



FICHA de PREVENCIÓN: INTELIGENCIA EMOCIONAL

INTRODUCCIÓN

No debe subestimarse el poder de las emociones, ya que éstas constituyen, a veces sin que seamos conscientes, un factor muy importante en el proceder de los individuos y de la humanidad en general. Por otra parte, está demostrado que la capacidad para entender y manejar sentimientos y emociones influye significativamente en el bienestar y la eficacia de personas, grupos y organizaciones.

Históricamente ha existido una **división** clara entre la **razón** y el **corazón**: la primera como sinónimo de **inteligencia** (entendida como *cociente intelectual*, CI, o capacidad de aprendizaje) y el segundo como sinónimo de **emoción y sentimiento** (considerados como algo aparte de la inteligencia).

Sin embargo, se observó que muchos individuos llegan a tener gran éxito en la vida sin caracterizarse por un alto CI, grandes logros académicos o habilidades técnicas; en cambio, tienen habilidades como elevada confianza en sí mismo, iniciativa o alta capacidad de trabajo en equipo.

Ello ha llevado a **redefinir el concepto de inteligencia**, ampliándolo e **incluyendo** dentro del mismo **aptitudes relacionadas con el mundo de los sentimientos, afectos y emociones** como serían el auto-conocimiento, la habilidad para controlar impulsos, el entusiasmo, la perseverancia y tolerancia a la frustración, la habilidad para comunicar, la empatía (ponerse en la piel de otra persona), la asertividad, la capacidad de actuación frente a situaciones adversas, etc. Todo ello conforma la llamada *Inteligencia Emocional*.

El estudio explícito de la misma como concepto con entidad propia es relativamente reciente, concretamente fue a finales de la década los ochenta cuando empezaron a oírse términos como, por ejemplo *cociente emocional* (CE), que sería el equivalente al CI.

Los distintos modelos existentes en este ámbito coinciden en definir la Inteligencia Emocional como la "**aptitud para conocer y gestionar las emociones / sentimientos en uno mismo y en los demás**".

FACTORES QUE LA INTEGRAN

Un afamado autor en este ámbito, Goleman, hace referencia a 4 aptitudes generales, subdivididas en 20 aptitudes específicas:

1.- *CONCIENCIA DE UNO MISMO*: capacidad para percibir, reconocer, interpretar y comprender nuestras propias emociones o sentimientos y valorarnos adecuadamente.

- **Autoconciencia emocional**.- Este concepto hace referencia al conocimiento sobre nuestros sentimientos y emociones (impulsos, cambios de humor, etc.), sobre cómo estos afectan a nuestro comportamiento e influyen en el de los demás, sobre la posibilidad de tener emociones contrapuestas, etc.
- **Valoración adecuada de uno mismo**.- Conocer nuestras habilidades/recursos y limitaciones, es decir nuestras virtudes y defectos.
- **Confianza en uno mismo**.- Creer en la propia valía y capacidad, percibir significativas posibilidades de éxito en nuestros proyectos.

2.- *AUTOGESTIÓN*: capacidad para regular nuestros estados de ánimo, impulsos y recursos, de modo que no supongan un obstáculo para nuestros objetivos, sino una ayuda en su consecución.

- **Auto-control emocional**.- Mantener bajo control emociones conflictivas como la ansiedad, la ira o el estrés; ajustar o frenar los sentimientos negativos; inhibir la impulsividad (por ejemplo, responder sin agresividad a un jefe o compañero hostil).
- **Fiabilidad**.- Demostrar honradez e integridad, permitir que los demás conozcan nuestros valores, intenciones y sentimientos. Engloba aspectos como ser franco con nuestras intenciones o admitir errores.
- **Meticulosidad o Minuciosidad**.- Ser cuidadoso y autodisciplinado con nuestras funciones y aceptar la responsabilidad derivada de nuestras acciones.
- **Adaptabilidad**.- Ser flexible a la hora de afrontar los cambios.
- **Motivación de logro**.- Estar orientado al éxito, propensión a buscar metas activamente y con persistencia, movido por la aspiración de mejorar o superarse. Son ingredientes clave el optimismo ante los contratiempos y la perseverancia.
- **Iniciativa**.- Actuar de *motu proprio*, sin ser forzado por sucesos externos. Por ejemplo, acciones anticipatorias que evitan problemas o que aprovechan oportunidades antes de que resulten visibles para los demás.

3.- *CONCIENCIA SOCIAL*: capacidad para comprender las emociones de personas y grupos.

- **Empatía**.- Reconocer los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los demás y ponerse en su lugar.
- **Orientación hacia el servicio**.- Identificar y atender las necesidades y preocupaciones del destinatario del servicio. Conlleva una visión a largo plazo, renunciando a veces a beneficios inmediatos.
- **Conciencia organizativa**.- Analizar objetivamente y comprender los fenómenos organizacionales y grupales (jerarquías, normas, cultura de grupo, alianzas, etc.).

4.- **GESTIÓN DE LAS RELACIONES** (o Habilidades Sociales): capacidad para manejar adecuadamente las emociones en el trato con los demás.

