

T-4 :La inteligencia emocional

/ 1. Introducción y contextualización práctica 3 / 2. ¿Qué es la inteligencia emocional? 4 / 3. Emoción y sentimientos 4 / 4. Las emociones básicas 5 / 5. Comprensión de las emociones 5 / 6. Regulación de las emociones 6 / 7. Mecanismos de defensa 6 / 8. La educación emocional 7 / 9. Caso práctico 1: “Los enfados de Alicia” 7 / 10. Caso práctico 2: “Educando emocionalmente” 8 / 11. Resumen y resolución del caso práctico de la unidad 8 / 12. Bibliografía 8

Saber que es la inteligencia emocional.

Conocer la diferencia entre emociones y sentimientos.

Saber cómo regular nuestras emociones.

Conocer los mecanismos de defensa.

Aprender de qué manera podemos evaluar la inteligencia emocional.

/ 1. Introducción y contextualización práctica

A continuación, vamos a plantear un caso práctico a través del cual podremos aproximarnos de forma práctica a la teoría de este tema.

Escucha el siguiente audio donde planteamos la contextualización práctica de este tema, encontrarás su resolución en el apartado Resumen y Resolución del caso práctico.

/ 2. ¿Qué es la inteligencia emocional?

Aunque la noción teórica puede encontrarse ya en la Antigua Grecia, el concepto de “inteligencia emocional” fue introducido por primera vez por Salovey y Mayer en 1990¹. Los autores la definen como “*la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones*”.

En un principio, el concepto de inteligencia emocional pasó prácticamente desapercibido hasta que en 1995 Daniel Goleman publicó *Inteligencia emocional*, que se convirtió en best seller con un éxito editorial enorme.



Según Palmero y Martínez (2008) la inteligencia emocional consta de una serie de habilidades relacionadas con:

- La capacidad de percibir y expresar emociones de

forma precisa. • Comprender las emociones.

• Regular las emociones para el crecimiento personal y social.

que aparece de una manera espontánea ante una situación determinada. Son objetivas y adquiridas ya que dependen de un aprendizaje y tienen distintas manifestaciones según la cultura en la que nos encontramos.

• **Los sentimientos**, por el contrario, son subjetivos, son consecuencias de

/ 3. Emoción y sentimientos

Cada persona tiene una manera particular de responder a determinadas **situaciones o estímulos** como consecuencia de su predisposición genética y de su historia de aprendizaje. Esta respuesta está mediada por aspectos físicos y químicos percibidos por nuestro sistema nervioso. Por esta razón, las emociones se escapan con frecuencia a nuestro control, ya que surgen porque un estímulo la desencadena, es decir, no son una reacción voluntaria.

• **La emoción** es un impulso o una respuesta afectiva

nuestras experiencias vividas. Son más duraderos y estables que las emociones, pero menos intensos.

Por ejemplo, un amigo que nos ofende con una calumnia desencadena una emoción inicialmente de ira, mientras que con el tiempo podemos desarrollar por esa persona un sentimiento de antipatía o desprecio.

/ 4. Las emociones básicas

En un influyente trabajo, Paul Eckman (1972)² identificó 6 emociones básicas en el ser humano:

- **Ira.** Aparece en situaciones que provocan frustración o que se perciben como aversivas o amenazantes. Es una emoción que impulsa a actuar de manera automática sin pensar en las consecuencias.
- **Asco.** Es una emoción visceral ante criaturas, objetos o alimentos que son percibidos como nocivos o repugnantes. Se manifiesta con claridad en la cara y provoca la evitación, la náusea o el vómito.
- **Miedo.** Desencadenada por algún objeto, situación o persona, el miedo provoca la reacción de huida o de ataque del acontecimiento que lo provoca y que se percibe como peligroso.
- **Alegría.** Estado emocional placentero que se expresa mediante la sonrisa, la relajación corporal y el tono de voz alto y animado. Aparece ante la presencia de un objeto o acontecimiento apetitivo o ante la pérdida de uno aversivo.
- **Tristeza.** Estado emocional que se caracteriza por un decaimiento del estado de ánimo acompañado de una reducción de la actividad psicológica y motora. Puede ir desde un leve malestar a una pena vivenciada como extrema.
- **Sorpresa.** Aparece ante la presencia de un acontecimiento inesperado o que no se preveía. Suele acompañarse de exclamaciones, apertura de boca o sensación de quedarse paralizado.

