



Inteligencia emocional

Innovando a través del conocimiento

Manual de la Alumna o el
Alumno

INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE HIDALGO

Esta obra fue elaborada por el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Hidalgo, con la colaboración del personal de la Dirección Académica.

© Instituto de Capacitación para el Trabajo
del Estado de Hidalgo 2020
Circuito Exhacienda de la Concepción lote 17 Edificio "C" San Juan Tillcuautila, Municipio de
San Agustín Tlaxiaca, Hgo.
C.P. 42060

ÍNDICE

	Página
PRESENTACIÓN.....	4
Unidad No. 1. La emoción.....	5
1.1 Base biológica de la emoción	6
1.1.1 ¿Qué son las emociones?.....	7
1.1.2 El papel de las emociones en las vidas.....	7
1.2 Tipos de emociones.....	9
1.2.1 Experiencias emocionales básicas.....	9
1.2.2 Clasificación de las emociones	10
Unidad No. 2. Inteligencia emocional.	12
2.1 Características de la inteligencia emocional.	13
2.1.1 Conceptos básicos de la inteligencia emocional.	13
2.1.2 ¿Cómo surgió la inteligencia emocional?	15
2.1.3 Elementos de la inteligencia emocional.	16
2.1.4 Importancia de la inteligencia emocional.....	19
2.2 Las competencias emocionales.....	21
2.3 Técnicas de relajación	24
BIBLIOGRAFÍA	30

PRESENTACIÓN

El Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Hidalgo (ICATHI), es un organismo público descentralizado del gobierno del estado de Hidalgo, con personalidad jurídica y patrimonios propios, creado por decreto del gobernador constitucional del Estado de Hidalgo.

Ha sido de interés permanente, del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Hidalgo, (ICATHI), el lograr que la enseñanza esté de acuerdo a sus principios pedagógicos, de ahí la necesidad de diseñar este manual, considerando todos y cada uno de los elementos que permitan tanto a la enseñanza, como al aprendizaje cumplir con los lineamientos derivados de las bases didácticas.

Este manual de *Inteligencia Emocional* ha sido diseñado y ajustado, a un total de dos unidades de conocimiento, de acuerdo al siguiente orden:

En la Unidad 1, la alumna o el alumno reconocerá las emociones como motivos que generan una cadena compleja de conducta, la cual puede determinar la calidad de vida del ser humano.

En la unidad 2, la alumna o el alumno reconocerá la importancia del manejo de las emociones, así como la implicación de estas en la vida, trabajo y educación.

Asumir la tarea de completar los conocimientos es un esfuerzo fundamental para el desarrollo profesional, ya que además de permitirle elevar su nivel de competencia, le conduce a mejorar la calidad en el trabajo.

Unidad No. 1 La emoción

Objetivo de la unidad

Al finalizar la unidad, la alumna o el alumno reconocerá las emociones como motivos que influyen en nuestra conducta y determinan la calidad de vida de las personas.

Introducción

De acuerdo al diccionario de la Real Academia Española, la emoción se define como: “Alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática”.

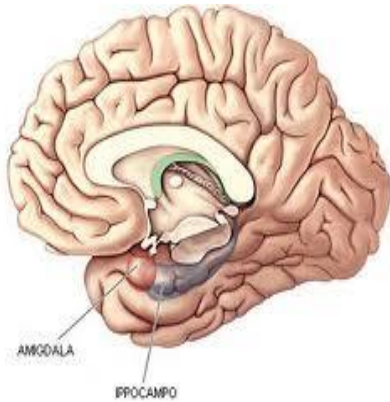
Derivado de los retos que cada servidor público, profesor o profesora, administrativos de los centros de trabajo debe de enfrentar día con día, es importante el manejo de la inteligencia emocional, con la finalidad de contar con la capacidad para escoger las mejores opciones en la búsqueda de una solución haciendo referencia a la capacidad para reconocer los sentimientos propios y ajenos.

Nuestro punto de partida es básico, somos seres humanos con necesidades y metas, las aceptemos o no racionalmente. Una de las necesidades principales es el vacío personal de emociones, sentimientos y caricias que deben ser llenados, ya que esto determina y organiza todos los procesos mentales y comportamientos orientados a la motivación y al logro.

Bajo este planteamiento, el mantenimiento físico, seguridad, competencias, reconocimientos, poder, éxito, esperanza, habilidades, destrezas y entrenamientos, son aspectos que podrían ser revisados en el proceso del curso, desde luego esta no es una lista completa de las necesidades físicas, psicológicas y espirituales del ser humano, pero si representan factores que son comunes en el trabajo.

Recientemente se les ha dado a los factores emocionales la importancia debida en el tiempo y espacio incluyéndolos en una dimensión de las actividades profesionales, donde las personas como individuos, como parte de los equipos de trabajo, reconocen sus diferencias en muchos aspectos y áreas, y el marco de referencia son los principios de la inteligencia emocional

1.1 Base biológica de la emoción.



Dentro del sistema límbico, el núcleo amigdalino o amígdala ha mostrado ser fundamental para el procesamiento emocional.

En los seres humanos, la amígdala es un racimo de células interconectadas que se asientan sobre el tronco cerebral; son dos y se ubican a cada lado del cerebro, la amígdala es relativamente grande si se la compara con la de otros animales. Estas estructuras límbicas se encargan principalmente del aprendizaje y el recuerdo del cerebro —es el depósito de la memoria emocional; si se separa la amígdala del resto del cerebro, esto desencadenará una incapacidad para apreciar el significado emocional de los acontecimientos —"ceguera afectiva"—.

De la amígdala dependen las emociones primarias. Las lágrimas en los seres humanos, por ejemplo, son desencadenadas por la amígdala. Las investigaciones realizadas por el neurólogo Joseph LeDoux, han demostrado que la amígdala puede ejercer el control sobre lo que hacemos, aún mientras el cerebro racional procesa una solución.

La amígdala funciona como una especie de central de monitoreo de alarmas, y en caso de presentarse una situación de emergencia, se conecta con los centros cerebrales más importantes y ordena el desencadenamiento de todas las funciones de respuesta defensiva y focaliza la atención cerebral en la elaboración de estrategias de supervivencia. Las investigaciones de LeDoux, han demostrado la sorprendente eficiencia del sistema perceptivo humano; las señales del ojo y del oído viajan primero al tálamo y luego a la amígdala; una segunda señal viaja hacia el cerebro pensante. Este proceso permite generar respuestas inmediatas sin tener que depender de los cuidadosos cálculos y razonamientos del cerebro racional.

