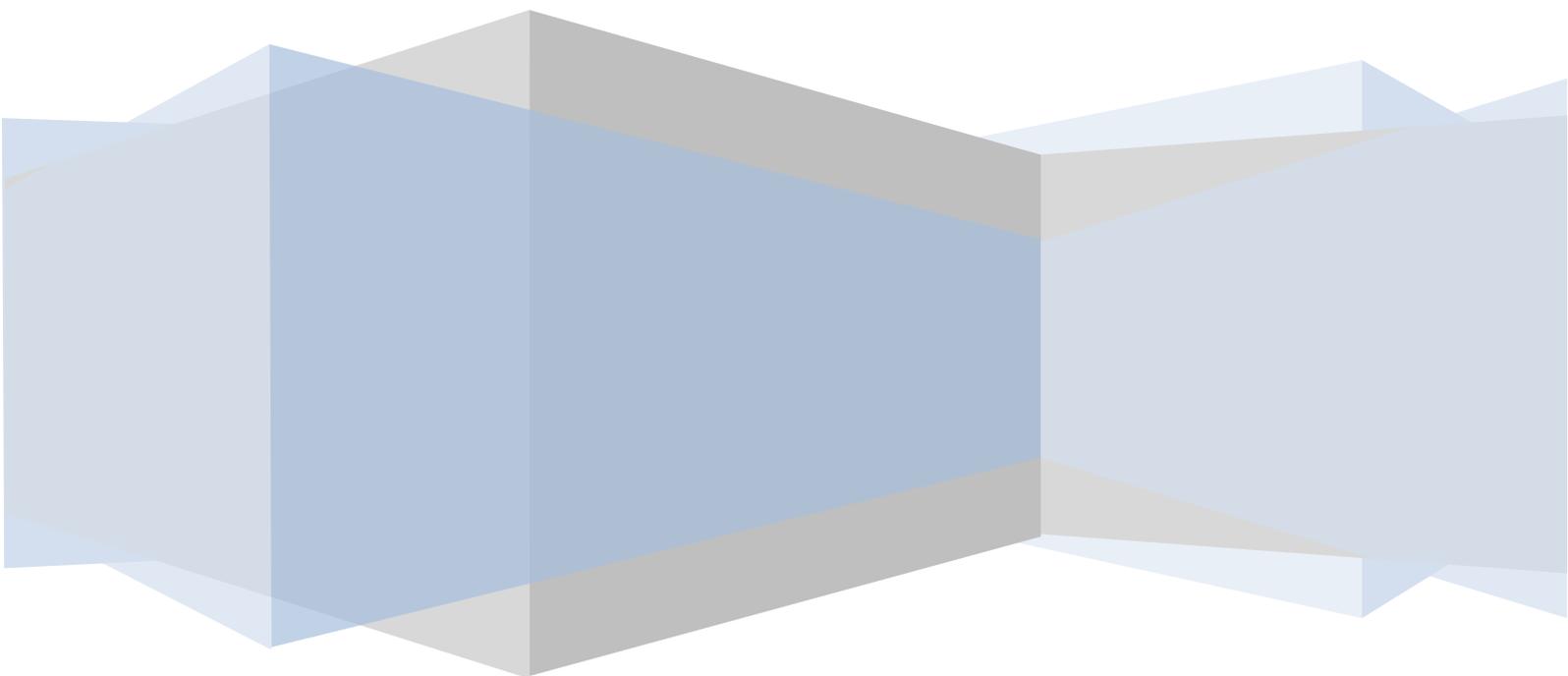


# LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Marco teórico e investigación.

Marta M<sup>a</sup> Teijido Pérez



## INDICE

---

1. INTRODUCCIÓN.....	Pág.4
2. TEORÍAS DE LA INTELIGENCIA.....	Pág.5
2.1 TEORÍA PSICOMÉTRICA.....	Pág.7
2.2 TEORÍA FUNCIONALISTA.....	Pág.9
2.3 TEORÍA GENÉTICA O DEL DESARROLLO.....	Pág.9
2.4 TEORÍAS ACTUALES.....	Pág.10
2.5 TEORÍA DE LAS INTELIGENCIAS MÚLTIPLES.....	Pág.11
3. TEORÍA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	Pág.14
3.1 ORÍGENES Y DEFINICIÓN.....	Pág.14
3.2 DOS FUNCIONES PRINCIPALES DEL CEREBRO.....	Pág.18
3.3 COMPETENCIAS.....	Pág.19
4. EVALUACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	Pág.24
5. APLICACIONES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL....	Pág.27
5.1 EN EDUCACIÓN.....	Pág.28
5.2 EN EL TRABAJO.....	Pág.33

6. ACTIVIDADES PARA DESARROLLARLA.....	Pág.38
7. LAS EMOCIONES.....	Pág.43
7.1 DEFINICIÓN.....	Pág.44
7.2 TEORÍAS.....	Pág.45
8. CONCLUSIONES.....	Pág.47
9. BIBLIOGRAFÍA.....	Pág.49

## 1. INTRODUCCIÓN.

Hubo un tiempo en el que la educación se centraba principalmente en la asimilación de contenidos, pero en la actualidad se ha llegado a entender la educación de forma diferente, como un proceso continuo y más amplio cuyo objetivo es la educación para la vida. Partiendo de esta idea comprendemos que la educación debe orientarse hacia el desarrollo integral del alumnado, es decir, al pleno desarrollo de su personalidad. Y para ello no podemos olvidarnos del desarrollo emocional, además del desarrollo cognitivo. En cambio, hasta la década de los 90 hay poca tradición en cuanto a este tema. A partir de aquí encontramos cierta tendencia a intentar justificar la necesidad de una educación emocional, cuyo objetivo será el conocimiento de los fenómenos emocionales, el control de las emociones...todo ello para contribuir a esa educación para la vida.

En estos momentos de la historia y, sobre todo, en la situación actual en la que se encuentra la educación: en la que está a punto de producirse un gran cambio dentro de la educación superior con la adaptación al espacio europeo (Bolonia), en la que se empieza a hacer necesaria la toma de decisiones que ayuden a prevenir situaciones de desadaptación (con el incremento de ciudadanos inmigrantes) y de conflicto (con la proliferación de situaciones de acoso entre alumnos en centros de distintos niveles educativos)... es en estos momentos y con estas circunstancias, en los que considero que debemos de trabajar más una educación emocional, para ayudar a los alumnos a lograr una inteligencia emocional que les ayude a controlar sus emociones en todas estas situaciones nuevas de nuestro sistema educativo y que, si no logramos controlar, pueden llevar al fracaso más absoluto del mismo.

Actualmente existe abundante literatura sobre “inteligencia emocional”, pero este término se convierte en una tendencia en el ámbito de la intervención psicopedagógica a

partir de la obra de Goleman: *La Inteligencia Emocional* (1995), en la que reflexiona sobre la importancia de las habilidades de la inteligencia emocional frente a las desarrolladas en el coeficiente de inteligencia (CI).

En el siguiente resumen de las principales teorías de la inteligencia vamos a comprobar la evolución de este término hasta la actualidad; además de conocer los orígenes de la inteligencia emocional, cómo la estudian las investigaciones actuales y su aplicación en el mundo de la orientación tanto educativa como laboral (tema interesante para nosotros como profesionales de la orientación que somos).

## 2. TEORÍAS DE LA INTELIGENCIA.

En este apartado intentaré realizar un resumen de las teorías que hasta la actualidad se han postulado en torno al término *inteligencia*, pero antes es necesario destacar que no existe todavía unanimidad entre los diferentes científicos que estudian y han estudiado el tema en cuanto a la definición de este concepto.

Aunque existen numerosas teorías que tratan de resolver este tema, no se ha llegado a una definitiva que nos explique qué se entiende por inteligencia. Por ello, considero imprescindible darnos un paseo por la historia hasta llegar a la situación actual, para llegar a comprender la evolución del estudio de la inteligencia desde la perspectiva de diferentes autores.

El interés por el intelecto humano (utilizado como sinónimo de inteligencia) se remonta a los primeros escritores babilonios, los últimos filósofos griegos y hombres cultos de toda la historia (Iglesias Cortizas M.J. y otros. 2004, pág. 21). Aunque tenemos que

decir que todavía no se entendía el término inteligencia como se entiende en la actualidad, sí es cierto que se sentía cierta curiosidad por el tema.

Pero no es necesario remontarse tanto tiempo atrás. Estudiando algunos autores podemos encontrar que Broca (1824-1880) en sus investigaciones ya trataba de medir el cráneo humano y sus características. Otro autor, Galton (1822-1911), bajo la influencia de Darwin investigó sobre los genios. Y así muchos otros autores mostraban su interés en este campo. Pero es a partir de Binet (1857-1911) cuando se habla de la medición de la inteligencia y elabora el primer test de inteligencia (1905) que más tarde es traducido al inglés, además se le realizan sucesivas revisiones y se va transformando en varias versiones hasta llegar a difundirse rápidamente por todo el mundo. Otro autor introduce el término de coeficiente intelectual (CI) que va a tener gran aceptación por parte de la comunidad científica (Stern. 1912).

A partir de aquí surgen distintas teorías sobre la inteligencia que responden a las corrientes o enfoques que siguen numerosos autores a lo largo de la historia. En la actualidad, el término sigue estando confuso y no existe acuerdo para ofrecer una definición única del mismo, pero sí podemos realizar un breve análisis de las distintas aportaciones que se desprenden de estas teorías, que serán la base de muchos de los modelos que posteriormente se han propuesto con el fin de describir el concepto de inteligencia.

