sido comprendidos.
- ✓ Expresar nuestro punto de vista sin agredir, culpar o descalificar la postura de los demás. *“Las personas te recordarán, no por quién eres, sino por cómo los haces sentir”*
- ✓ Repetir el proceso las veces que sea necesario.

Resolución de problemas:

- ✓ Separar los problemas complejos en partes más comprensibles y manejables.
- ✓ Definir los problemas en términos resolubles.
- ✓ Centrarse en el problema, no en las personas.
- ✓ Pensar en diversas opciones de solución.
- ✓ Examinar los pros y los contras de cada solución para elegir la mejor.
- ✓ Poner la solución elegida en práctica.
- ✓ Examinar los avances.
- ✓ Repetir el proceso las veces que sea necesario.
- ✓ Celebrar la solución.

Ayudar a otros a desarrollar habilidades de Inteligencia Emocional:

- ✓ Seamos sensibles a las necesidades que tienen los demás de seguridad, cuidados físicos, control y estímulo intelectual y tratemos de responder a ellas de una manera fiable y previsible porque así generaremos confianza.
- ✓ Ayudemos a los demás a identificar y comprender sus propias emociones y el efecto que éstas tienen en su manera de pensar, al igual que el efecto del pensamiento sobre sus emociones.
- ✓ Alentar a los demás a autorregularse demostrando el empleo de la evitación, la distracción, el humor, la relajación y otras estrategias de afrontamiento, brindándoles elogios y reconocimiento cuando muestren dichas habilidades o, cuando menos, cuando intenten llevarlas a cabo en circunstancias que les atemorizen, les causen estrés o frustración.
- ✓ Fomentemos en los demás buenas prácticas de comunicación como: respetar el turno de los demás en una conversación; escuchar de manera empática; comprender que ciertas circunstancias despiertan emociones específicas a ciertas personas; etc.
- ✓ Enseñar y fomentar en los demás técnicas para solucionar problemas con la cooperación de otros. Invitarles a colaborar con otros en la solución de diversos problemas, para aprender a trabajar en equipo.

Extracto del libro *“Psicología positiva”: La ciencia de la felicidad*, de Alan Carr. Ed. Paidós, Barcelona (2007)



VOCABULARIO DE SENSACIONES, AFECTOS, ESTADOS DE ÁNIMO EMOCIONES, SENTIMIENTOS, Y ACTITUDES.

(Ejercicios)

Aburrimiento, hostilidad encubierta, humillación.
Agrado, alivio, impaciencia, amor, impotencia.
Alegría, exultación, preocupación, sed.
Angustia, indiferencia, ansiedad, miedo.
Añoranza, inquietud, apatía, insatisfacción.
Apego, inseguridad, armonía, interés, hambre.
Arrojo, intriga, asco, ira, indignación, palpitación.
Asombro, irritación, calma, lujuria.
Cariño, melancolía, cólera, tristeza, mezquindad.
Compasión, ardor, nostalgia, frío.
Confianza, obnubilación, confusión, obstinación.
Congoja, odio, omnipotencia, fatiga.
Curiosidad, optimismo, decepción, paciencia.
Depresión, pánico, desamparo, opresión en el pecho, pasión.
Desagrado, desamor, pena, desánimo, pereza, vergüenza.
Desasosiego, pesimismo, desconcierto, placer.
Desconfianza, plenitud, desconsuelo, prepotencia.
Deseo, rabia, desesperación, náuseas, rebeldía.
Desgano, recelo, desidia, culpa, rechazo.
Desolación, regocijo, desprecio, hormigueo, rencor.
Dolor, repudio, duelo, resentimiento, celos.
Ecuanimidad, resignación, enfado, resquemor.
Enojo, satisfacción, entusiasmo, sudoración, seguridad.
Envidia, serenidad, empatía, solidaridad.
Espanto, sorpresa, esperanza, mareo, temor.
Estupor, templanza, euforia, ternura.
Excitación, terror, éxtasis, soberbia, timidez.
Fastidio, vacío existencial, hastío, valentía.
Hostilidad, orgullo, agitación, etc.



Clasifica el contenido de la lista anterior:

Sensación	Afecto	Humor	Emoción	Sentimiento	Actitud	Otros

Con qué experiencias internas descritas en la lista asocias estas emociones:

Miedo	Ira	Asco	Tristeza	Asombro	Curiosidad	Alegría

Enlista en el lugar correspondiente los componentes de las siguientes emociones complejas:

Vergüenza	Culpa	Envidia	Celos	Soberbia	Orgullo	Amor