- **Fomentar el desarrollo en los demás.**- Favorecer que los demás saquen partido de sus potencialidades, identificando sus necesidades de desarrollo y alentando o promoviendo sus aptitudes.
- **Capacidad de influencia.**- Ser persuasivo y manejar eficazmente las emociones ajenas, anteponiendo los objetivos colectivos a los particulares (de lo contrario estaríamos hablando de manipulación).
- **Comunicación.**- Intercambiar abiertamente información emocional, expresando de forma correcta sentimientos positivos o negativos, afrontando temas difíciles, sabiendo escuchar, etc.
- **Resolución de conflictos.**- Percibir adecuadamente los problemas (si es posible en sus fases iniciales) y dar los pasos necesarios para manejar la situación. Es importante saber escuchar, ser diplomático o animar al debate abierto.
- **Liderazgo.**- Un buen líder debería poseer características como tono emocional positivo, visión de futuro, capacidad para motivar y despertar el entusiasmo por la consecución de un objetivo común.
- **Capacidad para catalizar los cambios.**- Reconocer la necesidad de cambios, llevar a cabo acciones que desafían el *status quo* y conseguir el compromiso de los demás para luchar por nuevos objetivos.
- **Establecer vínculos.**- Establecer relaciones con personas poseedoras de habilidades o recursos especiales que puedan sernos de utilidad más adelante.
- **Trabajo en equipo y colaboración.**- Trabajar cooperando con otros, de forma eficiente, en la consecución de metas comunes.

MEDIDAS y RECOMENDACIONES PREVENTIVAS

¿A quién no le han jugado malas pasadas sus emociones? A veces nos traicionan, bajo su influencia llegamos a tener reacciones que no nos convienen (por ejemplo, nuestro enfado nos lleva a insultar a una persona con la que estamos discutiendo; el pesimismo característico de los estados bajos de ánimo nos hace tomar decisiones inadecuadas; en ocasiones afrontamos nuestras relaciones de pareja guiándonos exclusivamente por la pasión, sobre todo en la fase de enamoramiento).

A todos puede sernos **útil el aprendizaje de determinadas estrategias** que nos ayuden a mejorar en el plano emocional de la inteligencia.

Respecto a los centros educativos, destacar que constituyen un contexto de gran actividad emocional en que diversos grupos de personas trabajan, se desarrollan y conviven diariamente.

Con el objeto de optimizar satisfacción laboral de los profesionales de este ámbito, a continuación, se incluyen algunas pautas relativas a la potenciación de la inteligencia emocional que pueden servirles de ayuda.

✓ Es aconsejable:

- 1º. Identificar nuestras respuestas emocionales más frecuentes y las situaciones que las provocan.
- 2º. Detectar de forma precoz dichas respuestas (por ejemplo, sensación de activación física, determinados pensamientos o diálogos internos, conductas evitativas o agresivas) para poder actuar cuanto antes sobre nuestras emociones, ya que es más fácil controlarlas en sus primeras fases.
- 3º. Encauzar las emociones y responder de forma adecuada a cada situación.

Si bien inicialmente puede parecer complicado llevar a cabo esta secuencia, con la práctica se convierte en un hábito.

- ✓ Para conocer mejor las propias emociones, se puede reservar regularmente un tiempo para reflexionar sobre nuestras sensaciones y acciones, preguntar a las personas que nos rodean, analizar grabaciones de vídeo en las que aparezcamos, etc.
- ✓ Cuando se está muy alterado o enfadado es fácil actuar de forma impulsiva en función de lo que se está sintiendo. Aunque esta reacción puede entenderse desde una lógica emocional en el sentido de que supone un desahogo, generalmente está reñida con la eficacia, las conclusiones a las que se llegan en ese estado no suelen ser fiables, ni las soluciones efectivas.

Dado que en estos casos puede afirmarse que el *des-control emocional* (es decir falta de *auto-control*) puede llegar a convertirnos en víctima de nuestras propias emociones, es aconsejable tomarse un tiempo para recuperar la calma. Por ejemplo, interrumpir y desviar nuestro diálogo interno, repitiéndonos interiormente frases como "ahora no puedo pensar con claridad, no voy a decidir hasta más tarde". No se trata de renunciar a la capacidad para sentir o emocionarnos, sino de saber manejar determinados estados internos que pueden perjudicarnos.

Las personas de naturaleza inquieta están expuestas a que su nivel de activación se dispare con mayor frecuencia, por lo que, si el individuo así lo requiere, es recomendable que aprenda a reducir su nivel de tensión mediante técnicas como la respiración abdominal, la relajación progresiva, el ejercicio físico, etc.

- ✓ A la hora de percibir e interpretar los hechos hemos de preguntarnos hasta qué punto somos realmente objetivos o nos estamos dejando llevar por impresiones, opiniones, juicios de valor, etc. Con frecuencia valoramos la realidad a través de pensamientos distorsionados o irracionales que nos causan malestar o insatisfacción por *fantasmas* que sólo están en nuestra mente. Para minimizar este fenómeno es conveniente:
 - Hacer un análisis realista y objetivo de la situación; para ello puede ser útil tomar cierta distancia y operativizarla respondiendo a preguntas como: *¿qué hechos concretos han ocurrido realmente?, ¿cuántas veces?, ¿por parte de quién?, ¿qué circunstancias los provocaron?, ¿qué ocurrió después?*.