A partir de aquí podemos distinguir distintas teorías que han tratado de definir e incluso de evaluar la inteligencia. Las más destacadas serían las siguientes (Iglesias Cortizas, M.J. y otros. 2004. 22-36):

## 2.1 TEORÍA PSICOMÉTRICA.

Se trata de teorías que algunos autores han elaborado a partir de la medición de la inteligencia entendida como algo propio del comportamiento, no de la persona. Este tipo de teorías parten de la Psicología Diferencial clásica y se basan en el análisis de datos obtenidos en tests.

Estas teorías aportan diferentes perspectivas sobre el concepto de inteligencia:

- **Perspectiva monolítica**, parte del concepto de inteligencia entendida como una única variable en relación directa al instrumento de medida. Se crea la teoría a partir del análisis de los datos obtenidos en los tests. Basados en esta perspectiva nos encontramos con tres modelos:
  1. Edad Mental. En el que destacan autores como Binet y Simon que tratan de crear un instrumento capaz de medir la capacidad intelectual del alumno. Por tanto, parten de que la inteligencia es medible y tratarían de explicar la evolución de la misma.
  2. (CI) Cociente Intelectual. Destacan autores como Stern y Terman que elaboran la fórmula CI transformando la edad mental en un índice numérico, y marcan la diferencia entre edad mental y edad cronológica.
  3. Factor G o inteligencia general. Destacan autores como Spearman, que aplica el análisis factorial al estudio de la inteligencia buscando un factor común a todos los sujetos, al que llamaron factor G.
- **Perspectiva factorial**, que permitió un análisis más preciso y completo de la inteligencia. Y parte del concepto de inteligencia entendida como un conjunto de componentes intelectuales y aptitudes. También podemos destacar dos modelos:

1. Aptitudes mentales primarias. Destacan autores como Thurstone que defiende la existencia de siete factores o aptitudes que serían los componentes de la inteligencia, y los extrae a partir del factor G. El problema es que se siguen basando en los resultados de los tests.
  2. Estructura del intelecto. Destacan autores como Guilford que consideran la inteligencia como producto de una serie de factores dentro del esquema de la información (estímulo-organismo-respuesta), y hacen referencia a diferentes tipos de inteligencia.
- **Perspectiva jerárquica**, es la teoría más cercana a los planteamientos actuales del procesamiento de la información. Se valoran los distintos factores que forman la inteligencia en una estructura jerárquica que culmina con el factor G. Encontramos tres modelos:
1. Cattell, explica la inteligencia a partir de factores como los primarios de Thurstone pero encuentra otros factores secundarios: la inteligencia fluida (sin influencias socioculturales) e inteligencia cristalizada (con carga sociocultural). Este autor difundió los tests de inteligencia con la idea de que eran buenos predictores del rendimiento académico.
  2. Jäger, encuentra siete factores fundamentales: la riqueza de ocurrencias y productividad, la concentración y motivación de rendimiento, la capacidad de elaboración, el pensamiento lógico-formal, la intuición, los números y el lenguaje.
  3. Vernon, parte de una estructura jerárquica pero variable según la edad del individuo.

## 2.2 TEORÍA FUNCIONALISTA.

Se trata de teorías que intentan explicar el funcionamiento de las capacidades intelectuales en términos de procesamiento de la información, destacando cuatro elementos principales:

- Las capacidades básicas de procesamiento, que harían referencia a la velocidad y a la capacidad de procesamiento de la información.
- Las estrategias que son las conductas que utilizamos para lograr un objetivo cognitivo.
- La metacognición, que se refiere al autoconocimiento de los sujetos en cuanto a sus propios procesos cognitivos.
- El conocimiento, que sería la información almacenada disponible por el alumno.

Utilizan la analogía entre ordenador y mente para intentar explicar el comportamiento del sistema, las capacidades del mismo y el procesamiento de la información.

## 2.3 TEORÍA GENÉTICA O DEL DESARROLLO.

Las teorías que siguen esta línea tratan de explicar la inteligencia como el producto de la interacción continuada entre el individuo y el medio que le rodea, por lo tanto, el individuo construye su inteligencia. Destaca un autor, Piaget, con su perspectiva constructivista de la inteligencia, en la que asocia el desarrollo a un proceso de construcción de estructuras cognitivas a través de sucesivos estadios. El alumno construiría su inteligencia a través de cuatro estadios:

- El sensoriomotor, desde el nacimiento hasta los dos años.

- La preoperatoria, desde los dos hasta los seis años.
- La operatoria concreta, desde los seis hasta los doce años.
- La operatoria final, desde los doce años hasta la edad adulta.

Piaget destaca el papel activo del individuo en la construcción de la inteligencia a partir de su propia actividad. Pero entiende la inteligencia de forma muy distinta a como lo hacían las teorías psicométricas. Para este autor, la inteligencia es “la adaptación por excelencia”, es decir, “*el equilibrio entre una asimilación continua de las cosas a la propia actividad y la acomodación de esos esquemas asimiladores a los objetos*” (Piaget, 1969). Además, para Piaget el desarrollo cognitivo se ve directamente afectado por su interacción con el ambiente.

Una de las limitaciones de esta teoría es que Piaget creía que estaba estudiando todo sobre la inteligencia y la cognición, pero en realidad su campo de visión era más limitado ya que se interesaba fundamentalmente por las competencias del científico, creyendo que la comprensión matemática era el centro del intelecto.

## 2.4 TEORÍAS ACTUALES.

La situación actual es que no existe una definición de inteligencia aceptada por todos los autores, ni tampoco existe una forma única de medirla. Pero se siguen elaborando teorías que tratan de cambiar esta situación intentando dar explicación a la inteligencia humana, como la teoría triárquica de Sternberg (1991). Desde esta teoría se pretende definir la inteligencia desde tres subteorías: la inteligencia individual (que trata de explicar los mecanismos internos que nos conducen a una conducta inteligente), la experiencial (relacionada con la experiencia que exige la realización de cada tarea), y la contextual (con la que el individuo ha de ser capaz de seleccionar los ambientes en los

que se mueve y de adaptarse a ellos). Podemos ver que existe cierta similitud entre la inteligencia individual y la intrapersonal, y entre la contextual y la interpersonal que veremos se proponen en la teoría de las inteligencias múltiples.

También proliferan las teorías de la superdotación dada la relación que se ha mantenido a lo largo del tiempo entre los términos superdotado e inteligencia. En ellas podemos encontrar diferentes modelos basados en distintos componentes, como:

- Basados en capacidades (modelos de rasgos orientados).
- Basados en componentes cognitivos.
- Basados en el rendimiento.
- Basados en aspectos socioculturales.

## 2.5 TEORÍA DE LAS INTELIGENCIAS MÚLTIPLES.

Las teorías elaboradas hasta el momento plantean algunos problemas como que algunas no tienen en cuenta el contexto en el que vive y se desarrolla el individuo, no se asumen las diferencias individuales ...

A partir de este momento se justifica la dificultad de definición del concepto de inteligencia al considerar la existencia de múltiples tipos de inteligencia. Así vemos cómo el concepto de inteligencia ha evolucionado desde una perspectiva monolítica hasta una perspectiva de las inteligencias múltiples, en la que además se va a dar mucha importancia al contexto (familiar, social y escolar).

Gardner (1995) propone la teoría de las inteligencias múltiples porque considera que un test de inteligencia no puede predecir el éxito que tendrá una persona, y que la inteligencia como algo único no puede explicar muchas áreas de la actividad humana.

A partir de esta teoría se pretenden explicar las competencias cognitivas en términos de un conjunto de habilidades. Una inteligencia implicaría la habilidad necesaria para resolver problemas. Y en base a ello se distinguen siete inteligencias:

1. Inteligencia musical, nos permite distinguir los signos propios del alfabeto musical (ritmo, tono, melodía...).

2. Inteligencia científico-corporal, nos facilita el saber utilizar nuestro cuerpo para fines expresivos que suponen la resolución de un problema. Mejora el funcionamiento y aprovechamiento de los sentidos además de la motricidad.

3. Inteligencia lógico-matemática, facilita el cálculo y la percepción de la geometría espacial. Las habilidades que desarrolla son aquellas relacionadas con: enumerar, medir, hacer series, deducir, comparar, sacar conclusiones y verificar.

4. Inteligencia lingüística, es esencial ya que el lenguaje es el elemento más importante de la comunicación. Potencia habilidades relacionadas con la escritura, la narración, la observación, la comparación, la valoración, sacar conclusiones y resumir.

5. Inteligencia espacial, facilita la capacidad de diferenciar objetos y formas, elaborar y utilizar mapas, imaginar un movimiento...Potencia todas las habilidades relacionadas con la localización en el espacio, en el tiempo, comparar, observar, deducir, relatar, combinar y transferir.

6. Inteligencia interpersonal, permite comprender y trabajar con los demás, conocer sus intenciones, deseos... Facilita el trabajo en grupo, el liderazgo, la organización y hasta la solidaridad con los demás.

7. Inteligencia intrapersonal, nos permite trabajar y comprendernos a nosotros mismos, conocer nuestros sentimientos, emociones...Nos ayudará a resolver problemas emocionales y facilita el autoconocimiento.

