



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
IZTACALA**

**TÍTULO:
LA PERSPECTIVA ACTUAL DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

**OPCIÓN DE TITULACIÓN:
TESINA**

GRADO ACADÉMICO: LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

NOMBRE DEL AUTOR: BERENICE VALLE GARDEA

**COMISIÓN DICTAMINADORA:
JOSÉ ESTEBAN VAQUERO CÁZARES
EDY ÁVILA RAMOS
MARGARITA CHÁVEZ BECERRA**

**TLALNEPANTLA, EDO. DE MÉXICO
2005.**





Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

Sin duda son mis padres las primeras personas que se encuentran en mi mente: gracias por su amor, apoyo y comprensión; por ese detalle realmente valió la pena terminar este ciclo, aunque el proceso indiscutiblemente no se detendrá.

Agradezco profundamente las atenciones de quien me asesoró en este proyecto: “Vaquero”, pues me encaminó en el tema desde mi primer semestre en la carrera. A todos mis amigos, familiares, y en especial a mis sobrinos que me endulzan la vida, puedo asegurarles a todos que fueron un gran sostén gracias a sus porras.

“Hay que caminar constantemente, y en cada paso morir un poco” (Alfonso Lara Castilla)

Berenice Valle Gardea

ÍNDICE

Introducción.....	1
1.- Inteligencia.....	5
1.1.- Inteligencias Múltiples.....	11
2.- Inteligencia emocional (IE).....	18
2.1.- Modelos situacionales.....	23
3.- La tendencia actual de la IE.....	30
3.1.- Campos o contextos de aplicación.....	30
3.1.1.- Empresa.....	30
3.1.2.- Salud.....	37
3.1.3.- Escuela.....	39
3.1.4.- Familia.....	45
Conclusiones.....	49
Referencias Bibliográficas	
Anexos	

RESUMEN

El presente trabajo es la representación de una serie de ideas que reclaman el estudio de una “nueva inteligencia”. El concepto de inteligencia ha sido nombrado de múltiples formas; en los siglos pasados se valoró como la lectura de sí mismo, pero con el paso del tiempo, los científicos resultaron ser más herméticos y lo limitaron a raciocinio – precisión, valiéndose de pruebas de evaluación de Coeficiente Intelectual (CI), éstas requerían de resolver problemas matemáticos o lingüísticos. Posteriormente se hallaron estudios conforme a niños con un alto CI que en la adultez no representaban éxito y viceversa, niños con bajo CI que en años posteriores triunfaban; lo ideal sería un balance. Por esta razón, Gardner creó la teoría de las inteligencias múltiples: lingüística, lógico – matemática, musical, espacial, cinético - corporal, interpersonal e intrapersonal. Fueron una gran influencia para Goleman y el concepto de inteligencia emocional (IE), ambas teorías refieren a habilidades. El inteligente emocionalmente es capaz de animarse, persistir frente a las decepciones, controlar el impulso, regular el humor, evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar y abrigar esperanza; y requiere de cinco dimensiones: autoconciencia, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales. Afortunadamente la IE se ha expandido en la actualidad, y ha llegado sobre todo a áreas como la empresa, salud, escuela y familia. En el plano laboral las competencias emocionales son sinónimo de buenas relaciones, ventas y economía; en la salud de servicio, vigor y carencia de enfermedades, en la escuela de preparación para la vida y en la familia de construcción de valores. El objetivo de este estudio constituyó en describir el concepto actual y perspectiva en general de la inteligencia emocional, en diferentes contextos y situaciones. Se espera que la gente logre el interés por sí mismo, por sus semejantes y por el mundo, implícitamente se evitaría la deshumanización.

INTRODUCCIÓN

La inteligencia ha sido un tema que ha interesado a los investigadores, Cicerón en siglos pasados refirió el término a la lectura de sí mismo, a ese auto-entendimiento, y años posteriores en vez de enriquecer esta idea, cambió por completo, puesto que los investigadores en pleno apogeo de la ciencia, crearon un concepto inescrutable, en donde la inteligencia era representada como el raciocinio, la rapidez, la memoria, la resolución de ciertas ecuaciones y de lógica pura.

Para calificar estas cualidades se tuvieron que inventar pruebas mentales o instrumentos para extraer un puntaje de Coeficiente Intelectual (CI), es decir, por medio de reactivos que evaluaban la precisión, la rapidez, la retención, la inferencia, la lógica y la lingüística de cada individuo, así se lograba obtener una puntuación donde se resaltaban sobre todo las deficiencias pero ocultaban otras habilidades.