- Controlar la existencia de pensamiento bipolar, que consiste en encuadrar todo en uno de los dos extremos de un continuo: bueno o malo, correcto o incorrecto, (por ejemplo, "ella es malísima, en cambio su hermana es un *pedazo de pan*"), ya que generalmente la realidad suele situarse en un punto intermedio.
- Al buscar la explicación de los sucesos negativos, hay quien tiende a atribuirse la causa a sí mismo como norma (*auto-culparse*), y quien por el contrario atribuye siempre la causa a los demás (*ex-culparse*). Ninguna de las dos tendencias es racional, en el primer caso sería conveniente para el sujeto descargarse de culpa buscando otras variables causales y, en el segundo, introducir cierta dosis de autocrítica que lleve al individuo a asumir su parte de responsabilidad.
- Otra percepción errónea es creer que los demás actúan siempre en función de uno mismo. Ilustrarían este mecanismo pensamientos recurrentes como: "los alumnos hacen eso para sacarme de mis casillas", "fulano lo que intenta es dejarme en ridículo delante del claustro", "siempre aprovecha que no estoy para repartir los turnos de limpieza". Estas son creencias egocéntricas, que pueden ser ciertas en determinadas ocasiones, pero en general no lo son.
- ✓ Existen estrategias que pueden ayudar nos cuando se teme y/o evita la realización de determinadas tareas, o se está poco motivado para llevarlas a cabo:
 - Proponerse, además de una meta final, objetivos intermedios, incluso a muy corto plazo (por ejemplo, "esta semana voy a dedicar a esto dos horas cada día").
 - Estos objetivos han de definirse de forma operativa ("me prepararé los temas los días x", "de la hora x a la hora x", "primero me leeré la documentación, luego la subrayaré y finalmente elaboraré el material que necesite para la clase").
 - *Auto-reforzarse* o premiarse con pequeñas recompensas si vamos cumpliendo lo que nos hemos propuesto (por ejemplo, "hoy me merezco salir a cenar fuera").
 - No es recomendable vivir basándonos en lo que *debería ser* (por ejemplo, "debería haber el doble de ordenanzas", "el alumnado debería estar más motivado", "las familias deberían ser más cooperativas"), suele generar desánimo y bloquear la aplicación de soluciones que sí dependen de nosotros. Lo más práctico es centrarse en aquello que está en nuestras propias manos, no vamos a cambiar el mundo, pero podemos aportar nuestro *granito de arena*.
 - Hay que controlar el exceso de perfeccionismo, los individuos demasiado exigentes consigo mismo o con los demás corren el riesgo de vivir en un estado permanente de frustración, decepción y conflicto. Por ello, es aconsejable ser realista en nuestras expectativas y plantearse metas accesibles.
 - A la hora de llevar a la práctica acciones complicadas o novedosas, es muy efectivo empezar ensayando mentalmente los pasos que conlleva, anticipando las dificultades que pueden surgir y preparándose para hacerles frente.

- ✓ Cuando existen conflictos que amenazan nuestro equilibrio emocional es aconsejable:
 - Utilizar la siguiente secuencia para su análisis:
 - 1º *¿ Existe realmente el problema?*
Es absurdo preocuparse sin motivo real.
 - 2º *¿ El problema tiene solución?*
Si no la tiene es igualmente absurdo preocuparse en exceso, antes o después tendremos que aceptar las cosas como son.
 - 3º Ante los problemas no basta con *pre-ocuparse* sino que hay que *ocuparse*, es decir no podemos quedarnos en la fase de búsqueda de soluciones y toma de decisiones, sino que hay que pasar a la acción.
 - Dedicar al análisis de las situaciones problemáticas exclusivamente el tiempo necesario para decidir la mejor forma de actuar y planificar su ejecución. Una vez que sepamos qué vamos a hacer y cómo, sólo queda esperar a que llegue el momento adecuado para llevarlo a cabo. Sea mucho o poco este tiempo de espera, se debe dejar de pensar en el tema hasta que no se esté en disposición de actuar. Dar excesivas vueltas a los problemas sin llegar a hacer realmente algo para solucionarlos sólo sirve martirizarnos y sufrir gratuitamente.
 - Mantener la atención enfocada exclusivamente a lo que se está haciendo. Sobre todo en tareas rutinarias, que apenas requieren atención, es fácil desconectar y dejar volar la imaginación hacia el problema. Concentrarse en la tarea ayuda a liberarse de las preocupaciones y temores. Esto se explica por el hecho de que cuando la atención nos mete en la acción, sólo procesamos el instante presente y la acción ocupa totalmente el pensamiento. Este es el principio en el que se basa la Terapia Ocupacional. Además se disfruta más de la actividad y se gana en eficacia.
 - La técnica de evitar o huir de los problemas no suele ser efectiva, en general es mejor hacerles frente, aunque en principio sea más costoso (como dice la famosa frase, *coger al toro por los cuernos*).