/ 5. Comprensión de las emociones

Comprender las emociones implica cuatro habilidades:

- Saber cómo se relacionan diferentes emociones.
- Comprender las causas y consecuencias de varias emociones.
- Interpretar sentimientos complejos.
- Comprender el paso de una emoción a otra.

Comprender las emociones supone poner nombre a cada una de ellas. Las personas emocionalmente inteligentes reconocen los términos que se utilizan para **describir emociones**. A medida que vamos creciendo, las personas aprendemos que es posible experimentar emociones contradictorias, así como que una emoción puede suceder a otra, por ejemplo, que el enfado puede aumentar y convertirse en ira.

Algunos autores destacan la importancia del lenguaje en la comprensión de las emociones, ya que este permite no solo etiquetarlas sino también facilita las relaciones sociales y la comprensión de cómo se sienten los demás. Por lo tanto, existe una relación entre mejora de las habilidades lingüísticas y comprensión de los sentimientos propios y los de los demás.

/ 6. Regulación de las emociones

Cuando hablamos de autorregulación emocional nos estamos refiriendo a lo

que **Mayer y Salovey** (1997)³ definen como la capacidad para estar abierto tanto a los estados emocionales positivos como negativos, para reflexionar sobre los mismos, y determinar si la información que los acompaña es útil, sin reprimirla ni exagerarla.



Para adquirir esta capacidad es necesario entrenarla desde la infancia mediante dos mecanismos: por un lado, a través de las **relaciones con las personas de su entorno**, padres, amigos, hermanos, profesores, etc.; y por otro, con el **propio desarrollo de la conciencia emocional**, que implica reconocerlas y autoevaluar las vividas. estrategias de afrontamiento y las experiencias

Fig. 5. Regulación emocional.

En este sentido, es importante tener en cuenta que lo idóneo en la regulación emocional es conseguir canalizarlas de una manera adaptativa, de tal manera que no es adecuado ni experimentar las mismas de una manera desenfrenada ni inhibirlas por completo. Lo ideal entonces ser capaz de controlar nuestras emociones sin que estas nos controlen a nosotros. La clave estará en un equilibrio entre lo que vivo y lo que expreso.

/ 7. Mecanismos de defensa

Los mecanismos de defensa son **conductas no conscientes** que ponemos en marcha como un medio de defendernos de una situación problemática. Por ejemplo, ponemos en marcha un mecanismo de defensa cuando presenciamos una situación en la que ha habido agresividad, desplazando nuestros sentimientos a otro aspecto para evitar el malestar que esa situación nos ocasiona.

Algunos mecanismos que solemos poner en marcha son:

- **Proyección.** Consiste en proyectar o adjudicar en otra persona los errores propios.
- **Represión.** Consiste en eliminar pensamientos que no nos gustan y nos producen dolor, como una manera de reducir el malestar que ese pensamiento nos produce.
- **Regresión.** Consiste en retomar hábitos de otras etapas del pasado, y que produce seguridad. Este mecanismo se pone en marcha cuando surgen conflictos que la persona cree no poder superar.
- **Racionalización.** Mediante este mecanismo tendemos a dar explicaciones, que consideramos racionales, para justificar nuestro comportamiento.
- **Fantasía.** Mediante este mecanismo idealizamos una persona o situación para compensar la realidad contraria.
- **Negación.** Consiste en negar un hecho que resulta obvio.

/ 8. La educación emocional

Goleman llamó a la educación de las emociones “alfabetización emocional”. El objetivo de la misma es **enseñar a controlar las emociones** en el ámbito educativo. Este es un tema de especial relevancia ya que el aprender a manejar las emociones desde la infancia va a determinar la vida como adultos.