Posteriormente Gardner (2001) añade dos más: inteligencia naturalista e inteligencia existencial. La inteligencia naturalista se refiere a la conciencia ecológica que permite la conservación del entorno; la existencial es la que utilizamos cuando nos formulamos preguntas sobre el sentido de la vida, el más allá, etc. Incluso sugiere la posibilidad de otras inteligencias. Pero, de todas ellas, son la inteligencia interpersonal y la intrapersonal las que tienen que ver con la inteligencia emocional:

- La inteligencia interpersonal es la que le permite al individuo relacionarse con los demás, comprender a quien interactúa con él, además de desarrollarse socialmente. Sería, en definitiva, la capacidad de establecer relaciones, de solucionar conflictos, de entender a otras personas... En ella se incluirían capacidades como liderazgo, resolución de conflictos y análisis social.
- La inteligencia intrapersonal es la que permite conocerse a uno mismo y actuar conforme a ello. Es la manera que tenemos de acceder a nuestros propios sentimientos y emociones, y utilizarlos como recurso para orientar nuestro comportamiento.

Además, los dos tipos de inteligencia funcionan conjuntamente ya que el conocimiento de uno mismo facilita a su vez el conocimiento de los demás, y viceversa.

### 3. TEORIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.

En la actualidad se entiende que la finalidad de la educación es el desarrollo de la personalidad integral del individuo. En este desarrollo hay que distinguir al menos dos aspectos: el desarrollo cognitivo y el desarrollo emocional.

A lo largo de la historia se ha dado mayor importancia al desarrollo cognitivo (atribuyendo la inteligencia a las capacidades cognitivas relacionadas con el pensamiento abstracto, teórico, científico y académico), dejando más olvidados los aspectos relacionados con el desarrollo emocional.

#### 3.1 ORÍGENES Y DEFINICIÓN.

Todos los autores sobre el tema identifican la necesidad de ocuparse y desarrollar la inteligencia emocional como consecuencia de las insuficiencias que presenta el CI (Cociente de Inteligencia) que desde inicios del siglo XX ha sido utilizado como indicador - predictor de comportamientos exitosos.

Pero a partir de 1990 la inteligencia emocional despierta un gran interés, ya que se considera que tener un elevado C.I (Coeficiente intelectual) no es garantía de éxito en la vida. Pese al énfasis que las escuelas y los exámenes de ingreso ponen en el CI, es asombroso el poco peso que esto tiene en el éxito laboral y en la vida. El cociente intelectual no es una medida infalible porque es muy frecuente que las personas que poseen un alto cociente intelectual no desempeñen adecuadamente su trabajo y que quienes tienen un cociente intelectual moderado, o más bajo, lo hagan considerablemente mejor. Además, a las insuficiencias del CI se suma la consideración de las características del entorno en que las empresas y organizaciones desarrollan su actividad en el mundo contemporáneo, que se caracteriza por la velocidad de los cambios en las diferentes esferas: tecnológica, económica, social, medio ambiental etc.

que demandan habilidades y comportamientos muy diferentes a los de épocas anteriores.

A partir de aquí se deduce que es necesario algo más que una buena inteligencia abstracta para solucionar problemas emocionales. Y de ahí surge la inteligencia emocional, que sería la encargada del conocimiento y control de las propias emociones y de las que expresan las personas con quienes vivimos. Con ello, no quiero decir que los que defienden la existencia de la inteligencia emocional se opongan a la existencia de la inteligencia abstracta, sino que consideran que ambas interactúan.

Es en este momento, en 1990 cuando dos psicólogos norteamericanos, Salovey y Mayer, acuñaron un término cuya fama futura era difícil de imaginar: “inteligencia emocional”. Y a partir de aquí es cuando los investigadores van a dirigir su atención hacia la definición de este constructo.

Según estos autores, la inteligencia emocional consistía en la habilidad de manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones (Bisquerra, R. 2000: 144).

A lo largo del tiempo, estos autores han ido reformulando este concepto en sucesivas aportaciones (Mayer y Salovey, 1993, 1997; Mayer, Caruso y Salovey, 1999, 2001; Mayer, Salovey y Caruso, 2000). Nos quedamos con la siguiente definición que estos autores nos ofrecieron:

*“La inteligencia emocional incluye la habilidad de percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual”* (Mayer y Salovey. 1997: 10).

Mayer, Salovey y Caruso (2000) conciben la inteligencia emocional como un modelo de cuatro ramas interrelacionadas:

- Percepción emocional: las emociones son percibidas y expresadas.
- Integración emocional: Las emociones sentidas entran en el sistema cognitivo como señales que influyen la cognición (integración-emoción-cognición).
- Comprensión emocional: Existen señales emocionales que se dan en las relaciones interpersonales y que son comprendidas, lo cual tiene implicaciones para la misma relación.
- Regulación emocional (*emotional management*): Los pensamientos promueven el crecimiento emocional, intelectual y personal.

Más tarde, en 1996, Martineaud y Engelhart que centran su trabajo en la evaluación de la inteligencia emocional la definen como (en Vallés A. y Vallés C. 2000: 90):

*“La capacidad para leer nuestros sentimientos, controlar nuestros impulsos, razonar, permanecer tranquilos y optimistas cuando no nos vemos confrontados a ciertas pruebas, y mantenernos a la escucha del otro”.*

Pero a pesar de la importancia de estos autores en la aparición del término inteligencia emocional va a ser Goleman, investigador y periodista del New York Times, con la publicación de su libro *Inteligencia Emocional* (1995) que se convertirá en bestseller mundial, quien llevó el tema al centro de la atención de todo el mundo.

Goleman nos ofrece la siguiente definición de la inteligencia emocional:

*“El término inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los*

*demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. Se trata de un término que engloba habilidades muy distintas -aunque complementarias- a la inteligencia académica, la capacidad exclusivamente cognitiva medida por el cociente intelectual...”.*

(Goleman. 1998. Apéndice 1).

Hasta la actualidad existen numerosos autores que intentan definir el constructo *Inteligencia Emocional*. Algunos de ellos lo hacen desde una perspectiva más amplia del concepto, en la cual incluyen todo lo que no queda contemplado en la inteligencia académica, como control del impulso, automotivación, relaciones sociales, etc. (Goleman, 1995). Otros se inclinan más por un concepto restrictivo de inteligencia emocional. En esta última postura están los que consideran que los conceptos científicos son específicos y restrictivos y que en la medida que dejan de serlo pasan a ser divulgaciones acientíficas. Mayer, Salovey y Caruso (2000) están en esa última postura. Además podemos encontrar algunos autores que critican la propia teoría de la existencia de una inteligencia emocional (Hedlund y Sternberg, 2000). Davies et al. (1998) a partir de una investigación empírica llegan a la conclusión crítica de que tal vez el constructo de inteligencia emocional no sea realmente una aptitud mental.

También y desde el punto de vista de la psicología de la personalidad, la inteligencia emocional se puede considerar como un aspecto de la personalidad (McCrae, 2000).

En definitiva, la discusión sobre el constructo de inteligencia emocional sigue abierto. La conclusión es que hay claras divergencias entre el concepto que se tiene de inteligencia emocional según los distintos autores, ni siquiera se ha llegado todavía a

una teoría definitiva que aclare qué se entiende por inteligencia. Lo que sí está claro es que la inteligencia se desarrolla en la interacción entre las personas, que debemos tener en cuenta las diferencias individuales, y que la inteligencia emocional se puede aprender y mejorar.

### 3.2 DOS FUNCIONES PRINCIPALES DEL CEREBRO.

Por su importancia en la fundamentación y comprensión de las bases de la teoría de la inteligencia emocional es necesario referirse, aunque sea brevemente, a lo que dicen los especialistas sobre las “dos partes”, “esferas” o “funciones principales” del cerebro.

Algunos autores han considerado la existencia de “dos mentes”, una que piensa y otra que siente. Serían dos formas de conocimiento que interactúan entre sí: la mente racional y la mente emocional.

La dicotomía emocional/racional se aproxima a la distinción popular entre “corazón” y “cabeza”. Sentir que algo está bien “en el corazón de uno” es un tipo de convicción diferente que pensar lo mismo de la mente racional. Cuanto más intenso es el sentimiento, más dominante se vuelve la mente emocional y más ineficaz la racional.

Estas dos mentes operan en armonía entrelazando sus diferentes formas de conocimiento para guiarnos por el mundo. Según los especialistas, por lo general existe un equilibrio entre la mente racional y la mente emocional, en el que la emoción alimenta e informa las operaciones de la mente racional. La mente emocional le imprime energía a la racional y, esta última, ordena el comportamiento de las emociones. Sin embargo, ambas son facultades semi-independientes, cada una refleja una operación de un circuito distinto pero interconectado del cerebro. Los sentimientos son esenciales para el pensamiento y el pensamiento lo es para el sentimiento.

### 3.3 COMPETENCIAS.

Del constructo de inteligencia emocional deriva el desarrollo de competencias emocionales. La *competencia es el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para realizar actividades diversas con un cierto nivel de calidad y eficacia*. En el concepto de competencia se integra el saber, saber hacer y saber ser. El dominio de una competencia permite producir un número infinito de acciones no programadas (Bisquerra, R. 2003).