La amígdala puede albergar recuerdos y repertorios de respuestas que efectuamos sin saber exactamente por qué lo hacemos, porque el atajo desde el tálamo hasta la amígdala evita completamente la neocorteza. Este desvío parece permitir que la amígdala sea un depósito de impresiones y recuerdos emocionales de los que nunca fuimos conscientes.



1.1.1 ¿Qué son las emociones?



La palabra emoción, viene del latín “Motere” que significa moverse. Es una tendencia a actuar. Las emociones impulsan al ser humano a una determinada conducta. En muchas ocasiones hemos escuchado a personas que se han dejado llevar por la ira y han tenido una conducta agresiva o que por el miedo el cuerpo se paraliza y no existe reacción alguna. Basta con recordar un momento de mucha felicidad en ese estado de ánimo las cosas nos parecen más fáciles y nos

mostramos dispuestos a hacer cualquier cosa.

Las emociones son estados anímicos que manifiestan una gran actividad orgánica, que se refleja a veces como un torbellino de comportamientos externos e internos, y otras con estados anímicos permanentes.

Éstas se conciben como un comportamiento que puede ser originado por causas externas e internas; que puede persistir, incluso, una vez que ha desaparecido el estímulo y que acompaña necesariamente, en mayor o menor grado, toda conducta motivada.

Se puede decir, que las emociones no son entidades psicológicas simples, sino una combinación compleja de aspectos fisiológicos, sociales y psicológicos dentro de una misma situación polifacética, como respuesta orgánica a la consecución de un objetivo, de una necesidad o de una motivación.

Las emociones como los motivos pueden generar una cadena compleja de conducta que va más allá de la simple aproximación o evitación.

1.1.2 El papel de las emociones en las vidas.

Las emociones dirigen nuestra atención y nuestro pensamiento.

Cuando estamos emocionados nos cuesta mucho dejar de pensar en otra cosa que no sea aquello que nos emociona. Como lo que nos emociona es lo que es importante para nosotros, estar atentos a ello es una estrategia evolutiva muy eficaz para gestionar la energía disponible (limitada) priorizando lo importante.



Las emociones favorecen el recuerdo.

Recordamos lo que nos emociona (ejemplo: acontecimientos personales, sociales) y no recordamos lo que no nos emociona (ejemplo: actividades cotidianas rutinarias). Al igual que en el punto anterior, el que las emociones señalen lo que es importante para nosotros es lo que permite a nuestro cerebro discriminar lo que debemos recordar o no.

Las emociones favorecen nuestra comunicación interpersonal y social.

Las emociones las expresamos de manera automática, principalmente, a través de las expresiones faciales, los tonos de voz, las posturas corporales, etc., y logran que la comunicación sea más precisa y eficaz. Estas expresiones emocionales son captadas de manera no consciente por las demás personas. Se ha constatado que la comunicación emocional, o no verbal, tiene mucho más impacto en las relaciones interpersonales que la comunicación verbal.

Las emociones nos ayudan a tomar decisiones adecuadas.

El cerebro humano tiene la capacidad de anticipar la emoción de un evento sólo pensando en él, sin que el mismo esté ocurriendo en este momento. Cuando se tiene que decidir algo, la razón nos sirve para poner sobre la mesa todas las opciones que tenemos con sus beneficios, limitaciones y es la facultad de anticipar la emoción que sentiremos con cada opción, de manera rápida e inconsciente, la que nos llevará a tomar la decisión. Ello nos permite elegir de manera rápida y eficaz, y luego la razón lo completa con una justificación razonada.

Sin embargo, en diversos estudios se ha observado que el proceso de colaboración entre la razón y la emoción no funciona tan bien a la hora de tomar decisiones en situaciones en las que dispongamos de muchas opciones. Puede ser que ello sea debido a que esta estrategia evolutiva se desarrolló en un contexto en el que no había muchas opciones entre las que elegir. Esta es una característica que se debe tener en cuenta para no errar cuando haya que tomar decisiones en escenarios con muchas opciones.

1.2 Tipos de emociones.

Las emociones pueden agruparse, en términos generales, de acuerdo con la forma en que afectan nuestra conducta: si nos motivan a aproximarse o evitar algo.



1.2.1 Experiencias emocionales básicas.

Robert Plutchik, quien identificó y clasificó las emociones en 1980, propuso que los animales y los seres humanos experimentan 8 categorías básicas de emociones que motivan varias clases de conducta adaptativa.

Temor, sorpresa, tristeza, disgusto, ira, esperanza, alegría y aceptación; cada una de estas nos ayudan a adaptarnos a las demandas de nuestro ambiente aunque de diferentes maneras.

Según Plutchik, las diferentes emociones se pueden combinar para producir un rango de experiencias aún más amplio. La esperanza y la alegría, combinadas se convierten en optimismo; la alegría y la aceptación nos hacen sentir cariño; el desengaño es una mezcla de sorpresa y tristeza.



Estas emociones varían en intensidad, la ira, por ejemplo, es menos intensa que la furia, y el enfado es aún menos intenso que la ira.



La intensidad emocional varía de un individuo a otro. En un extremo se encuentran las personas que experimentan una intensa alegría y en el otro extremo están los que parecen carecer de sentimientos, incluso en las circunstancias más difíciles.

Entre más intensa sea la emoción, más motivará la conducta. Las emociones varían según la intensidad dentro de cada categoría y este hecho amplía mucho el rango de emociones que experimentamos.

1.2.2 Clasificación de las emociones.

I. **Emociones primarias o básicas.**

Las emociones primarias también se conocen como emociones básicas, y son las emociones que experimentamos en respuesta a un estímulo. Para Paul Ekman, las emociones básicas son 6: tristeza, felicidad, sorpresa, asco, miedo e ira. Todas ellas



constituyen procesos de adaptación y, en teoría, existen en todos los seres humanos, independientemente de la cultura en la que se hayan desarrollado.

- II. **Emociones secundarias.** Las emociones secundarias son un grupo de emociones que siguen a las anteriores. Por ejemplo, cuando experimentamos la emoción básica de miedo después podemos sentir las emociones secundarias de amenaza o enfado, dependiendo, claro está, de la situación que estemos viviendo. Las emociones secundarias son causadas por normas sociales y por normas morales.