En el transcurso seguía estudiándose a la inteligencia, Sternberg (1997), por ejemplo tuvo la idea de representarla como “la capacidad de adaptación”. Es así como gradualmente se empezaron a incluir ciertas habilidades para distinguirla, ya que se coincidió en que la inteligencia debía servir para un futuro; y la meta principal del individuo siempre ha sido encontrar la madurez, la satisfacción, el triunfo y la felicidad; de esta manera se halla que las ecuaciones matemáticas no incluyen estas facultades.

Thorndike, en 1920 definía a la inteligencia como "la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas" (Mata, 2000).

Poco a poco se acierta que las emociones tienen una conexión importante con la inteligencia, ya que el ser humano es emocional en potencia, se fue revelando que quien utiliza la inteligencia y la emoción niveladamente resulta ser una persona sana y estable, por lo tanto metafóricamente se resume que la razón y el corazón son complemento y se ayudan mutuamente a tomar decisiones.

Surge entonces la expresión de inteligencia emocional propuesta originalmente por Salovey y Mayer (1990) y perfeccionada años más tarde por Goleman, en donde nombra un sinnúmero de condiciones humanas como la tolerancia, el respeto, la creatividad, la adaptación, el autoconocimiento, el autocontrol, la automotivación, la empatía y las habilidades sociales.

Es erróneo querer contraponer a la inteligencia con la emoción, porque los extremos no son tan viables para el éxito, es contraproducente dedicarse solamente a lo intelectual, se ha visto que las personas con un alto CI pueden terminar con una vida totalmente desordenada y llena de insabores; así como las personas meramente emocionales que se perjudican a sí mismas y afectan a los demás por no tener control sobre sus emociones, y así se pueden enumerar infinidad de situaciones.

De esta manera el propósito del presente trabajo es describir el concepto actual y perspectiva en general de la inteligencia emocional, en diferentes contextos y situaciones. Básicamente la importancia del tema se fundamenta en el deseo de inducir la inteligencia emocional en la sociedad, ya que los acontecimientos negativos reclaman otra forma de vida.

El orden del contenido del presente trabajo comienza con el capítulo 1 “*inteligencia*”, se define el concepto, los antecedentes y concepciones actuales; como subtema se menciona la clasificación de las *inteligencias múltiples*: lingüística, lógico-matemática, espacial, musical, cinético-corporal, interpersonal e intrapersonal. En el capítulo 2 “*inteligencia emocional*”, se puntualiza el concepto de emoción, los tipos de emociones que existen y como subtema los *modelos situacionales* en donde se arguye que la emoción induce a una acción.

En el capítulo 3 se discute “*la tendencia actual de la IE*”, básicamente la perspectiva actual, además de incluir como subtemas *los campos o contextos de aplicación*, por ejemplo en la empresa, en la medicina o salud, en la escuela, y en la familia.

Se pretende divulgar el término de IE, para que se extienda y el ser humano empiece a utilizar todo su potencial, ya que las emociones son un gran recurso. Es definitivo que quien guste de conocerse a sí mismo, conocerá a sus semejantes, y así mismo, al mundo o a la naturaleza de la que somos parte.

Por último cabe mencionar que los autores que fueron pioneros en la base del interés del presente trabajo son: Goleman, autor de libros como *Inteligencia Emocional* y *Emociones Destructivas*, y Gardner descubridor de las Siete Inteligencias.

CAPÍTULO 1.- INTELIGENCIA

En los inicios de estudios sobre la inteligencia humana se llegaba a conclusiones simples representándolas con palabras como: lógica, raciocinio, intelecto, precisión, perfección, memoria, rapidez, destreza, agilidad mental, conocimiento, entendimiento, crítica, argumentación, objetividad, entre otros sinónimos.

El término “inteligencia” es muy común en nuestros días, sin embargo, las definiciones siguen siendo vastas, dependiendo de la rama epistemológica se le nombra; por ejemplo, los educadores la consideran como la capacidad para aprender, los biólogos como la capacidad para adaptarse al entorno, los teóricos de la información, como la capacidad para procesar información, y los psicólogos conductistas, como la capacidad para deducir las relaciones entre los objetos y eventos (Aiken, 1996).

Muchos científicos creen que el concepto jamás podrá ser unánime, ya que inteligencia es un vocablo abierto, al igual que conciencia, por lo tanto se es libre de especular y de opinar lo que cada uno considere importante..

Uno de los primeros términos de inteligencia que causó polémica en una época fue el de Cicerón: *intelligentia*, compuesto de *intus lego*, significa leer dentro de mí. Simbolizó el

nivel o la capacidad cognitiva, la función intelectual simple, la nota esencial del ser humano, el principio espiritual y un ente inmaterial (Stenberg y Detterman, 1988).