Salovey y Mayer (1990), consideran que la competencia de la inteligencia emocional engloba habilidades como: (En Bisquerra, R. 2000: 145):

- Conocer las propias emociones. El principio de Sócrates «conócete a ti mismo» nos habla de esta pieza clave de la inteligencia emocional. No es más que ser consciente de las propias emociones, es decir, reconocer un sentimiento en el momento en que ocurre. Sólo si sabemos reconocer lo que sentimos podremos manejar, controlar y ordenar nuestras emociones de manera consciente. Se trataría de autoconocimiento.
- Manejar las emociones: La habilidad para manejar los propios sentimientos a fin de que se expresen de forma apropiada se fundamenta en la toma de conciencia de las propias emociones y es fundamental en las relaciones interpersonales. No podemos rechazar emociones como la ira o la tristeza, pero sí podemos afrontarlas de la manera más adecuada. Se trataría de autocontrol.
- Motivarse a sí mismo: Una emoción tiende a impulsar una acción. Por eso las emociones y la motivación están íntimamente interrelacionadas. Para poder tener un autocontrol emocional tenemos que aprender a dominar nuestros

impulsos. Se trataría de automotivación, que sería buscar los motivos por los que se hace una cosa y ordenar las emociones para lograr hacerla.

- Reconocer las emociones de los demás. La empatía es fundamental y se basa en el conocimiento de las propias emociones, y a partir de ello seremos capaces de captar las señales que nos indican lo que los demás sienten. Se trataría de la autoconciencia de las emociones de los otros.
- Establecer relaciones sociales. El arte de establecer buenas relaciones con los demás es, en gran medida, la habilidad de manejar sus emociones. La competencia social y las habilidades que conlleva son la base del liderazgo, popularidad y eficiencia interpersonal. Se trataría de la adecuación a nuestro ser social, parte esencial del desarrollo con los demás.

Estos serían parte de los contenidos y habilidades que Salovey y Mayer (1990) incluyen para desarrollar la competencia emocional, según su modelo. Pero existen muchos otros modelos que diferentes autores han creado para intentar explicar las capacidades o habilidades que son necesarias para desarrollar la competencia emocional, como:

- Modelo de Boccardo, Sasia y Fontenla (1999)
- Modelo de Gan (1998)
- Modelo de Matineaud y Engellhartn (1996)
- Modelo de Elías, Tobías y Friedlander (1999)
- Modelo de Torrabadella (1997)
- Modelo de Rovira (1998)
- Modelo de Vallés y Vallés (1998)

(En Vallés y Vallés. 2000: 92 – 111)

Goleman divide las habilidades que propone el modelo de Salovey y Mayer en dos grupos:

- La inteligencia personal, compuesta por una serie de competencias que determinan el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos. Dentro de ella se encontrarían: el autoconocimiento, el autocontrol y la automotivación.
- La inteligencia interpersonal, compuesta por otras competencias que determinan el modo en el que nos relacionamos con los demás. Se encontrarían en este grupo: la empatía y las habilidades sociales.

También Bisquerra (2000) estructura las competencias emocionales de la siguiente manera:

- Conciencia emocional, dentro de la que estarían habilidades como: toma de conciencia de las propias emociones, dar nombre a las propias emociones y comprensión de las emociones de los demás.
- Regulación emocional, en la que se encontrarían: toma de conciencia de la interacción entre emoción, cognición y comportamiento, expresión emocional, capacidad para la regulación emocional, habilidades de afrontamiento y competencia para auto-generar emociones positivas.
- Autonomía personal (autogestión), en la que se incluyen: autoestima, automotivación, actitud positiva, responsabilidad, análisis crítico de normas sociales, buscar ayuda y recursos, y auto-eficacia emocional.
- Inteligencia interpersonal, estarían: dominar las habilidades sociales básicas, el respeto por los demás, comunicación receptiva, comunicación expresiva, compartir emociones, comportamiento pro-social y cooperación y asertividad.

- Habilidades de vida y bienestar, se incluirían: identificación de problemas, fijar objetivos adaptativos, solución de conflictos, negociación, bienestar subjetivo, fluir.

Además de las competencias que hemos visto en los anteriores autores, podemos añadir algunas más como:

- Valoración adecuada de uno mismo, conociendo las propias debilidades y fortalezas.
- Confianza en uno mismo, y seguridad en la autovaloración que hemos hecho.
- Autorregulación, autocontrol de nuestros estados, impulsos y recursos internos.
- Confiabilidad, es decir, sinceridad e integridad.
- Integridad, asumiendo la responsabilidad de nuestras actuaciones.
- Adaptabilidad, ser flexible para afrontar mejor los cambios.
- Innovación, estar abierto a las ideas nuevas.
- Iniciativa, para actuar cuando se presenta la ocasión.
- Optimismo y persistencia en la consecución de nuestros objetivos.

Como vemos, independientemente de los avances que se puedan producir en el campo teórico, las aplicaciones que de ello se derivan van en la dirección de la existencia de unas competencias emocionales que pueden ser aprendidas.

A partir de todo ello, podemos entender que una persona inteligente emocionalmente es aquella que posee ciertas características, que no tienen porque ser innatas sino que se pueden aprender y mejorar a lo largo de la vida. Algunas de estas características pueden ser: optimismo, autocontrol, capacidad de controlar y expresar sentimientos, empatía, motivación, autoestima, afán de superación...

Estas capacidades de la inteligencia emocional poseen a su vez las siguientes características:

- Independencia, ya que cada persona aporta una contribución única al desempeño de su trabajo.
- Interdependencia, cada persona depende en cierta medida de los demás.
- Jerarquización, ya que la capacidades de la inteligencia emocional se refuerzan mutuamente.
- Necesidad pero no suficiencia, ya que poseer las capacidades no garantiza que se acaben desarrollando.
- Genéricas, pues se pueden aplicar generalmente para todos.

El constructo de competencia emocional se considera un factor esencial para la prevención y el desarrollo personal y social. El desarrollo de la competencia emocional considerada como una competencia básica para la vida, desemboca en la educación emocional. Por ello será necesario definir objetivos, asignar contenidos, planificar actividades, estrategias de intervención, etc., para poder diseñar programas de intervención que van a ser experimentados y evaluados.

#### 4. EVALUACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.

La evaluación de programas de educación emocional es un aspecto clave para pasar de la intervención a la investigación. La novedad del tema obliga a construir instrumentos y proponer estrategias de evaluación en educación emocional. Estos instrumentos van a ser utilizados en la evaluación de las competencias emocionales y también en la

evaluación de programas. Se procura aplicar una complementariedad metodológica entre técnicas cuantitativas y cualitativas (Bisquerra, R. 2003).

En la actualidad no contamos con una prueba estandarizada que nos permita evaluar la inteligencia emocional, es decir, obtener un Cociente Emocional (C.E) como se hizo con el Cociente Intelectual (C.I) mediante la aplicación de pruebas como la Escala de Inteligencia de Wechsler.

Aunque sabemos que las emociones se producen en la gente y podemos observarlas, ya que existen indicadores conductuales y psicofisiológicos que las ponen de manifiesto, es muy difícil cuantificarlas.

Ya vimos que no hay una definición única para el término *Inteligencia Emocional*, como tampoco hay un consenso en cuanto a los contenidos que la constituyen, pero aún así se han construido diferentes instrumentos con el fin de evaluarla.

Algunos ejemplos de cuestionarios que se han intentado evaluar la inteligencia emocional son los siguientes (en Vallés y Vallés. 2000. 182 – 200):

Cuestionario de emocionalidad/racionalidad (Cristobal.1996).

Tests de inteligencia emocional (Martineaud y Engelhart. 1997).

Cuestionario de autoestima emocional (Vallés y Vallés. 1998).

Cuestionario de evaluación de las habilidades de comunicación (Vallés y Vallés. 1998).

Cuestionario de identificación de emociones (Vallés y Vallés. 1998).

Test de habilidades de inteligencia emocional (Vallés y Vallés. 1998).

A través de los cuestionarios se han obtenido perfiles en variables de personalidad como la extraversión, se han evaluado aspectos emocionales como empatía o autoestima y se

han obtenido medidas sobre otros factores más cognitivos como pensamiento constructivo o estrategias de afrontamiento. De la misma forma, la utilización de escalas y cuestionarios está mostrando su utilidad en el campo de la IE y el manejo efectivo de nuestras emociones.

Pero algunos autores, como Mayer y Salovey, conciben la inteligencia emocional como una inteligencia genuina y consideran deficiente una evaluación exclusivamente basada en cuestionarios de papel y lápiz. Estos autores consideran que los cuestionarios de IE pueden verse afectados por los propios sesgos perceptivos de la persona y, además, también es posible la tendencia a falsear la respuesta para crear una imagen más positiva.

En la evaluación de la inteligencia emocional incluso se ha tenido en cuenta la evaluación de los iguales, ya que entienden que aportan datos de interés ya que se trata de una información basada en la interacción cotidiana con el contexto. Además es importante conocer la opinión de las personas que rodean al individuo, a pesar de que puedan darnos información subjetiva, ya que partimos del presupuesto básico de que la inteligencia emocional implica la capacidad para manejar y comprender las emociones de las personas que nos rodean.