III. **Emociones positivas.**

Dependiendo del grado en que las emociones afectan al comportamiento del sujeto, éstas pueden ser o bien positiva o bien negativas. Las emociones positivas también se conocen como emociones saludables, porque afectan positivamente al



bienestar del individuo que las siente. Favorecen la manera de pensar, de razonar y de actuar de las personas. Por ejemplo, la alegría, la satisfacción, la gratitud no provocan una actitud positiva frente a la vida y nos hacen sentir experiencias que nos ayudan a sentirnos bien.

- IV. **Emociones negativas.** Las emociones negativas son opuestas a las emociones positivas, porque afectan negativamente al bienestar de las personas. También se conocen como emociones tóxicas, y suelen provocar el deseo de evitarlas o evadirlas. El miedo o la tristeza son algunos ejemplos. Sin embargo, hay que

tener en cuenta que este tipo de emociones, en pequeñas cantidades y relativa baja intensidad, no son perjudiciales. De hecho, forman parte del proceso de aprendizaje, ya que gracias a ellas nuestra memoria emocional nos ayuda a recordar las consecuencias que tienen ciertas conductas (o exponernos a ciertos contextos).

- V. **Emociones ambiguas.** Las emociones ambiguas se conocen también como emociones neutras, puesto que no provocan ni emociones negativas ni positivas, ni saludables ni no saludables. Por ejemplo, la sorpresa no nos hace sentir ni bien ni mal. La existencia de estas emociones deja claro que somos animales complejos, y que nuestras experiencias presentan muchos matices.
- VI. **Emociones estáticas.** Algunos autores también han hecho referencia a las emociones estáticas. Son aquellas que se producen gracias a distintas manifestaciones artísticas, como por ejemplo: la música o la pintura. Así, al escuchar una canción podemos sentirnos muy felices o muy tristes, pero esa sensación sería cualitativamente diferente a la felicidad o la tristeza que se experimenta ante cualquier otra experiencia, ya que se vive en un contexto artístico, mediado por símbolos y atribuciones sobre las intenciones del autor.
- VII. **Emociones sociales.** Las emociones sociales no se refieren a las emociones culturalmente aprendidas, sino que es necesario que haya otra persona presente o de lo contrario no pueden aflorar. Por ejemplo, la venganza, la gratitud, el orgullo, la admiración, la envidia, los celos, la culpa; son emociones que sentimos respecto a otros individuos.
- VIII. **Emociones instrumentales.** Las emociones instrumentales son aquellas que tienen como fin u objetivo la manipulación o el propósito de lograr algo. Son complicadas de reconocer porque puede parecer que sean naturales. Sin embargo, son emociones forzadas y esconden una intención. En ocasiones, son fruto de la auto-sugestión: someterse a ciertos contextos voluntariamente para hacer que una parte de esa emoción tiña nuestra forma de comportarnos.



Unidad No. 2. Inteligencia emocional.

Objetivo de la unidad

Al finalizar la unidad, la alumna o el alumno reconocerá la importancia del manejo de las emociones, así como la implicación de estas en la vida, trabajo y educación.

Introducción

El término “Inteligencia emocional” se acuñó en 1990 por los psicólogos Peter Solovey y John Mayer de la Universidad de Yale de New Hampshire, para describir cualidades como la comprensión de los propios sentimientos y los sentimientos de otras personas. Se han realizado diversos estudios que han determinado que las emociones juegan un rol importante en el comportamiento del ser humano. Ya no sólo se habla de un coeficiente intelectual (IQ), sino también de un coeficiente emocional (IE) que se considera óptimo cuando una persona es capaz de reconocer sus emociones negativas y, lo más importante, es capaz de manejarlas, lo cual se ve reflejado en la calidad de vida, en el trabajo, con la pareja, la familia y sobre todo en la percepción del entorno.



2.1 Características de la inteligencia emocional.

Otro de los autores que más aportaciones ha hecho sobre el tema de inteligencia emocional es Daniel Goleman quién popularizó el término en 1995 con su libro del mismo nombre.

La inteligencia emocional, según Goleman, “es la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para manejarlos al trabajar con otros”.

Se refiere a las siguientes habilidades:

- Sentir
- Entender
- Controlar
- Modificar los estados de ánimo.

2.1.1 Conceptos básicos de la inteligencia emocional.

Antes de introducirnos en los conceptos de inteligencia emocional es importante saber otros conceptos como competencia, inteligencia práctica o incluso competencia emocional:

Una **competencia** es un rasgo personal o un conjunto de hábitos que llevan a un desempeño laboral superior o más eficaz o, por decirlo de otro modo, una habilidad que aumenta el valor económico del esfuerzo que una persona realiza en el mundo laboral.

Inteligencia práctica: una combinación de destreza y experiencia. Así pues, aparte del CI son nuestras habilidades prácticas y las capacidades técnicas que podamos dominar las que determinarán nuestro desempeño cotidiano.

La **pericia** es, en gran medida, una combinación entre el sentido común y los conocimientos y habilidades concretos necesarios para desempeñar adecuadamente nuestro trabajo. La pericia se adquiere mediante el aprendizaje cotidiano y nos permite comprender los entresijos de una determinada profesión, un conocimiento real que sólo puede ser fruto de la práctica.

Una competencia emocional es una capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que da lugar a un desempeño laboral sobresaliente.

La inteligencia emocional determina la capacidad potencial de que dispondremos para aprender las habilidades prácticas basadas en uno de los siguientes elementos compositivos: la conciencia de uno mismo, la motivación, el autocontrol, la empatía y la capacidad de relación.

Principios de la inteligencia emocional:

1. *Recepción*: Cualquier información que incorporemos por cualquiera de nuestros sentidos.

2. *Retención*: Corresponde a la memoria, que incluye la retentiva (o capacidad de almacenar información) y el recuerdo, la capacidad de acceder a esa información almacenada.

3. *Análisis*: Función que incluye el reconocimiento de pautas y el procesamiento de la información.

4. *Emisión*: Cualquier forma de comunicación o acto creativo, incluso del pensamiento.

5. *Control*: Función requerida a la totalidad de las funciones mentales y físicas.