Entonces el concepto se vuelve más abstracto, además de darle un papel más dinámico al ser humano, al ambicionar la comprensión de la evolución de su inteligencia, por ejemplo, en el deseo de interpretar sus pinturas rupestres, de exteriorizar sus imágenes mentales, conocer a su especie y llevarlo a plasmar por medio de la escritura.

Es importante mencionar que uno de los primeros investigadores que se interesó por el estudio sistemático de las diferencias individuales en la capacidad mental, calificada como inteligencia fue Galton, le interesaban aquellos factores que hacen a las personas diferentes, es decir, la variación (Buzan y Buzan, 1996).

Catell en 1890 inventó pruebas mentales con el objetivo de convertir a la psicología en una ciencia aplicada. Posteriormente en 1905 Binet desarrolló un instrumento de evaluación de la inteligencia para niños, y en 1916 se hace una nueva versión del Stanford-Binet donde aparece por primera vez el concepto de cociente intelectual – CI (Marina, 1993).

Un precursor del concepto de Inteligencia Social es Thorndike, en 1920 la define como "*la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas; y*

actuar sabiamente en las relaciones humanas". Posteriormente menciona otros dos tipos de inteligencias: la abstracta: habilidad para manejar ideas y la mecánica: habilidad para entender y manejar objetos (Mata, 2000).

Con el auge de la corriente psicológica del conductismo se entra en una larga etapa de "silenciamiento" de los procesos no directamente observables como la inteligencia. Subsiguientemente surgen baterías de pruebas, trabajos sobre el desarrollo intelectual, diferentes tipos de tests y posteriormente los estudios cognitivos dieron pie a más indagaciones sobre el tema.

Marina (1993) comenta que las investigaciones sobre inteligencia tenían una labor pendiente en cuanto al talento humano, donde no sólo debía abordarse la lógica formal, sino también la lógica inventiva, no sólo la razón sino también la emoción – sentimientos, y abandonar un poco la obsesión por conocer más a una computadora que al mismo ser humano en la inteligencia artificial.

Básicamente se percibe que la inteligencia del ser humano se debía reflejar en la resolución adecuada de problemas matemáticos o físicos; era lo que se reclamaba en los inicios, se dejaban completamente de lado las capacidades personales de resolver problemas que afectaban a la felicidad personal o a la buena convivencia social. Hoy en día existen una serie de necesidades, como consecuencia de la multiplicación de las posibilidades humanas: en el ámbito social, laboral, filosófico, artístico, humano, entre otras; pero no cubren de una

forma satisfactoria si se acepta el conjunto de aspectos enumerados anteriormente en cuanto a inteligencia. Erróneamente se considera que si no se es lógico no se está actuando inteligentemente, pero finalmente las necesidades están forzando a un desarrollo de nuevas capacidades, a una nueva inteligencia.

Las necesidades actuales tienen referencia a aprender a manejar, manipular, guardar, conocer, elaborar, resolver; pero va más allá, se está exigiendo el saber utilizar productos y frutos de la creación, tener la capacidad de iniciar procesos, de dirigir, aprender, reconocer, relacionar, mantener el equilibrio, integrar todas estas actividades mentales y de hacerlas voluntarias, o sea de controlarlas.

Estas necesidades abarcan diferentes aspectos y van desde los cognitivos, hasta los corporales - manuales, hasta los relacionales y/o afectivos; todo para lograr un desarrollo satisfactorio, cultural, humano e inteligente (Vera, 2003).

Una persona estable debe valerse de sus pensamientos en equilibrio (cognitivo), a la vez que se desenvuelve en diferentes contextos (corporal-manual) y disfrutar de sus relaciones sociales (afectivo). Por tal motivo, Vera (2003) considera que estos aspectos cubren a una persona como inteligente, como alguien capacitado a enfrentarse con entereza a los cambios, a los problemas, al azar que genera la situación anímica, con garantías de superar las circunstancias y de actuar eficazmente.

Con este grupo de necesidades, se comprende el giro que ha tomado el concepto de inteligencia, en donde Vera (2003) asegura que la sociedad requiere de una metainteligencia: estar más arriba de la inteligencia.

Al respecto Sternberg (1997), tiene la idea que la inteligencia es “la capacidad de adaptación”, es como si la imagen de la globalización hubiese llegado a este campo de estudio de la psicología, donde la inteligencia está muy vinculada con la emoción, la memoria, la creatividad, el optimismo, la personalidad y en cierto sentido con la salud mental.

Spearman (1927) fue uno de los primeros teóricos que trabajó con este constructo y que aparte dio nacimiento al factor general “g” (eficacia), extrayéndolo a partir de una matriz de correlaciones compuesta por una serie de tests de aptitud. Precisó a la inteligencia como la capacidad de crear información nueva a partir de la información que recibimos del exterior o que tenemos en nuestra memoria (Pueyo, 1997).