Pero, en definitiva, se considera que los tres métodos principales en la medición de la inteligencia emocional son los autoinformes, las pruebas de ejecución y la evaluación 360 grados. Existen evidencias de que el uso de autoinformes (como la TMMS) combinados con una prueba de habilidad (como el MSCEIT), pueden aportar mucha información, ya que las pruebas de habilidad nos revelan si un alumno tiene desarrolladas o no estas habilidades y los autoinformes nos dan información sobre si el

alumno las pone en práctica en su vida diaria. Además, las pruebas de ejecución nos ayudan a suplir los sesgos que presentan las otras metodologías.

Por otro lado, la evaluación 360° o feedback 360°, a pesar de ser la menos utilizada, se está revelando como un recurso adecuado para el desarrollo y evaluación de los programas de educación emocional ya que nos permite comparar las valoraciones de tres categorías diferentes de informantes: el propio sujeto, el profesorado y el alumnado. Además nos permite comparar las autoevaluaciones de un alumno con las del profesorado e incluso las valoraciones de los profesores sobre el mismo alumnado (Pena y Repetto. 2008).

Otra manera de evaluar la inteligencia emocional sería desde el contexto escolar, es decir, desde el curriculum a través de programas cuyo objetivo es desarrollarla. En la actualidad comienzan a aparecer programas de este tipo (por ejemplo los Programas de Habilidades Sociales) pero todavía son escasos y la mayoría se encuadran en las tutorías de la Educación Secundaria. Este tipo de programas que intentan evaluar y desarrollar habilidades propias de la inteligencia emocional, deberían de estar incluidos en el curriculum para poder ser coherentes con nuestro concepto actual de educación entendida como el desarrollo integral del alumno.

De todas formas, todas estas maneras de evaluar la inteligencia emocional solamente captan una parte de los aspectos posibles de la misma. Por ello es necesario que en futuras investigaciones sobre esta temática intentemos construir instrumentos que evalúen otros aspectos distintos de la inteligencia emocional.

## 5. APLICACIONES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.

Los principios de la inteligencia emocional tienen múltiples aplicaciones, como por ejemplo: en las relaciones con los demás (de pareja, en la escuela, en el trabajo...), en la salud, en la prevención de conductas antisociales, etc. También es un recurso que podemos aplicar en la resolución de conflictos.

Podemos aplicar la inteligencia emocional en situaciones de violencia de género, por lo tanto, como resolución del conflicto. Otro campo es el de la salud, ya que es sabido que las personas con un buen estado de ánimo tienden a estar menos enfermas o, en caso de estarlo, a recuperarse más deprisa. También ayuda a prevenir conductas antisociales como el consumo de drogas, ya que una persona drogadicta utiliza la droga para atenuar emociones negativas como son la ira, la ansiedad, la depresión... si adquieren la habilidad de manejar esas emociones no necesitan consumir drogas. Y ocurre lo mismo en conductas relacionadas con los desórdenes alimentarios (anorexia, bulimia...) tan frecuentes en nuestra sociedad actual.

Pero, como profesional de la orientación, me centraré en los ámbitos donde ésta tiene mayor presencia en este momento, que son: la educación (orientación académica) y el trabajo (orientación laboral).

### 5.1 EN LA EDUCACIÓN.

Dado el interés que ha generado la inteligencia emocional en las últimas décadas, y demostrada la importancia para el bienestar de los individuos y de la sociedad en general de su desarrollo, se ha propuesto una educación emocional.

El sistema educativo está más interesado en enseñar conocimientos que en educar a los jóvenes para aprender a utilizar y controlar sus emociones (“*analfabetismo emocional*”, Goleman. 1995, pág.231).

Dentro del sistema educativo se contemplan distintas formas de orientación, y una de ellas es la orientación para la prevención y el desarrollo, que trata aspectos muy importantes pero que no se encuentran en el curriculum ordinario. Dentro de este campo se trabajan habilidades sociales, temas transversales como educación para la salud, y también la educación emocional.

Actualmente, nos enfrentamos a un momento complicado dentro del ámbito educativo, por ejemplo con el cambio que está sufriendo la universidad (con la adaptación de los estudios superiores al espacio europeo), con el aumento de la violencia entre jóvenes dentro de la escuela, con el bombardeo de las nuevas tecnologías que pueden variar la manera de relacionarse socialmente nuestros alumnos, con el aumento de conductas antisociales entre los jóvenes que provocan su desadaptación (anorexia, bulimia, consumo de drogas...), etc. Y es en este momento cuando tenemos que actuar desde la educación, tanto la proporcionada por la familia como la de la escuela, con el fin de prevenir en la medida de lo posible estas situaciones en la sociedad.

En España, con la finalidad de introducir la educación de las emociones en la escuela, se ha generado todo un movimiento educativo que refleja la preocupación de los educadores por cambiar una escuela que se percibe en crisis e incapaz de afrontar los desafíos de nuestra sociedad actual. En este sentido, la inclusión de los aspectos emocionales y sociales en el currículo de sus alumnos se aprecia como una posible salida a alguno de los problemas urgentes del sistema educativo (Fernández Berrocal, P. 2008. Pág. 427-428).

La experiencia muestra que para facilitar el aprendizaje y la creatividad, es fundamental el desarrollo de la tanto de la vida intelectual como de la emocional, porque no es suficiente contar con las máquinas más modernas y las mejores instalaciones, aun teniendo cierta capacidad intelectual, si falta la motivación, el compromiso, y el espíritu de cooperación.

Sabemos que las carencias en las habilidades de la inteligencia emocional afectan a los estudiantes dentro y fuera del contexto escolar (Extremera y Fernández Berrocal. 2002). Y, por el contrario, si los alumnos llegan a desarrollar eficazmente habilidades de inteligencia emocional obtendrán beneficios tanto en el rendimiento académico, como en su bienestar psicológico y en sus relaciones interpersonales, así como en la prevención de conductas antisociales. En los laboratorios de psicología experimental se ha comprobado, desde hace tiempo, el efecto positivo de las emociones, incluso en aspectos de rendimiento académico, como en la consolidación de la memoria, por ejemplo.

Educar la inteligencia emocional es posible y necesario en el ámbito educativo, y no solamente lo consideran así los profesores, también están de acuerdo con ello los padres de los alumnos. Existen muchas formas de conseguir esta tarea y podemos hacerlo a través de programas de inteligencia emocional que enseñen a los alumnos a desarrollar habilidades emocionales. La enseñanza de las mismas depende más del entrenamiento que de la instrucción verbal. No debemos olvidar que instrucción no es lo mismo que educación; aquélla se refiere al pensamiento, y ésta principalmente a los sentimientos. Sin embargo, no hay buena educación sin instrucción.

La Inteligencia Emocional parte de la convicción de que la escuela debería promover situaciones que posibilitaran el desarrollo de la sensibilidad y el carácter de los

alumnos, sobre la base de que en el quehacer educativo se involucra tanto el ser físico como el mental, el afectivo y el social, en un todo. En esta tarea los profesores desempeñan un papel muy importante ya que deben ser, en todo momento, fundamentalmente educadores, en el más amplio sentido de la palabra, ni jueces ni miembros de un tribunal calificador. Su acción no puede limitarse a sancionar conductas inadecuadas o puntuar fríamente unos conocimientos del alumno, el diálogo profesor-alumno y alumno-profesor es esencial. Entender al alumno como persona, que tiene una dimensión superior al de mero estudiante, es imprescindible para comprender sus problemas y poder ayudarle a resolverlos.

Por otra parte, el profesor es el mediador en los procesos de aprendizaje, como motivador, como transmisor de mensajes y como seleccionador de los estímulos y refuerzos que llegan al alumno. Sabe además que las aptitudes intelectuales, psicomotoras, procedimentales, estratégicas son importantes pero sólo tienen sentido si están al servicio de las actitudes. Es la actitud más la amplitud lo que hace competente a la persona en cualquier actividad.

Así pues, la importancia como objetivo educativo del desarrollo de las habilidades emocionales se evidencia cuando comprendemos que las habilidades de la inteligencia emocional han de ser enseñadas preferentemente desde la infancia, porque su desarrollo y mantenimiento no son fruto de algún fenómeno espontáneo, sino de la intervención consciente y planificada de los agentes educativos, la familia y la escuela y, finalmente, por su importancia en el éxito y felicidad en la vida, incluso más que las capacidades clásicas de la inteligencia.

En todo el mundo, pero principalmente en los países desarrollados de Occidente (Norteamérica y Europa) han surgido iniciativas de incorporar elementos de Inteligencia

Emocional en la educación primaria y secundaria. Se destacan los casos de EE. UU., Inglaterra y España.

En España, un documento de la **LOGSE** (*Ley de Ordenación General del Sistema Educativo Español*), comenta: ‘resulta motivo de satisfacción reconocer y manifestar como nuestro actual sistema educativo ha recogido los aspectos que venimos comentando, adelantándose a los acontecimientos y promoviendo una transformación del sistema en la línea de las nuevas necesidades educativas de la población. Y así la **LOGSE** ha planteado como objetivo de la educación el desarrollo pleno de la personalidad, especialmente en la etapa obligatoria, tanto en sus aspectos motrices, cognitivos, afectivos, de relación e inserción social. Sin detenernos mucho, podemos decir que las habilidades de la denominada Inteligencia Emocional, forman parte tanto de los objetivos como de los contenidos, especialmente procedimentales y actitudinales del currículo oficial’.