Ahora bien, ¿cómo podemos educar emocionalmente? Teniendo en cuenta que la familia y la escuela son los principales entornos en los que vamos adquiriendo nuestros primeros aprendizajes, en ellos deben transmitirse aquellas formas de comportamiento que favorezcan el manejo de las emociones. Fomentando las siguientes actitudes:

- Ser consciente de lo que sentimos.
- Mostrar empatía, es decir, comprender los sentimientos de los demás.
- Mostrar una actitud optimista, resolviendo las dificultades de una manera positiva.
- Utilizar las habilidades sociales a la hora de relacionarnos.

/ 9. Caso práctico 1: “Los enfados de Alicia”

Planteamiento: Alicia es entrenadora en un box de crossfit y suele tener brotes frecuentes de mal humor. Ante los acontecimientos que no le gustan o incomodan suele reaccionar con un estado de ira que se convierte en gritos, insultos y a veces agresividad física, que en alguna ocasión ha ejercido hacia sus compañeros. El director del centro le ha dado un ultimátum, advirtiéndole de que o cambia su actitud o tendrá que despedirla.

Nudo: Desde el punto de vista del tema que estamos tratando, ¿qué le ocurre a Alicia? ¿Qué podemos hacer para ayudarla utilizando la inteligencia emocional?

Desenlace: Enfocando la situación desde la inteligencia emocional, estamos en una situación en la que Alicia no es capaz de controlar sus emociones. Reaccionando ante las situaciones de conflicto de una manera inadecuada. Podríamos enseñarle cómo resolver los conflictos, canalizando sus emociones de una manera adecuada. Además, podríamos hablarle de la conducta asertiva, que vimos en el tema 1, utilizando el *role playing* para ejemplificar situaciones de conflicto y cómo solucionarlas de una manera adecuada o asertiva.

/ 10. Caso práctico 2: “Educando emocionalmente”

Planteamiento: Pedro es entrenador personal de un centro deportivo y está entusiasmado por el campo de la inteligencia emocional. Se le suele escuchar decir ante sus clientes la máxima “mente sana en cuerpo sano”. Es consciente de la importancia que tiene el manejo adecuado de las emociones en cualquier ámbito de la vida y tras consultarlo con la directora del centro, ha puesto en marcha un pequeño taller de formación en el que le gustaría realizar actividades para educar emocionalmente a sus compañeros de trabajo.

Nudo: ¿Qué actitudes podría fomentar Pedro a la hora de realizar el taller?

Desenlace: Para educar en inteligencia emocional podría centrarse en cuatro aspectos fundamentales. Primero, ser consciente de lo que sentimos. Segundo, trabajar la empatía. Tercero, fomentar una actitud optimista ante las dificultades de la vida, y por último, enseñar a utilizar las habilidades sociales en las relaciones personales.

/ 11. Resumen y resolución del caso práctico de la unidad

La inteligencia emocional es un tema de absoluta actualidad. Numerosos estudios la relacionan el manejo adecuado de nuestras emociones con el control del estrés y la salud física. En este tema, hemos abordado el concepto de inteligencia emocional y qué aspectos se encuadran en esta. Comprender nuestras emociones y las de los demás, mostrar una actitud positiva y optimista en la resolución de conflictos, así como resolver estos de una manera reflexiva y serena, son elementos claves de la educación emocional. En este sentido, abordar de manera adecuada aquellas situaciones de nuestra vida cotidiana que generan tensión es un elemento clave para avanzar hacia nuestra felicidad.

/ 12. Bibliografía

Eckman, P. (1972). Emotion in the Human Face. Oxford: Pergamon Press

Mayer, J.D. y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence. En P. Salovey D. Sluiter (eds), Emotional development and emotional intelligence: Implication for educators. Nueva York: Basic Books.

Palmero, F. y Martínez, F. (2008). Motivación y emoción. Madrid: McGraw-Hill.

Peñafiel, E. y Serrano, C. (2010). Habilidades sociales. Madrid: Editex.