Es así, como se ha transformado el concepto de inteligencia y ha existido cada vez más el interés por concretar el término; es el caso de los expertos coordinadores que trabajan para la Asociación Americana de Psicología (APA), en donde se clarificaron y homogeneizaron las distintas visiones, estas son algunas de sus conclusiones (Colom, 1995).

- 1) Ante la polémica de que existe una única inteligencia general (*factor g*) o múltiples factores relativamente independientes, se concluyó que los modelos más convincentes son los *factoriales de tipo jerárquico*.
- 2) Las puntuaciones de los test de inteligencia predicen moderadamente bien el rendimiento académico, con las calificaciones medias y un poco más con el nivel de escolarización alcanzado.
- 3) La inteligencia es producto conjunto de las circunstancias ambientales y la dotación genética de las personas.
- 4) No se observan diferencias importantes entre los sexos en las puntuaciones generales de los test, pero si aparecen ciertas diferencias en algunas aptitudes específicas.
- 5) Existe una insuficiencia de los test estandarizados disponibles, en cuanto que no exploran todas las formas existentes de inteligencia, como la creatividad, el sentido práctico o la competencia emocional. Este punto es importante ya que resalta dos aspectos significativos, el déficit de pruebas estandarizadas y la aprobación de una serie de formas distintas de inteligencia, como la competencia emocional.

Gardner (1995) es otra fuente de renovación para el concepto de inteligencia, la distingue como la capacidad para resolver problemas y para elaborar productos que son de gran valor para un determinado contexto comunitario o cultural; determinando el camino adecuado que conduce a dicho objetivo.

Además asegura que todos los miembros de la especie poseen el potencial para ejercer un conjunto de facultades intelectuales de las que la especie es capaz, a esto le llama potencial biopsicológico. Asimismo, afirma que una persona está formada por un conjunto de variables como la atención, la capacidad de observación, la memoria, el aprendizaje, las habilidades sociales, etcétera, que le permiten enfrentarse al mundo diariamente (Gardner, 1995).

1.1. Inteligencias Múltiples

La definición que crea Gardner (1995), surge a través de su teoría de Inteligencias Múltiples, sostiene que el ser humano posee siete tipos de inteligencias: lingüística, lógico - matemática, espacial, musical, cinético - corporal, interpersonal e intrapersonal (Anexo 1).

- **Inteligencia lingüística:** es una capacidad exhibida por ejemplo por los poetas, un área del cerebro llamada -área de Brocca- (hemisferio izquierdo) es la responsable de la producción de oraciones gramaticales, un don del lenguaje.
- **Inteligencia lógico matemática:** el ejemplo es un premio Nobel en medicina y fisiología, donde las capacidades intelectuales de deducción y observación son impresionantes, existe un pensamiento científico, resolución de problemas rápidamente a través de variables, creando numerosas hipótesis y comprobándolas.
- **Inteligencia espacial:** es formarse un modelo mental de un mundo espacial, o sea visualiza un objeto desde ángulos diferentes, como lo es maniobrar, operar (se

nombran a los marinos, ingenieros, cirujanos, escultores y pintores, etc). El hemisferio derecho del cerebro es la sede del cálculo espacial.

- **Inteligencia musical:** Simple y sencillamente están la percepción y la producción musical, situadas en el hemisferio derecho.
- **Inteligencia cinético - corporal:** El movimiento corporal se localiza en la corteza motora y cada hemisferio domina o controla los movimientos corporales correspondientes al lado opuesto. Hay habilidad para utilizar el propio cuerpo, para expresar una emoción, para competir en un juego, o crear un nuevo producto, constituye la evidencia de las características cognitivas de uso corporal (están los bailarines, atletas y artesanos).
- **Inteligencia interpersonal:** Se ubica esta inteligencia en lóbulos frontales. Entiende a las otras personas, su temperamento, sus intenciones, lo que les motiva, lee sus deseos, cómo trabajan y sabe cómo trabajar con ellos. Estas personas tienen necesidad de cohesión en el grupo, de liderazgo, de organización y la solidaridad surge de forma natural a partir de esto. Son los buenos vendedores, políticos, profesores, líderes religiosos, terapeutas, etcétera.
- **Inteligencia intrapersonal:** Es la capacidad de formarse un modelo ajustado, verídico de uno mismo y de ser capaz de usar este modelo para desenvolverse eficazmente en la vida; las personas con esta habilidad tienen conocimiento de los aspectos internos de sí mismo, de la vida emocional, de la gama de sentimientos, de efectuar discriminaciones entre emociones y ponerles un nombre, recurrir a ellas como medio de interpretar y orientar la propia conducta porque se comprende y tiene deseos de trabajar consigo mismo.