*“La formación de estas capacidades emocionales debería estar adscrita al currículo integral del centro para su mejor implementación; debe estar basada en un modelo de habilidades aprobado por la comunidad científica en el que exclusivamente se fomenten estas competencias emocionales y dejen total libertad y creatividad a los alumnos para utilizarlas en el momento y modo adecuado. Desde los centros escolares se puede hacer uso de algunos programas y, tras una adecuada formación previa sobre el tema en cuestión, implicar a todo el personal.*

*Y cómo no extrapolar esta necesaria formación en IE al ámbito de la docencia universitaria. En Magisterio, podemos formar ya a nuestros alumnos en este importante constructo, que ya ha dejado de ser mera charlatanería para convertirse en una teoría fundamentada, y tener siempre en cuenta que los beneficios de un buen desarrollo de la*

*IE no dejan de ser inestimables para conseguir contrarrestar los efectos perjudiciales de una sociedad en la que se fomentan la inestabilidad, la competencia, y en la que cada día son más frecuentes los trastornos emocionales y las agresiones (físicas o verbales) en los centros educativos.*

*Recae, en fin, sobre nosotros la responsabilidad de poner empeño y dedicación en renovar y actualizar los programas y fomentar la educación emocional, que es lo que en el momento actual parecen necesitar más los alumnos, sin menospreciar, desde luego, por ello los contenidos fundamentales de su formación e información académicas” (Fernández Rosado, D. 2006).*

## 5.2 EN EL TRABAJO.

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 y experiencia, sino también por el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos y con los demás (Goleman. 1998).

En la actualidad estamos viviendo una situación de crisis mundial, lo que conlleva muchas consecuencias negativas para la sociedad, como por ejemplo el desempleo. Y es en este momento, más que nunca, cuando la orientación laboral debe estar al alcance de todo ciudadano que la necesite.

La situación de desempleo puede provocar en los ciudadanos estados de depresión, baja autoestima y otros problemas de salud física y psíquica. Desde la orientación debemos de trabajar para la prevención de estas situaciones y, para ello, podemos utilizar la educación emocional. Además, vemos que el nuevo entorno en el que se mueven las

empresas, caracterizado por la inseguridad y la inestabilidad, demanda nuevas habilidades. Y algunas de las habilidades que, según investigaciones y encuestas, están entre las más demandadas para trabajar en las nuevas condiciones, se señalan:

- ❖ Saber escuchar y comunicarse oralmente (habilidades comunicativas).
- ❖ Adaptabilidad y respuestas creativas ante obstáculos y contratiempos.
- ❖ Dominio personal.
- ❖ Confianza en uno mismo.
- ❖ Motivación para trabajar para la consecución de objetivos.
- ❖ Enorgullecerse de lo alcanzado.
- ❖ Efectividad grupal e interpersonal.
- ❖ Espíritu de colaboración y capacidad para trabajar en equipo.
- ❖ Habilidad para negociar desacuerdos.

Goleman (1998) determina que las condiciones intelectuales no son la única garantía de éxito en el ámbito profesional del trabajo, sino tan sólo un factor, que unido a las necesidades emocionales cubiertas del personal como equipo, desarrollará el desempeño y los resultados de todo líder y trabajador motivándolo emocionalmente a ser productivo. Este autor también define el éxito de líderes y trabajadores en personas de alto nivel de desempeño, destrezas, habilidades técnicas y emocionales bien desarrolladas, alcanzando la capacidad de dar sentimientos que cada vez se hacen más competitivos y necesarios en la familia, el trabajo y la sociedad.

Los componentes de la inteligencia emocional, separadamente, han estado presentes desde hace años en las ofertas de programas de capacitación de directivos. Un análisis de estos componentes, con un enfoque en sistema, que es el aporte que hacen los

especialistas en inteligencia emocional, permite identificar comportamientos y aptitudes que pueden propiciar un liderazgo efectivo y constituir una herramienta muy útil para la conducción de grupos de personas y de procesos organizacionales.

Goleman (1998), en su libro *“La inteligencia emocional en la empresa”*, presenta una sistematización de cada una de las habilidades y comportamientos de la inteligencia emocional, con un enfoque y referencias directamente vinculadas con el mundo laboral y la práctica gerencial, que le otorga a este libro un gran interés como material de estudio y consulta para los que realizan actividades de dirección así como para los consultores y profesores que desarrollan programas de capacitación gerencial.

Con este enfoque, más centrado en el mundo empresarial y gerencial, Goleman destaca que *“La aptitud emocional es importante sobre todo en el liderazgo, papel cuya esencia es lograr que otros ejecuten sus respectivos trabajos con más efectividad. La ineptitud de los líderes reduce el desempeño de todos: hace que se malgaste el tiempo, crea asperezas, corroe la motivación y la dedicación al trabajo, acumula hostilidad y apatía 1[47].*

El que dirige debe ser capaz de manejar situaciones complejas de relaciones y comportamientos humanos para lo cual es necesario, entre otras habilidades, saber establecer una relación de comprensión y confianza entre la gente que dirige, saber escuchar, ser capaz de persuadir en forma convincente, y de generar entusiasmo y compromiso en la gente. Y para conseguirlo, es necesario que antes sea capaz de identificar su estado de ánimo, conocer sus fortalezas y debilidades, para explotar las primeras y neutralizar las segundas, controlar sus emociones y ser capaz de motivarse

con lo que hace. Si uno no es capaz de sentir entusiasmo por lo que hace, difícilmente podrá generar entusiasmo en los que lo rodean.

Tras estudiar cientos de empresas, Goleman llegó a la conclusión de que las habilidades de inteligencia emocional aumentan cuando más se asciende en la organización. Cuanto más alto sea el puesto, menos importantes resultan las habilidades técnicas y más importantes son las aptitudes de la inteligencia emocional.

Las aptitudes emocionales que con más frecuencia condujeron al éxito a grupos de directivos de cientos de empresas analizadas fueron:

*-Iniciativa, afán de éxito y adaptabilidad.*

*-Influencia, liderazgo de equipos y conciencia política.*

*-Empatía, seguridad y desarrollo de otros.*

Ryback presenta lo que denomina “Los diez atributos de la inteligencia emocional ejecutiva”, que son los siguientes:

*1-La actitud libre de juicios de valor: Sacar lo mejor de los demás.*

Aceptar a cada individuo sobre la base de lo que éste ofrece en el momento presente, y no en función de lo que piensen los demás que pueda haber sucedido en el pasado.

*2-La perceptividad: Ayudar a los demás a que se comprendan a sí mismos.*

Comprender a los demás y, con la sabiduría que les otorga su experiencia, les ayudan a comprenderse a sí mismos, haciendo que se sientan valorados.

*3-La sinceridad: Fomentar la honradez genuina.*

Significa expresar con honradez los sentimientos e intenciones propios.

*4-La presencia: Asumir la responsabilidad personal.*

Se identifica como la “apertura” ante cualquier hecho o sentimiento que se presente en un momento dado, ocuparse personalmente de los problemas que corresponden a sus responsabilidades y establecer un contacto directo con los más afectados.

*5-La relevancia: Apoyar la verdad.*

Se refiere a la capacidad de abordar el qué, el cuándo, el porqué, el quién, y el cómo de cualquier situación: los datos concretos que describen los objetivos, los problemas y las soluciones.

*6-La expresividad: Producir comunicaciones regulares.*

Ser abierto y directo, aunque con sentido claro de la oportunidad, midiendo constantemente el efecto que tiene su expresión personal sobre el público. El propósito no es encontrar un público que preste atención a nuestras ideas sino, más bien, animar a los demás a alcanzar niveles más elevados de energía y dedicación.

*7-El apoyo a los demás: Fomentar la lealtad y un sentimiento de aportar algo.*

Además de compartir sus sentimientos y opiniones personales, hacer que las personas sientan que son algo más que adecuadas, que son unos individuos singulares que están realizando un aporte significativo a la causa de la empresa.

*8-La audacia: Resolver pronto los conflictos.*

Esta relacionada con el hecho de adoptar una postura de desafío sincero cuando resulta adecuado, sin ser virulentos. Puede resultar necesario cuando existen discrepancias claras entre los requisitos de un puesto de trabajo y la actuación presente del que lo desempeña. Asumir la iniciativa de hacer frente a las discrepancias antes de que otros las hayan observado, escuchar sin prejuicios los datos relevantes. Reaccionar con calma ante los intentos de engaño y de evasivas.

*9-El celo: Presentar un modelo de liderazgo efectivo.*

Enfrentar los conflictos y problemas en el primer momento en que es posible. Sentirse intensamente involucrados a lo largo del día y sensibles, tanto a sus propios sentimientos como a los de los que le rodean. Capacidad de ver las situaciones desde diferentes puntos de vista, animar a los demás a que tengan amplitud de miras.

*10-La confianza en si mismo.*

Esto posibilita que los demás se sientan tranquilos y seguros en sus papeles, animándolos mas a que profundicen en sus recursos personales para llevar a cabo la tarea.

Las capacidades que más se repiten como decisivas en el éxito de los líderes y sus empresas fueron clasificadas por muchos autores en cuatro categorías: autoconciencia, autocontrol, empatía y socialización.

Recientes investigaciones por expertos en la materia, destacan la gran importancia en este tiempo de crisis, violencia familiar y ciudadana, de las emociones como componentes del ser humano que nos permiten sentir que estamos vivos.