Estos cinco principios se refuerzan entre sí. Por ejemplo, es más fácil recibir datos si uno está interesado y motivado, y si el proceso de recepción es compatible con las funciones cerebrales. Tras haber recibido la información de manera eficiente, es más fácil retenerla y analizarla. A la inversa, una retención y un análisis eficientes incrementarán nuestra capacidad de recibir información.

De modo similar, el análisis que abarca una disposición compleja de las tareas de proximidad con la información, exige una capacidad para retener (recordar y asociar) aquello que se ha recibido. Es obvio que la calidad de análisis se verá afectada por nuestra capacidad para recibir y retener la información.

Estas tres funciones convergen en la cuarta es decir la emisión o expresión ya sea mediante el mapa mental, el discurso, el gesto u otros recursos, de aquella que se ha recibido, retenido y analizado.

La quinta categoría (de control), se refiere a la actividad general del cerebro por la cual éste se constituye en "desertor" de todas nuestras funciones mentales y físicas, incluyendo la salud general, actitud y las condiciones ambientales. Esta categoría es de particular importancia porque una mente y un cuerpo sanos son esenciales para que los otros cuatro funcionen; recibir, retener, analizar y emitir puedan operar en la plenitud de su potencial.

Veamos a continuación como Daniel Goleman (1999), define las características más importantes de la Inteligencia emocional.

- Las habilidades de la inteligencia emocional son sinérgicas respecto de las cognitivas y los "trabajadores estrella", tienen unas y otras.

- Las emociones descontroladas pueden convertir en torpe a la gente más inteligente.
- Pero el hecho de poseer una elevada inteligencia emocional, no garantiza que la persona haya aprendido las competencias emocionales que más importan en el mundo laboral sino tan sólo que está dotada de un excelente potencial para desarrollarlas.
- Las conclusiones de un estudio realizado en Harvard exponen que las personas pueden experimentar intuitivamente, en los primeros treinta segundos de un encuentro, la impresión básica que tendrán a los quince minutos...o al cabo de medio año.
- La intuición y las sensaciones viscerales constituyen un índice de nuestra capacidad para captar los mensajes procedentes del almacén interno de recuerdos emocionales, nuestro patrimonio personal de sabiduría y sensatez.

Las características de las capacidades de la inteligencia emocional son:

- *Independencia.* Cada persona aporta una contribución única al desempeño de su trabajo.
- *Interdependencia.* Cada individuo depende en cierta medida de los demás.
- *Jerarquización.* Las capacidades de la inteligencia emocional se refuerzan mutuamente.
- *Necesidad pero no suficiencia.* Poseer las capacidades no garantiza que sean “productos” acabados.
- *Genéricas.* Se pueden aplicar por lo general a todos los trabajos, pero cada profesión exige competencias diferentes.



2.1.2 ¿Cómo surgió la inteligencia emocional?

A pesar de que varios psicólogos ya habían señalado la insuficiencia de los elementos cognitivos y racionales como únicos indicadores de inteligencia, el concepto surge en 1983 con el psicólogo Howard Gardner, quien considera a los test de coeficiente intelectual como insuficientes para lograr una apreciación de la inteligencia.

Existen dos formas elementales de inteligencia emocional:

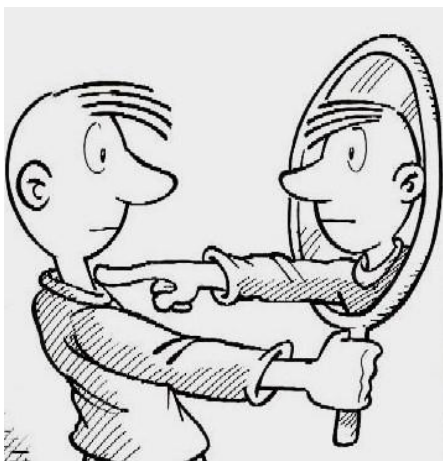
- **Inteligencia interpersonal.** Implica entender y comprender las emociones de los otros y tener la habilidad de reaccionar según el estado anímico del otro.
- **Inteligencia intrapersonal.** Implica entender y comprender las propias emociones, de tenerlas en cuenta al momento de tomar decisiones y ser capaz de regular las emociones según la situación.

La difusión del concepto entre la población, a partir de la divulgación científica llevada a cabo por diversos académicos (entre los que cabe destacar al psicólogo Daniel Goleman, autor del libro más vendido sobre el tema), fomentó la aparición de seminarios, talleres y cursos vinculados al aprendizaje de la inteligencia emocional, que se generalizaron rápidamente en la sociedad, especialmente en el ámbito empresarial, proveyendo técnicas y herramientas para reforzar las habilidades intra e interpersonales.

La divulgación del concepto también impulsó la aparición de numerosos test, con el objetivo de medir, calcular y comparar las habilidades emocionales de las personas, pero al no ser las características afectivas y sentimentales de fácil medición, muchos de estos test no cuentan con aval científico.

2.1.3 Elementos de la inteligencia emocional.

El gran teórico de la Inteligencia Emocional, el psicólogo Daniel Goleman, señala que los principales componentes que integran la Inteligencia Emocional son los siguientes:



1. Autoconocimiento emocional (o autoconciencia emocional).

Se refiere al **conocimiento de nuestros propios sentimientos y emociones** y cómo nos influyen. Es importante reconocer la manera en que nuestro estado anímico afecta a nuestro comportamiento, cuáles son nuestras capacidades y cuáles son nuestros puntos débiles. Mucha gente se sorprende de lo poco que se conocen a ellos mismos.

Por ejemplo, este aspecto nos puede ayudar a no tomar decisiones cuando estamos en un estado psicológico poco equilibrado. Tanto si nos encontramos demasiado alegres y excitados, como si estamos tristes y melancólicos, las decisiones que tomemos estarán mediadas por la poca racionalidad. Así pues, lo mejor será esperar unas horas, o días, hasta que

volvamos a tener un estado mental relajado y sereno, con el que será más sencillo poder valorar la situación y tomar decisiones mucho más racionales.

2. Autocontrol emocional (o autorregulación).

Nos permite reflexionar y dominar nuestros sentimientos o emociones, para no dejarnos llevar por ellos ciegamente. Consiste en saber detectar las dinámicas emocionales, saber cuáles son efímeras y cuáles son duraderas, así como en ser conscientes de qué aspectos de una emoción podemos aprovechar y de qué manera podemos relacionarnos con el entorno para restarle poder a otra que nos daña más de lo que nos beneficia.