Gardner (1995) busca romper la ortodoxia de los modelos psicométricos de la inteligencia (aquellos basados en la investigación factorial) e iniciar una investigación nueva que reconsidere los avances realizados por las ciencias cognitivas (Pueyo, 1997).

La motivación esencial de su propuesta ha sido el fracaso relativo que en el campo de la educación han tenido los modelos conductistas del aprendizaje y la medición psicométrica de la inteligencia, ya que este tipo de teorías considera al individuo como un ente pasivo, que solamente recibe estímulos a los que responde de acuerdo con su historia anterior de aprendizajes - visión conductista; estas teorías definen a la inteligencia como una capacidad que se encuentra en el interior de la cabeza en una cierta cantidad y que además es fija - visión psicométrica clásica (Gardner, 1995).

Esta exploración en implicaciones educativas de la teoría de las múltiples inteligencias surge de la ciencia cognitiva (estudio de la mente) en complemento con la neurociencia (estudio del cerebro), conteniendo una visión pluralista de la mente; esencialmente es una educación centrada en el individuo, comprometida con el entendimiento óptimo y el desarrollo del perfil cognitivo de cada individuo, puesto que no todas las personas tienen los mismos intereses ni capacidades ni forma de aprendizaje.

En esta cuestión, las inteligencias trabajan juntas para resolver problemas, y para alcanzar diversos fines culturales: vocaciones, aficiones y similares. Por esto mismo, el interés de Gardner (1995) es que en la escuela se desarrollen estas inteligencias y así poder ayudar al

individuo a alcanzar fines vocacionales y aficiones que se adecuen a su particular espectro de inteligencia.

Cierto que todos los individuos poseen cada una de estas capacidades en un cierto grado, pero varía el potencial, se activa la inteligencia a partir de cierta información, de símbolos y significados, aunque son independientes en un grado significativo una de otra.

El autor menciona que a veces se necesita una colección de aptitudes para llegar al éxito, por ejemplo, un músico necesita de su inteligencia musical pero requiere de interpersonal y de cinético corporal para acceder al público y saber moverse en el escenario.

Para esto debe tomarse en cuenta en el individuo: la edad, cultura, valores, educadores que ha tenido, cogniciones, las prácticas conjuntas, el exterior que influye en él, los estilos; en general todo lo que la cultura determina y también saber que los potenciales difieren en momentos de la vida por diversos motivos.

La teoría y proyecto de Gardner (1995) propone que haya especialistas evaluadores, que intenten comprender con sensibilidad las habilidades y los intereses de los estudiantes en la escuela, que se utilicen instrumentos neutros o imparciales respecto a la inteligencia, es decir, que se modifiquen los que existen actualmente; ya que éstos “test estandarizados” solamente han medido la inteligencia lingüística y lógico – matemática, y se han olvidado de otras habilidades que puedan poseer los estudiantes, y si no son buenos en esas dos áreas, sus habilidades se ocultan.

Por lo tanto se piensa que los expertos en hacer test deberían invertir más su tiempo en la gente que en hacer puntajes y clasificaciones únicamente. Se necesita que prueben a los estudiantes en situaciones donde se estimulen varias inteligencias, creando un entorno con material, equipamientos, entrevistas, en casa, en escuela y en comunidad y así determinar hacia cuál área tiene mayor habilidad.

En este plan no se quieren utilizar análisis factoriales, ni tanto objetivos, sino tomar en cuenta a la cultura, a la sociedad, toda esa información. Por lo tanto, es urgente reformar la educación, el pensamiento no puede ser uniforme; aunque claro está que se necesita de una evaluación, pero se busca que sea complemento teoría y práctica, por eso el proyecto es a largo plazo y aún no se ha sometido a pruebas experimentales serias.

La intención de Gardner (1995) es proponer una mezcla de museo-escuela, la elaboración de carpetas (procesofolios), ir a excursiones, museos, realizar diversos programas, animar al niño a que haga preguntas, los maestros puedan tomar nota del interés del niño, lo que les atrae, los progresos, tareas constructivas, ficheros, los padres puedan recibir el informe y que conjuntamente padre y niño escojan el aprendizaje a seguir desarrollando e ir observando los avances con métodos individuales.

Además pretende que existan muchos talleres, actividades con expertos, visitas de especialistas según el tema a ver, exposiciones, la realización de un proyecto, utilizando siempre la innovación de manera que el individuo se implique totalmente.