## **6. ACTIVIDADES PARA DESARROLLARLA.**

Existen diferentes maneras de abordar la tarea de la educación emocional, pero lo primero que tenemos que tener en cuenta a la hora de elaborar y planificar las actividades a realizar con el objetivo último del desarrollo de la inteligencia emocional, es el contexto en el que van a tener lugar. Es decir, si vamos a trabajar en el sistema educativo tenemos que tener en cuenta que el destinatario último de estas actividades de educación ambiental va a ser el alumnado, y que los agentes encargados de esta tarea

serán los tutores, el profesorado y la familia que tendrá que colaborar con ellos y que también necesitarán una formación previa. En cambio, si vamos a trabajar en algún medio comunitario, aparte del ciudadano habitual, es necesario prestar atención a grupos de riesgo como desempleados, minorías, grupos marginales... lo que implica intervenir desde los servicios sociales. Y, por último, si vamos a trabajar en alguna organización tenemos programas de atención personal que pueden incluir contenidos relativos a habilidades sociales, solución de conflictos... es decir, educación emocional (Bisquerra. 2000).

En el contexto educativo, que es uno de los que más me interesa junto con el laboral como profesional de la orientación, en cuanto a educación emocional podemos encontrar diferentes formas de intervención: por programas, consultas o como tema transversal a lo largo del curriculum académico. No debemos de centrarnos en un único modelo de intervención, sino que lo más efectivo sería utilizar los tres modelos complementarios. Así podemos realizar alguna actividad en el aula que trate contenidos propios de la inteligencia emocional y que, de alguna forma, puedan estar relacionados con la asignatura que se está impartiendo en ese momento. Con el programa escolar atiborrado por la proliferación de nuevos temas y agendas, algunos maestros que, comprensiblemente, se sienten sobrecargados, se resisten a sustraer más tiempo a los contenidos básicos para dictar otro curso más. De manera que una estrategia alternativa para impartir educación emocional, no es crear una nueva clase, sino integrar las clases sobre sentimientos y relaciones personales a otros temas ya enseñados. Las lecciones sobre las emociones pueden surgir naturalmente en la clase de lectura y escritura, de salud, de ciencia, de estudios sociales, como de otros cursos corrientes.

Otras de las maneras en que la educación emocional se introduce dentro de la vida escolar, es ayudando a los maestros a reflexionar acerca de cómo disciplinar a los

alumnos con mala conducta, por ejemplo. Lo que presupone el programa de Desarrollo Infantil es que esas situaciones son el momento oportuno para enseñar a los niños las habilidades que les faltan -control de los impulsos, explicación de sus sentimientos, resolución de conflictos-, y que existen formas más adecuadas de impartir disciplina que la coerción. Una maestra que ve a tres alumnos de primer grado que se empujan para quedar primeros en la fila, puede sugerir que cada uno diga un número, y permitirle al ganador ponerse primero. La lección inmediata es que existen maneras imparciales y justas de arreglar estos pequeños conflictos, y en el fondo además enseña que estas disputas se pueden negociar.

También se suelen realizar actividades extraescolares (programas en paralelo), ofertarse como asignatura optativa, tratarse en tutorías (PAT)... Todo ello puede complementarse con consultas del profesor/tutor al orientador, con el fin de desarrollar las habilidades del primero además de aumentar sus competencias.

Para poder llevar a cabo estas intervenciones tenemos que contar con distintos profesionales (orientador y profesor) que tengan una formación previa sobre educación emocional, con material para la intervención y técnicas o actividades diversas adaptadas a quienes van dirigidas y coherentes con su contexto. Por ejemplo, el juego de rol es una de las técnicas más adecuadas para la adquisición de habilidades de inteligencia emocional.

Hay que destacar que el desarrollo de la inteligencia emocional no se consigue con la simple realización de un cursillo sobre educación emocional, ya que es algo que dura toda la vida. Por ello, también es beneficioso comenzar cuanto antes a desarrollarla, ya desde la educación infantil. Pero existen también programas que nos ayudan a mejorarla y que suelen durar sobre seis meses, como en el que se basan las actividades que

proponemos a modo de ejemplo, y que son dirigidas a líderes en un contexto laboral (Lynn.2000). Algunas de estas actividades, dirigidas a desarrollar aspectos de la inteligencia emocional, son:

Ejemplo 1.

*“Emociones: saber expresarlas y controlarlas”.*

Esta actividad se realiza con el fin de desarrollar el autoconocimiento y la empatía, es decir, entre sus objetivos estarán: el ayudar a los participantes a reconocer cuáles son sus emociones en el trabajo, a reconocer que estas emociones propias influyen en otras personas de su entorno, y a que reconozcan el momento adecuado para expresarlas además de saber que es necesario controlar las emociones negativas.

Su duración serían 75 minutos.

Siempre se comienza con una breve introducción (visión global) seguida de la explicación de los objetivos de la actividad por parte del formador para, a continuación, hacer entrega del ejercicio. Este, en concreto sería el siguiente:

“Es importante ser consciente de las emociones que experimentamos en el trabajo o sobre nuestro trabajo. Con frecuencia, esas emociones son el telón de fondo para los mensajes que enviamos a nuestros empleados. Si comprendemos nuestras emociones, estamos mejor equipados para gestionar el espíritu del lugar de trabajo”.

Piense en la última vez que se rió en el trabajo. ¿Por qué lo hizo?¿cómo se sintió?¿Compartieron los demás esa sensación de diversión?

Piense en algún momento en el que se sintió vencido por su trabajo. ¿Se percataron los demás de su estado de ánimo?

¿Cuándo fue la última vez que se enfadó en el trabajo? ¿por qué estaba enfadado? ¿qué impacto tuvo su enfado en sus interacciones con otros?

Piense en alguna ocasión en la que sintió sobrecargado de trabajo. ¿De qué manera influyó en el espíritu de su unidad de trabajo?

Piense en el momento en el que se sintió más orgulloso de sus empleados ¿qué impacto tuvo ese orgullo en ellos?

Piense en alguna ocasión en la que se sintió defraudado en el trabajo. ¿Cuáles pueden haber sido los signos visibles para sus empleados?

Ejemplo 2.

*“Visualizar el éxito”*

Esta actividad se realiza con el fin de desarrollar la influencia personal y el dominio de la visión, es decir, sus objetivos son: ayudar a los participantes a utilizar su energía según las prioridades y a determinar qué acciones pueden promover mejor su visión.

Su duración sería de 35 a 45 minutos.

Se comienza con la breve introducción y posterior aclaración de objetivos por parte del formador, y se comienza con la actividad, que sería la siguiente:

Imagine que tiene una cantidad ilimitada de energía. ¿Cuáles serían algunas de las cosas que haría para revitalizar su visión que actualmente sencillamente no parece encontrar tiempo para hacerlas ahora? Escríbalas ¿Qué es lo que le impide hacer esas cosas actualmente? Intente encontrar una solución a sus bloqueos. Hable con un mentor, su

jefe o cualquier otra persona relevante que pueda ayudarle a superar esos obstáculos.  
Comprométase a HACERLO.

## 7. LAS EMOCIONES.

Aunque el interés de este trabajo se centra en la inteligencia emocional y su desarrollo a través de la educación emocional, la palabra clave de ambas es **emoción**. Por tanto, considero que este trabajo quedaría incompleto si no incluyo una breve fundamentación en base al marco conceptual y las teorías de las emociones.

Las emociones son estados anímicos que manifiestan una gran actividad orgánica, que se refleja en los comportamientos externos e internos. Son 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.

No hay ninguna duda de que las emociones juegan un papel significativo en nuestras vidas, pueden generar estímulos y energías poderosas para alcanzar objetivos que nos proponemos; pero, también puede generarnos frustraciones profundas que inhiban nuestros pensamientos y acciones. En nuestras relaciones con los demás, pueden ser capaces de ayudarnos a transmitir entusiasmo y reclutar seguidores de nuestros proyectos; pero, también pueden generarnos conflictos y rechazos, si no sabemos controlarlas y manejarlas de manera adecuada, en forma “inteligente”.

## 7.1 DEFINICIÓN.

La emoción ha sido descrita y explicada de forma diferente por los diversos estudiosos del tema pero, en general, hay bastante acuerdo en que se trata de:

*“Un estado complejo del organismo caracterizado por la excitación o perturbación que predispone a una respuesta organizada. Las emociones se generan habitualmente como respuesta a un acontecimiento externo o interno”* (Bisquerra. 2000. 61).

Muchos han sido los autores que han intentado clasificar las emociones en distintos tipos. Algunos de ellos diferenciaron entre emociones básicas y emociones complejas (las primeras son emociones primarias o puras que se caracterizan por una expresión facial característica y una disposición típica de afrontamiento. Y las complejas se derivan de las anteriores, por la combinación entre ellas). Pero los investigadores siguen intentando establecer cuáles serían las emociones básicas y cuáles las complejas. En lo que sí están de acuerdo los distintos investigadores es en que existen emociones negativas y emociones positivas:

- Las negativas son desagradables y se experimentan cuando se bloquea una meta o ante una amenaza. Requieren una acción para afrontar la situación de manera más o menos urgente. Una de ellas podría ser la ira.
- Las positivas son agradables y se experimentan cuando se logra alcanzar una meta. El afrontamiento consistiría en el disfrute y bienestar que proporciona la emoción. Una de ellas podría ser la alegría.