Por poner un ejemplo, no es raro que nos enfademos con nuestra pareja, pero si fuéramos esclavos de la emoción del momento estaríamos continuamente actuando de forma irresponsable o impulsiva, y luego nos arrepentiríamos. En cierto sentido, buena parte de la regulación de las emociones consiste en saber gestionar nuestro foco de atención, de manera que no se vuelva contra nosotros y nos sabotee.

Se ha observado que la capacidad de autocontrol está muy ligada a la habilidad a la hora de utilizar el lenguaje: en muchos aspectos, saber gestionar adecuadamente las propias emociones depende de encontrar narrativas que nos permitan priorizar más unos objetivos a largo plazo que otros que tienen que ver con ceder a los impulsos de lo inmediato. Esto encaja con el hecho de que la Inteligencia Emocional tiene mucho en común con la Inteligencia Verbal; tal y como se ha visto al analizar las puntuaciones en pruebas de inteligencia de muchos individuos, ambos constructos psicológicos se solapan mucho.

3. Automotivación

Enfocar las emociones hacia objetivos y metas nos permite mantener la motivación y establecer nuestra atención en las metas en vez de en los obstáculos. En este factor es imprescindible cierto grado de optimismo e iniciativa, de modo que tenemos que valorar el ser proactivos y actuar con tesón y de forma positiva ante los imprevistos.



Gracias a la capacidad de motivarnos a nosotros mismos para llegar a las metas que racionalmente sabemos que nos benefician, podemos dejar atrás aquellos obstáculos que solo se fundamentan en la costumbre o el miedo injustificado a lo que puede pasar.

Además, la Inteligencia Emocional incluye nuestra habilidad a la hora de no ceder a las metas a corto plazo que pueden llegar a eclipsar los objetivos a largo plazo, a pesar de que los segundos fuesen mucho más importantes que los primeros si nos fueran ofrecidos también a corto plazo (proyectos ambiciosos, planes de ganar mucha experiencia, etc.).

4. Reconocimiento de emociones en los demás (o empatía).

Las relaciones interpersonales se fundamentan en la correcta interpretación de las señales que los demás expresan de forma inconsciente, y que a menudo emiten de forma no verbal. La detección de estas emociones ajenas y sus sentimientos que pueden expresar mediante signos no estrictamente lingüísticos (un gesto, una reacción fisiológica, un tic) nos puede ayudar a establecer vínculos más estrechos y duraderos con las personas con que nos relacionamos.

Además, el reconocer las emociones y sentimientos de los demás es el primer paso para comprender e identificarnos con las personas que los expresan. Las personas empáticas son las que, en general, tienen mayores habilidades y competencias relacionadas con la IE.

5. Relaciones interpersonales (o habilidades sociales)

Una buena relación con los demás es una fuente imprescindible para nuestra felicidad personal e incluso, en muchos casos, para un buen desempeño laboral. Y esto pasa por saber tratar y comunicarse con aquellas personas que nos resultan simpáticas o cercanas, pero también con personas que no nos sugieran muy buenas vibraciones; una de las claves de la Inteligencia Emocional.

Y es que este tipo de inteligencia está muy relacionado con la Inteligencia Verbal, de manera que, en parte, se solapan entre sí. Esto puede ser debido a que parte del modo en el que experimentamos las emociones está mediado por nuestras relaciones sociales, y por nuestra manera de comprender lo que dicen los demás.

Así, gracias a la Inteligencia Emocional vamos más allá de pensar en cómo nos hacen sentirnos los demás, y tenemos en cuenta, además, que cualquier interacción entre seres humanos se lleva a cabo en un contexto determinado: quizás si alguien ha hecho un comentario despectivo sobre nosotros es porque siente envidia, o porque simplemente necesita basar su influencia social en este tipo de comportamientos. En definitiva, la Inteligencia Emocional nos ayuda a pensar en las causas que han desencadenado que otros se comporten de un modo que nos hace sentirnos de un modo determinado, en vez de empezar pensando en cómo nos sentimos y a partir de ahí decidir cómo reaccionaremos ante lo que otros digan o hagan.

2.1.4 Importancia de la inteligencia emocional.

Debido a la poca correlación que existía entre el coeficiente cognitivo general de las personas (CI) y el éxito obtenido en sus vidas, es que aparece el término de inteligencia emocional. Fue a partir de este momento, que se le reconoce como indicador de logro o éxito de las personas. La inteligencia emocional juega un papel importante en la educación de hoy en día, ya que a través de ella se logra desarrollar la motivación, el control de impulsos, la regulación de los estados de ánimo, y el relacionarse con los demás.

Todas estas capacidades les permiten a las personas desarrollarse de una manera más efectiva y con mayores probabilidades de logro. La inteligencia emocional se refiere al uso inteligente de las emociones: de forma intencional se logra que las emociones trabajen con el objetivo de guiar al comportamiento y ayuden a pensar de manera que mejoren los resultados. Esta inteligencia puede utilizarse de dos formas: De forma intrapersonal, que se refiere a su desarrollo y uso en relación a uno mismo, y de forma interpersonal, que se relaciona con la efectividad en las relaciones con los demás.

Las emociones cumplen un rol fundamental en la vida de la persona, desde edades tempranas. No solo alteran la atención, sino también ciertas conductas de respuesta de la persona y su memoria. Como resultado de las emociones están los sentimientos, que pueden ser verbalizados (palabras). Fisiológicamente, las emociones organizan rápidamente las respuestas de distintos sistemas biológicos con la finalidad de crear un comportamiento más efectivo. Conductualmente, las emociones sirven para establecer nuestra posición frente al entorno, y nos impulsan hacia ciertas personas, objetos, acciones, ideas y nos alejan de otros.

Desarrollar nuestra inteligencia emocional es fundamental para relacionarse mejor con sus hijos, de modo que ambos puedan manejarse mejor en el mundo de las emociones y adaptarse a los cambios.