El currículum trata de ser una escuela práctica que tendría que promover el autoseguimiento en materias, el autoconocimiento de los alumnos, entendimiento de los motivos de las tareas, reflexión acerca de los proyectos, planificación, discusión, objetivos concretos, estimular la comprensión, sugerencias a otros equipos, que los alumnos se responsabilicen de su propia educación a través de la autoevaluación, de esta manera extraen sus propias fuerzas cognitivas.

Se desea que se utilice menos el examen formal y quizás pueda desaparecer, ya que el papel no se utiliza al salir del colegio, y que pueda cambiar esa visión uniforme de escuela, para ser mejor un aprendiz en la práctica; se necesitan desarrollar instrumentos, ya que los test sirven más para señalar flaquezas que virtudes y no son fiables pues no toma en cuenta a la cultura.

La evaluación según Gardner (1995) significa la obtención de información acerca de las habilidades y potenciales de los individuos, con el objetivo dual de proporcionar una respuesta útil a los individuos evaluados y datos son útiles a la comunidad que les rodea. Por lo tanto propone que la evaluación sean trabajos que entusiasmen a los estudiantes, con ejercicios a favor de una evaluación regular, natural, de aprendizaje para toda la vida.

Del mismo modo le interesa al autor que las escuelas tengan información de lo que el alumno estudió antes (continuidad) y por añadidura lograr el complemento casa- escuela en cuanto a aprendizaje, tomar en cuenta los estilos, estrategias, desarrollo de cada individuo, y así promover el mantenimiento de vínculos sociales en la comunidad.

El objetivo de Inteligencias Múltiples es que el individuo llegue a adulto y pueda tener un papel significativo y utilizar al máximo sus inteligencias y estrategias, para ello debe seguir investigando y pensar en la pluralización.

En este primer capítulo se considera a la inteligencia como un término que carece de una definición única. En los inicios de indagación acerca del concepto, la mayoría de los intelectuales la determinaban rígidamente, refería a lo objetivo, a la razón – intelecto, a la destreza - agilidad que se podía plasmar sabiendo resolver un problema matemático. Afortunadamente los científicos averiguaron sobre las diversas estrategias de la gente por querer vivir mejor, descubrieron que la inteligencia comprende muchas áreas; un ejemplo palpable fue el de Gardner (1995) quien clasificó siete inteligencias: lingüística, lógico - matemática, espacial, musical, cinético - corporal, interpersonal e intrapersonal; de esta manera la inteligencia dejó de ser hermética.

CAPÍTULO 2.- INTELIGENCIA EMOCIONAL

La inteligencia ha transmutado su condición si se comparan los primeros conceptos de intelecto puro con los nacientes que refieren a la creatividad, motivación, elección, adaptación, afecto, sentimiento, emoción, etcétera.

Se ha manifestado más notablemente que el saber eruditamente de la lingüística o de la lógica – matemática, no resuelve la vida al individuo ni lo hace más feliz, cuando se supone que para la mayoría de las personas es el objetivo de la vida.

Es fundamental que se logren obtener todos los conocimientos técnicos, teóricos, culturales, prácticos, tecnológicos; pero lo que resulta aún más primordial es que el individuo pueda adecuarse al mundo plenamente.

Es muy provechoso obtener información venga de cualquier área, enriquece al ser humano; sin embargo, se requiere de capacidad de adaptación, que por cierto, no lo incluyen los altos puntajes de Coeficiente Intelectual, pero sí otro tipo de inteligencia, el buen encauce de las emociones, de la creatividad, del interés por conocerse a sí mismo y enfrentarse a la vida positivamente.

En esencia, intimar con las emociones es inteligencia, Goleman (1995) asegura que todas las emociones son impulsos para actuar, planes instantáneos para enfrentarnos a la vida. La

raíz de la palabra EMOCIÓN, es motere, del verbo latino “mover”, además del prefijo “e”, que implica “alejarse”, o sea que en toda emoción hay una tendencia a actuar.

Al igual que inteligencia, existen varios conceptos de emoción; Rubinstein (1945) afirma que la emoción expresa la relación negativa o positiva con respecto al objeto sobre el cual se ha orientado y el cual resulta para ella atractivo o repulsivo e implica con ello el impulso, el deseo, la ambición, que están orientados hacia él o fuera de él. Kimble y Garnezy (1996) opinan que éstas dependen de nuestra conciencia, de lo importante de una situación y de esta manera intervienen los procesos cognoscitivos de percepción y pensamiento.

Myers (1992) define a las emociones como expresiones psicológicas que implican una interacción de: excitación fisiológica, formas expresivas del comportamiento y experiencia consciente.

Whittaker (1987) afirma que las emociones nos ayudan a sobrevivir, ya que podemos utilizar nuestra fuerza máxima por periodos cortos, somos capaces de permanecer muy activos por un periodo más prolongado que el usual y, somos menos sensibles al dolor cuando experimentamos emociones intensas.