También parecen estar de acuerdo en la multidimensionalidad de la emoción, que posee características cognitivas, conductuales y psicofisiológicas.

- Características cognitivas, como las creencias, los razonamientos, los esquemas de conocimiento y las atribuciones o causalidad. Las cogniciones del individuo tendrán mucho que ver en el mantenimiento de las emociones, así como en el impacto que estas causen en su comportamiento.
- Características conductuales, como conductas motoras, expresiones, gestos...
- Características psicofisiológicas, como el ritmo cardíaco, la respiración tensión muscular, presión sanguínea... que están relacionadas con las respuestas somáticas que producen las emociones en nuestro cuerpo.

## 7.2 TEORÍAS

Para realizar un resumen de las teorías que han tratado el tema de las emociones desde los comienzos, nos tendríamos que remontar mucho tiempo atrás con autores como Platón o Aristóteles, ya que la psicología deriva de la filosofía. Desde estas teorías de tradición filosófica se ha identificado a la emoción con la “metáfora del amo y del esclavo, el amo es la razón y el esclavo las emociones. También existe una tradición literaria, ya que se han dedicado muchas páginas a las emociones. Desde un enfoque biológico (Darwin) las emociones funcionan como señales que comunican intenciones, y su función principal sería aumentar las oportunidades de supervivencia. Si nos vamos a un enfoque más psicofisiológico (William James y Carl Lange) se resalta el papel de las respuestas fisiológicas periféricas en la percepción de la experiencia emocional, es decir, la emoción sería la percepción de estos cambios fisiológicos. Más tarde aparece la teoría de Cannon-Bard de tradición neurológica, que pone el énfasis en la activación del sistema nervioso central más que en el sistema periférico y, por lo tanto, tanto la experiencia emocional como los cambios corporales tendrían como función preparar al organismo para actuar en situaciones de emergencia. Hasta Freud se ocupó de las

emociones dadas las influencias que tienen en las perturbaciones psíquicas de las personas, aunque no propuso una teoría explícita de las emociones.

El conductismo también se ha preocupado por estudiar el aprendizaje de las emociones, y nos ha aportado mucha información en cuanto a estrategias de intervención en las alteraciones emocionales. Estas aportaciones las va a recoger y reformular el cognitivismo. Así las teorías cognitivas atribuyen a las cogniciones el papel de evaluar el estímulo de forma positiva o negativa. Estos procesos cognitivos se situarían entre el estímulo y la respuesta emocional.

En resumen, vemos que las teorías de la emoción han proliferado enormemente a lo largo de la historia, pero nosotros nos vamos a centrar en la explicación de la naturaleza física de la emoción a través de una serie de estructuras conocidas como sistema límbico, que serían las responsables del fenómeno emocional. Así podemos decir que el sistema límbico es una red de neuronas que facilita la comunicación entre el hipotálamo, la corteza cerebral y las demás partes del encéfalo. El sistema límbico jugaría un papel importante en la vida emocional ya que sería el encargado de transmitir las sensaciones. Además, el sistema límbico se encuentra en la amígdala, que es el elemento esencial de la emoción.

El sistema nervioso es el encargado de regular los aspectos fisiológicos de las emociones. El sistema nervioso autónomo acelera y desacelera los órganos a través del simpático y para-simpático; la corteza cerebral puede ejercer una gran influencia inhibitoria de las reacciones fisiológicas; de este modo algunas personas con entrenamiento logran dominar estas reacciones y llegan a mostrar un auto control casi perfecto.

Para finalizar diré que el interés del tema de las emociones para los orientadores que trabajamos en educación o en orientación laboral , no es tanto el conocimiento de las teorías (lo cual no deja de ser importante para conocer el origen del tema y el tratamiento que se le ha dado hasta ahora) sino el saber aplicar nuestros conocimientos acerca de las emociones, de la inteligencia emocional, su aplicación y desarrollo...para lograr un objetivo primordial, que es el orientar al individuo de manera que reconozca la importancia de las emociones en su vida (salud, eficacia en el trabajo, socialización...) y a partir de ahí enseñarle a desarrollar las habilidades necesarias para ser una persona inteligente emocionalmente.

## 8. CONCLUSIONES.

Con independencia de los antecedentes y experiencias personales, científicas o profesionales que relatan diferentes autores, parece evidente que dos factores han influido significativamente en el desarrollo que ha tenido el tratamiento de la inteligencia emocional en los últimos años, que son:

- a) Los resultados de numerosas investigaciones sobre las prácticas y comportamientos que han proporcionado a muchas personas resultados más exitosos en diferentes esferas de la vida.
- b) Los hallazgos de investigaciones en la esfera de las neurociencias que han permitido identificar procesos fisiológicos que se generan por las emociones, cómo estos procesos inducen determinados comportamientos y cómo puede ser posible controlarlos y utilizarlos, si tomamos conciencia de los estados que se generan y

aplicamos determinados enfoques, técnicas y formas de comportamiento.

Nos podemos quedar, a modo de resumen, con la definición que nos proporcionan Iglesias Cortizas, M.J. y otros (2004):

*“La inteligencia emocional es aquella que nos permite gobernar las emociones que se generan, habitualmente, como respuesta a un acontecimiento externo o interno, es decir, a nosotros mismos, de modo que nuestros pensamientos y nuestras acciones sean organizados, coherentes y adecuados tanto a nuestras necesidades internas como a las necesidades del medio ambiente”.*(Iglesias Cortizas, M.J. y otros. 2004. 58 – 59).

Y a modo personal y después del análisis de las teorías anteriores considero que la inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, la empatía, la agilidad mental, etc. Todas ellas resultan indispensables para una buena adaptación social. Las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas tendrán más probabilidades de sentirse satisfechas y ser eficaces en su vida.

## BIBLIOGRAFÍA

---

- Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Barcelona. Editorial Kairós.
- Goleman, D. (1998). *La inteligencia emocional en la empresa*. Barcelona. Vergara.
- Gardner, H. (1995). *Inteligencias múltiples. La teoría en la práctica*. Barcelona. Editorial Paidós.
- Piaget, J. (1969). *El nacimiento de la inteligencia en el niño*. Madrid. Editorial Aguilar.
- Piaget, J. (1969). *Psicología y pedagogía*. Barcelona. Ariel.
- Bisquerra Alzina, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona. Editorial Praxis.
- Iglesias Cortizas M<sup>a</sup> J. , Couce Iglesias A. , Bisquerra Alzina R. , Hué García C. (2004). *El reto de la educación emocional*. A Coruña. Universidade da Coruña.
- Vallés Arándiga, A. y Vallés Tortosa, C. (2000). *Inteligencia emocional. Aplicaciones educativas*. Madrid. Editorial Eos.
- Fernández Berrocal, P. y Ramos, N. (2004). *Desarrolla tu Inteligencia Emocional*. Barcelona. Kairós.
- Extremera, N. y Fernández Berrocal, P. (2002): *Autocontrol emocional*. Ed. Arguval, Málaga.

- Lynn, A.B. (2001). *50 Actividades para desarrollar la inteligencia emocional*. Madrid. Editorial Centro de estudios Ramón Areces, S.A.
- Fernández Ramos, D. (2006). En torno al concepto de inteligencia emocional. *Aula de estudios pedagógicos. Gibralfaro* (45), 10.
- Mayer, J. D., Salovey, P., y Caruso, D. (2000). Emotional Intelligence. En Bisquerra Alzina, R. (2003): Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa* (21), 7-43.
- Castejón J.L. , Cantero M.P. , Pérez N. (2008): Diferencias en el perfil de competencias socio-emocionales en estudiantes universitarios de diferentes ámbitos científicos. *Education & Psychology* (15), 339-362.
- Davies, M. y otros (1998). Emotional intelligence: in search of an elusive construct. *Journal of Personality and Social Psychology* (75), 989-1015.
- Bisquerra Alzina, R. (2003): Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa* (21), 7-43.
- Pena Garrido, M. y Repetto Talavera E. (2008): Estado de la investigación en España sobre inteligencia emocional en el ámbito educativo. *Education & Psychology* (15), 400-420.

- Prieto, M.D. y otros (2008): Inteligencia emocional en alumnos superdotados: un estudio comparativo entre España e Inglaterra. *Education & Psychology* (15), 297-320.
- Extremera Pacheco, N. y Fernández Berrocal, P. (2002): La inteligencia emocional como una habilidad esencial en la escuela. *Revista Iberoamericana de Educación* (29), 1-6.
- Ferrandiz García, C. y otros (2004): Validez y fiabilidad de los instrumentos de evaluación de las inteligencias múltiples en los primeros niveles instruccionales. *Psicothema* (1), 7-13.
- Fernández Berrocal, P. y Ruiz Aranda, D. (2008): La inteligencia emocional en educación. *Education & Psychology* (15), 421-436.
- Pérez-gonzález, J.C. (2008): Propuesta para la evaluación de programas de educación socioemocional. *Education & Psychology* (15), 523-546.
- Zabala Berbena, M. A y otros (2008): Inteligencia emocional y habilidades sociales en adolescentes con alta aceptación social. *Education & Psychology* (15), 319-338.
- Sánchez Nuñez, M.S. y otros (2008): ¿Es la inteligencia emocional una cuestión de género? Socialización de las competencias emocionales en hombres y mujeres y sus implicaciones. *Education & Psychology* (15), 445-474.