"Las normas que gobiernan el mundo laboral están cambiando. En la actualidad no sólo se nos juzga por lo más o menos inteligentes que podamos ser ni por nuestra formación o experiencia, sino también por el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos o con los demás", esta es la gran cruzada de Goleman, que desde todos los ámbitos posibles se comienza a considerar la inteligencia emocional y sus competencias como claves para el éxito personal y profesional. A continuación, se muestra una colección de frases que ilustran sus planteamientos:



- Los argumentos más convincentes y poderosos se dirigen tanto a la cabeza como al corazón. Y esta estrecha orquestación entre el pensamiento y el sentimiento es posible gracias a algo que podríamos calificar como una especie de autopista cerebral, un conjunto de neuronas que conectan los lóbulos prefrontales – el centro ejecutivo cerebral, situado inmediatamente detrás de la frente y que se ocupa de la toma de decisiones- con la región profunda del cerebro que alberga nuestras emociones.
- De este modo, resulta ciertamente paradójico que las habilidades "blandas" tengan una importancia decisiva en el éxito profesional en los dominios más duros.
- La excelencia depende más de las competencias emocionales que de las capacidades cognitivas.
- Incluso en las profesiones técnicas y científicas, el pensamiento analítico ocupa un tercer lugar, después de la capacidad de influir sobre los demás y de la motivación de logro.
- A la hora de tomar una decisión, "el primer paso es siempre muy consciente, deliberado y analítico, pero no debemos desdeñar el aspecto emocional porque ambos son igualmente importantes. Es lo que se denomina corazonada, intuición".
- La capacidad de percibir este tipo de sensaciones subjetivas, tienen un origen evolutivo. Las regiones cerebrales implicadas en las sensaciones viscerales son mucho más antiguas que las del centro del pensamiento racional.
- Los circuitos nerviosos ligados a los centros emocionales (la amígdala) nos proporcionan una respuesta somática- una sensación visceral- de la decisión que debemos tomar.
- La expresión clásicamente utilizada para referirse a este tipo de sensibilidad que nos orienta es la de sabiduría.
- Nuestra mente no está organizada como un ordenador que pueda brindarnos una pulcra copia impresa de los argumentos racionales a favor y en contra de una determinada decisión, basándose en todas las ocasiones anteriores en que hayamos tenido que afrontar una situación similar. En lugar de ello, la mente hace algo mucho más elegante, calibrar el peso emocional que han dejado las experiencias previas y darnos una respuesta en forma de presentimiento o sensación visceral.

- Cuando disponemos de los recursos emocionales adecuados, lo que anteriormente parecía amenazador, podemos terminar abordándolo como un desafío y afrontarlo con energía y hasta con entusiasmo.

La inteligencia emocional desempeña un papel central en el éxito o el fracaso de todo tipo de relaciones humanas, desde las sentimentales y familiares hasta los vínculos laborales.

También es un factor determinante en el funcionamiento de las organizaciones, ya que la empatía, autocontrol emocional y motivación de las personas puede condicionar el trabajo en equipo, haciéndolo más o menos eficiente y satisfactorio.

Estas habilidades también son importantes en la capacidad de las personas de convencer, manipular e incluso dominar a los demás (los líderes tienden a ser personas emocionalmente inteligentes).

Este concepto también ha tenido un enorme impacto en el ámbito educativo, introduciendo la cuestión de los elementos emocionales en la relación entre docente y alumno, y la importancia que esto tiene al momento del *aprendizaje cognitivo*. Tanto la inteligencia emocional del docente como la de la o el alumno tienen un peso significativo en el resultado exitoso o no del proceso de enseñanza.

La inteligencia emocional es muy importante porque, entre otras cosas, favorece en gran manera el establecimiento de relaciones sociales sanas, pues incluye la habilidad de compartir y entender lo que sienten los demás.

2.2 Las competencias emocionales.

Goleman, y demás autores definen el éxito de líderes y trabajadores en personas de alto nivel de desempeño, destrezas, habilidades técnicas y emocionales bien desarrolladas alcanzando capacidad de dar sentimientos que cada vez se hacen más competitivos y necesarios en la familia, la gerencia y la sociedad.

Las competencias emocionales que más se repitieron como decisivas en el éxito de los líderes y sus empresas, fueron clasificadas en cuatro categorías, contando con varias competencias cada una para presentar así, las 20 competencias emocionales claves, las cuales se mencionan a continuación:



Autoconciencia:

- ✓ Autoconfianza
- ✓ Capacidad para despertar estados emocionales alegres y llenos de buen humor.

Autorregulación:

- ✓ Auto control
- ✓ Confiabilidad
- ✓ Conciencia
- ✓ Adaptabilidad
- ✓ Orientación a resultados
- ✓ Iniciativa

Empatía:

- ✓ Empatía
- ✓ Conciencia organizacional
- ✓ Orientación al servicio

Socialización:

- ✓ Desarrollo de persona
- ✓ Liderazgo
- ✓ Influencia
- ✓ Comunicación
- ✓ Gerencia del cambio
- ✓ Manejo de conflictos
- ✓ Construcción de redes
- ✓ Cooperación en equipo

Características y rasgos de las personas de éxito.

Las competencias emocionales más relevantes para el éxito caen dentro de los tres grupos siguientes:

- Iniciativa, motivación de logro y adaptabilidad.
- Influencia, capacidad para liderar equipos y conciencia política.
- Empatía, confianza en uno mismo y capacidad de alentar el desarrollo de los demás.

En un mundo tan cambiante encontramos que la flexibilidad, la posibilidad de adaptarse al cambio es más importante que la experiencia.

Sólo cuando una persona muestra un amplio ramillete del espectro total de las competencias emocionales existe la posibilidad de que alcance una condición que permita figurar como un "trabajador estrella".

¿Qué buscan actualmente los líderes de los trabajadores?

- Capacidad de escuchar y de comunicarse verbalmente.
- Adaptabilidad y capacidad de dar una respuesta creativa ante los contratiempos y los obstáculos.
- Capacidad de controlarse a sí mismo, confianza, motivación para trabajar en la consecución de determinados objetivos, sensación de querer abrir un camino y sentirse orgulloso de los logros conseguidos.
- Eficacia grupal e interpersonal, cooperación, capacidad de trabajar en equipo y habilidad para negociar las disputas.
- Eficacia dentro de la organización, predisposición a participar activamente y potencial de liderazgo.

Características y rasgos de las personas que fracasan.