Goleman (1995) demostró que se pueden manejar las emociones, explicando que el primer paso es aceptar que existen las emociones negativas, no es necesario negarlas; el control emocional es deseable, pero puede efectuarse en varias direcciones: reprimirlas u ocultarlas o expresarlas adecuadamente y/o cambiarlas, si es necesario.

Las emociones son un poderoso estímulo para la acción y para movilizar nuestra energía, la tarea principal no consiste en reprimir ni destruirlas, sino que deben ser encauzadas correctamente. La persona que es capaz de manifestar con palabras lo que siente, de hablar con otros acerca de sus propios sentimientos, es más sana en principio, más equilibrada y más asertiva; y esto habla de inteligencia.

La vida emocional es un ámbito que al igual que las matemáticas puede manejarse con mayor o menor destreza y requiere un conjunto de habilidades, por ejemplo: una persona que tiene capacidad intelectual y acaba en un callejón sin salida y otra persona que también tiene capacidad intelectual y triunfa en la vida, es porque ésta tiene aptitud emocional (una meta-habilidad).

Goleman (1995) es quien revoluciona el concepto de **“Inteligencia Emocional”** definiéndolo como las habilidades, tales como ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones, controlar el impulso, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar; mostrar empatía y abrigar esperanza.

La expresión *inteligencia emocional* (IE) fue propuesta originalmente por Salovey y Mayer (1990) y popularizada un poco más tarde por Goleman (1995), la creencia en una IE, diferenciada del concepto de inteligencia clásica, ha generado conmoción en el panorama de la psicología actual. Desarrolla los conceptos de inteligencia social de Thorndike (1920) y se inspira en la teoría de Gardner (1995) sobre las inteligencias múltiples.

Los seres humanos perciben el mundo, desarrollan expectativas, construyen pensamientos, interactúan con los demás y actúan movidos por emociones. La emocionalidad representa una parte sustancial de la psique, tiene propiedades funcionales y hay que incorporarla en la explicación de la actividad humana, en estrecha interacción con la motivación y el conocimiento, en lugar de enfrentarla a la razón y conceptualarla como la parte irracional y ancestral de los organismos (Anexo 2).

Además, desde una consideración psico-fisiológica, estudios recientes han aportado información específica sobre el papel de la amígdala como nexo de unión entre el cerebro emocional y el cerebro racional, corroborando con ello la noción de IE (Mestre, Guil, Carreras de Alba y Braza, 2000).

Buzan y Buzan (1996) estudiaron el por qué algunas personas parecen ser más "emocionalmente competentes" que otras y hallaron que la emoción es tan importante para el pensamiento eficaz tanto en la toma de decisiones acertadas como en el simple hecho de permitir pensar con claridad. y mantener la sensación de vigor en las acciones que se acometen.

El hecho de ser emocionalmente inteligente implica: relacionarse, hallazgo de nuevas ideas, establecer nuevos significados, decidir a partir de intentos y errores, estar orientado a los sentimientos, decir aquí y ahora, decidir espontáneamente, sentir, creer firmemente en las propias decisiones, personas, situaciones, actuar de cara al futuro, tener lógica psíquica, ser cálido, integrado y vinculado.

Todas las emociones son impulsos para actuar, planes instantáneos para enfrentarnos a la vida; esto es definitivo, pues cada emoción tiene una señal que indica que existe un problema a resolver y por lo tanto requiere una acción.

Han surgido muchas clasificaciones de emociones, algunos ejemplos son:

- La ansiedad: Es un temor difuso o preocupación por lo que pueda pasar, ya que hay desconfianza, nerviosismo, preocupación y aprehensión.
- La ira: Es una frustración de objetivos, donde hay un gran enojo, furia, resentimiento, hostilidad, animadversión, indignación, irritabilidad, violencia y odio.
- El miedo: Es la percepción de peligro, fobia, inquietud, terror, sospecha, pavor y pánico.
- La tristeza: Es la falta de eficacia, aflicción, autocompasión, melancolía, desaliento, desesperanza, pena, duelo, soledad, nostalgia y descenso de energía.
- La felicidad: Es un estado de ánimo favorable que realza las percepciones, es alegría, disfrute, alivio, deleite, dicha, diversión, estremecimiento, éxtasis, gratificación, orgullo, satisfacción y buena disposición.
- Amor: Aceptación, adoración, afinidad, amabilidad, dar con desinterés, caridad, confianza, devoción, dedicación y gentileza.
- Sorpresa: Asombro, estupefacción, maravilla, shock.
- Disgusto: Fastidio, molestia, insatisfacción, impaciencia.
- Vergüenza: Arrepentimiento, humillación, mortificación, remordimiento, culpa.
- Repulsión: Rechazo, aversión, asco, desdén, desprecio, menosprecio.