Las características y rasgos de las personas que fracasan según las conclusiones de una investigación realizada con altos ejecutivos que había acabado fracasando, arrojaron los siguientes rasgos en común:

Rigidez: incapacidad para adaptarse al cambio e imposibilidad para asimilar o responder adecuadamente a la retroalimentación sobre los rasgos que deben cambiar o mejorar. Con poco desarrollo de la capacidad de escuchar y aprender.

Relaciones muy pobres: personas que critican muy severamente, insensibles o exigencias exageradas que terminan confundiendo a sus subordinados.

Las diferencias entre los directivos que triunfan y los que fracasan suele girar en torno a dos de las principales dimensiones de las competencias emocionales que se mencionan a continuación:



Autocontrol: los jefes que fracasan soportan mal la presión y tienden al mal humor y los ataques de cólera. El directivo con éxito no pierde el equilibrio durante las situaciones tensas, sino que aun en medio de la crisis mantienen su serenidad.

Responsabilidad: los fracasados reaccionan defensivamente ante los errores y las críticas, negándolas, encubriéndolas o intentando descargar su responsabilidad sobre otras personas.

Fidelidad: los errores están ligados al exceso de ambición, al deseo de seguir adelante a expensas de los demás. Los directivos que triunfan muestran un profundo interés por las necesidades de sus subordinados.

Habilidades sociales: los que fracasan muestran un exceso de arrogancia, agresividad o prepotencia.

Establecimiento de vínculos y aprovechamiento de la diversidad: los directivos que fracasan son incapaces de crear una red de cooperación y relaciones provechosas.

Se recomienda el video: Inteligencia Emocional Daniel Goleman - Resumen animado del libro en español, disponible en:

<https://www.youtube.com/watch?v=qa3yj0p62MY>

2.3 Técnicas de relajación.

Todas las emociones tanto positivas como negativas son pasajeras, sin embargo, la forma en la que las controlamos, puede tener repercusiones en el largo plazo de nuestra vida, por eso debemos aprender a controlarlas. Es importante hacerse consciente de las emociones. Darse un instante para comprender qué sentimos ante determinada situación, ayudará a manejarla mejor.

- Al reconocer las emociones, puede conectarse mejor con ellas y se aprenderá a canalizarlas y manejarlas mejor.
- Aprender a “administrar las emociones” es el proceso por el cual éstas llegan a ser sentimientos: estados mentales con nombres, los cuales dejan de ser impulsos primitivos y ayudan a enfrentar la vida cotidiana de manera fructífera y responsable.

Los métodos de relajación son técnicas que nos enseñan determinadas formas de comportarnos con el cuerpo para reducir la activación. Su aplicación a la vida cotidiana supone aprender a dar respuestas diferentes a las de activación en determinadas situaciones. Al aprender a relajarse se ejercita una conducta diferente con el propio cuerpo.

Las emociones tienen efectos perceptivos y motores asociados. Los motores se manifiestan en tensiones de determinadas partes del cuerpo, en la respiración y/o otros factores psicofisiológicos (sudoración, taquicardia, etc.), que pueden ser percibidos de forma desagradable. Sin actuar directamente en las emociones, cambiando las percepciones y el desempeño motor, el comportamiento ante las emociones cambiará. Si se responde con pasividad y alejamiento perceptivo a las sensaciones generadas por una emoción, esta finalmente se extinguirá junto con las sensaciones asociadas.

Las técnicas de relajación tienen muchos efectos beneficiosos sobre la salud física, mental y emocional. Contribuyen a reducir los niveles de tensión corporal y psicológica, a modular el dolor y gestionar el malestar general. Por lo que pueden ser un buen recurso para el control de las emociones.

A continuación, se proponen algunos ejercicios que servirán de guía para aprender a relajarse.



Recomendaciones para las técnicas de relajación

1. Buscar un lugar cómodo

Puede estar solo o acompañado y son suficientes un par de minutos. Conviene que la luz sea tenue, ya que facilitará la concentración.

2. Cuidar las posturas

La postura más aconsejable para empezar es acostarse con los brazos y piernas estiradas (pero no rígidas) y la cabeza reposada en una almohada.

También puede realizarse sentado, con las rodillas ligeramente dobladas, los pies apoyados en el suelo y las manos apoyadas sobre las rodillas o sobre un reposabrazos.

Si es necesario, puede retirarse o aflojarte el cinturón, el sujetador, las medias, calcetines. Prescinde de cualquier prenda o adorno (anillos, pulseras, gafas), que te puedan oprimir o incomodar.

3. Concentrarse en el ejercicio

Al principio puede costar identificar las sensaciones o saber si estás haciendo bien los ejercicios, pero no desespere, la relajación llegará.

Seguir las instrucciones

Evitar preocuparse demasiado de si se está haciendo bien o no.

4. Practicar los ejercicios con frecuencia

Lo primero que debe saber es que la manera de aprender a relajarse es practicando. Es aconsejable empezar realizando el ejercicio que más le interese y, posteriormente, vaya probando con el resto de ejercicios.

Lo importante es conocer las posibles formas de relajarse que existen y poner en práctica aquella con la que más cómodo/a se sienta.

Lo importante es practicar cada día y llegar a dominar una o varias maneras de lograr la calma. Esto te facilitará relajarse cuando se desee.



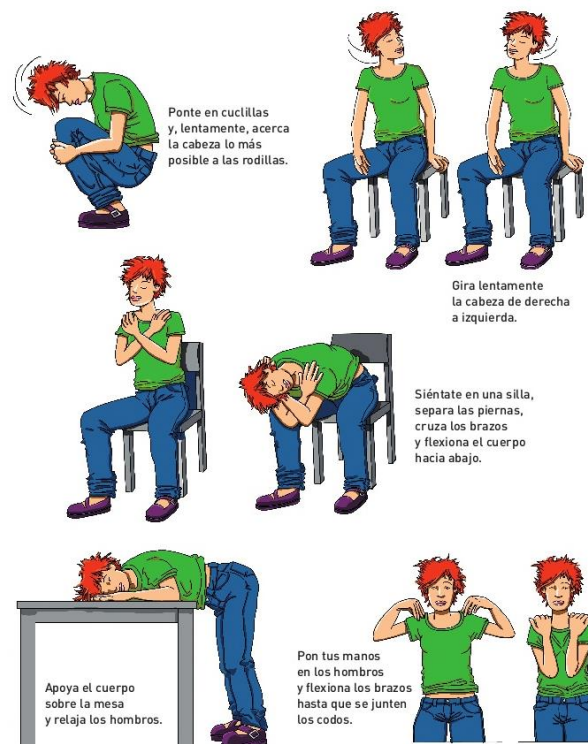
Técnicas de relajación

Técnica 1

Relajación muscular progresiva

Es una técnica que permite conocer nuestro cuerpo e identificar las sensaciones de tensión y relajación. Se aprende a percibir la relajación observando el contraste entre las sensaciones que se experimentan al contraer y luego relajar voluntariamente los diferentes grupos de músculos. Un ejemplo de ello, son los ejercicios isométricos que contraen el músculo sin generar movimiento. Consisten en aguantar la tensión del grupo muscular que se esté trabajando durante unos segundos y, después, soltar para relajar la zona.

Un aspecto muy importante a tener en cuenta cuando se practique esta técnica es que no debe forzar la tensión hasta que esta resulte incómoda o dolorosa. Se trata únicamente de contraer los músculos para hacerla más evidente.



Esta técnica no está indicada en personas que presenten determinados problemas físicos como cirugía reciente, contracturas musculares, fracturas de un hueso, etcétera. Si este es el caso, consultar con el médico realizar otro ejercicio de relajación.

Técnica 2

Respiración profunda o diafragmática

Con esta técnica aprenderá a mantener un patrón de respiración rítmico y profundo. La respiración es una de las claves para conseguir relajación. Debe procurar respirar siempre con el abdomen, de forma fluida.

Para conseguir una respiración profunda, seguir estas indicaciones:

1. Tomar lentamente aire por la nariz.
2. Llevarlo hasta el fondo de los pulmones (para ello, inspira profundamente elevando voluntariamente el abdomen).
3. Retener unos segundos el aire.
4. A continuación, expulsarlo lentamente por la boca con los labios ligeramente fruncidos (como si estuviera soplando una vela).

Utilizar la respiración profunda para aumentar el control en situaciones de crisis. Esta técnica no está indicada en personas que presenten determinados problemas de afectación pulmonar. Si este es el caso, utilizar otro ejercicio de relajación.

Técnica 3

Atención a la respiración.



Ante situaciones complicadas, la mente salta de un pensamiento a otro rápidamente. Con este ejercicio se consigue que la mente “pare” y se concentre en lo que se desee, no tanto en los nervios que se pueda estar sintiendo en ese momento.

Intentar coger y soltar el aire por la nariz (excepto que haya alguna circunstancia que lo impida).

Posteriormente, concentrarse en la respiración normal. Por ejemplo, imaginar el recorrido del

aire de la respiración entrando en el cuerpo (desde las fosas nasales hasta los pulmones), la temperatura del aire al entrar y salir del cuerpo...

Lo fundamental de este ejercicio es identificar cuándo nos distraemos y volver a concentrarnos en la respiración cuando aparezca alguna distracción.

Técnica 4

Imaginación guiada y relajación pasiva.

Esta combinación de técnicas exige una mayor capacidad de concentración y receptividad, pero permite alcanzar una mayor relajación en menos tiempo. Practicándola se logran relajar las tensiones musculares sirviéndote de un orden mental.

¿Cómo? El uso de sugerencias (sensaciones sugeridas) permite que se generen intensas sensaciones de tranquilidad, relajación y paz.

Repetir mentalmente esas sensaciones que generen bienestar. Concentrarse en visualizarlas de forma clara, intentando vivirlas como si fueran una situación real. De esta manera, se consigue entrar en un estado de relajación profunda.

Se recomienda el video: Técnica de respiración mediante la respiración completa, disponible en:

<https://www.youtube.com/watch?v=dbYCCb8tgSA>

Técnica 5

Relajación por evocación.

Cada persona experimenta la calma de una manera y a través de diferentes caminos. Este ejercicio facilita la experiencia de relajación profunda a través de la evocación de una experiencia previa de calma.

Debe cerrar los ojos y recordar una situación en la que haya experimentado un estado de relajación agradable. Cuando recordemos esa situación y ese estado, se podrá recordar cada sensación (visual, auditiva, olfativa, etc.) que haya sentido en aquel momento. Este ejercicio es muy útil para conseguir un estado de relajación profunda cuando queramos.



Técnicas para el cultivo de la paz interior.

- ❖ Dedicar algún tiempo al día, al menos 20 minutos a la reflexión, meditación, oración o cualquier otra actividad que te conecte con tu ser interior.
- ❖ Si quiere paz, cultive las acciones, relaciones y espectáculos que le aporten paz. Evitar aquellos que le causen estrés, miedo o agresividad.
- ❖ Apartarse de la violencia en todas sus manifestaciones. Procurar estar en paz con los suyos.
- ❖ Dedicar unas horas a la semana a estar en contacto con la naturaleza, a contemplarla y disfrutarla.
- ❖ Hacer una lista de los valores que sientes que llevan a la paz: tolerancia, aceptación de la diversidad, compasión, no juzgar... Y luego ponerla en un sitio visible -por ejemplo, en un espejo en tu casa- para que estén presentes en tu vida. Elegir uno cada semana y ejércitala.
- ❖ Practicar la amabilidad. Ésta abre tu corazón y el del que la recibe. Ahora más que nunca necesitamos sentir el calor y la cercanía. Como dijo el Dalai Lama, "mi religión es la amabilidad".
- ❖ Evitar saturarse de las informaciones de guerra y desgracias que aparecen en las noticias, especialmente antes de dormir. están trabajando para la paz. Recordar que la información nutre el alma. Tener la información necesaria de lo que sucede en el mundo, pero nutrirse de informaciones y lecturas que aporten paz.

BIBLIOGRAFÍA

- Arango, M. (2006). Autoestima e inteligencia emocional. Colombia: Gamma.
- Goleman, D. (2009). La inteligencia emocional. España: Zeta bolsillo.
- Goleman, D. (2011). La inteligencia emocional en la empresa. México: Zeta bolsillo.
- Gudiño, C.(2011). Cómo desarrollar tu inteligencia emocional. México: Orgone.
- López, M. (2006). Disciplinar con inteligencia emocional. Colombia: Gamma.
- Persico, L. (2011). Guía de la inteligencia emocional. España: Libsa.
- Valles, A. Inteligencia emocional: aplicaciones educativas. España: EOS, Instituto de Orientación Psicológica Asociado.