2.1. Modelos situacionales

Por supuesto que las emociones pueden cambiar drásticamente de unas a otras, por ejemplo, el amor se puede convertir en obsesión produciendo un efecto negativo en la persona, llegando entonces a odiar; la sorpresa puede estar ubicada en los extremos de los polos; o la tristeza en descuido se puede convertir en depresión. Por lo tanto es de vital importancia conocer cada una de las emociones propias, entender las causas o cómo se ocasionaron y prever los efectos.

Las causas de la experimentación de diversas emociones negativas muchas veces se atribuyen a las relaciones interpersonales defectuosas, por ejemplo: un solo conflicto que nace y no se trabaja se multiplica muy fácilmente; por eso es importante que haya subjetividad y percepción en las personas, ya que de lo contrario se capta de diferente manera el mismo objeto o situación y es frecuente que se distorsione el problema.

Otro problema es la información incompleta que se da en las relaciones y que produce muchas confusiones, la desproporción entre las necesidades de las personas y los satisfactores disponibles, es decir, lo que se requiere y no se tiene, la falta de negociación, las diferencias de caracteres: una persona es idealista y la otra realista; una ordenada y la otra desordenada; una tolerante y la otra intransigente; las presiones que causan frustración, la pretensión de igualar a los demás a uno mismo, los separatismos y

divisiones, la dependencia a otras personas, las fallas o las conductas inadecuadas en la comunicación.

Es aquí donde se debe recalcar que las emociones son moldeables, cada persona decide cómo utilizarlas, ya que son energía, se debe procurar que tenga un buen fin, y que se le pueda sacar jugo a eso que se siente, entonces tenemos dos alternativas: poseer emociones destructivas como la ira, la ansiedad, la angustia o el conflicto, para toda la vida o reemplazarlas por emociones constructivas que son la satisfacción, el optimismo, la serenidad o la fortaleza.

Puede haber diversos efectos en cuanto a la manera de utilizar las emociones, por ejemplo el conflicto es el elemento dinámico de una situación y su realidad dinámica se mueve, ramifica, crece, trasciende e invade otras áreas de la vida; puede ayudar a crear y consolidar en la persona el principio de la realidad para reconocer límites, necesidades, así como los derechos ajenos, aclaración de ideas, sentimientos, caracteres, objetivos de los integrantes involucrados, conducir al establecimiento de normas experimentando emociones más positivas para la unión de grupo.

De lo contrario, cuando el conflicto almacena energía y la guarda a presión, el efecto es sumamente negativo; es una fuente potencial de violencia, origina frustración, hostilidad y sentimientos destructivos, contra quien lo provoca (antagonismo entre grupos) o se percibe

como fuente del mismo. Se provoca la ansiedad, la opresión y las preocupaciones que desencadenan reacciones psicosomáticas como dolores de cabeza, trastornos, baja de rendimiento, inhibición y bloqueo.

Es por esta situación que es sumamente importante ubicar a la inteligencia emocional, en la identificación de emociones, la manera de usarlas, de entenderlas y de administrarlas, pues son un recurso valioso. El objetivo es que el individuo pueda poseer reservas positivas como sensación de bienestar, seguridad, éxito en lo que se proponga lograr, y así mismo tener repercusiones en todas las áreas de la vida, como lo son el rendimiento académico, profesional, relaciones de amistad, de pareja, salud, entre otros.

Entre los factores que entran en juego al considerar la inteligencia emocional podemos citar principalmente a la conciencia de sí mismo, es decir, comprender profundamente los sentimientos - emociones; las debilidades - fortalezas y las necesidades - deseos.

También se requiere de la transformación de sí mismos; es decir, en personas capaces de evaluar las situaciones claramente, sin llegar a ser demasiado críticos, procurando el equilibrio, teniendo un alto grado de confianza en sí mismo, reconociendo a los sentimientos, tener la libertad de expresarlos, saber cómo afectan y cuál es el efecto de tal comportamiento.

Ante el trabajo y la vida cotidiana es normal que se desempeñen tres papeles característicos: el Héroe, el Villano y la Víctima. Cada persona en diferentes circunstancias de la vida, elige actuar de una forma o de otra y son precisamente las emociones que se deciden utilizar las que marcan la pauta.

Existe una clasificación de los estilos característicos que la gente suele adoptar para responder y enfrentarse a sus emociones, según Jáuregui (2000), éstas son:

- *Conciente de sí mismo.* Estas personas poseen cierto control con respecto a su vida emocional. Son independientes y están seguras de sus propios límites. Cuando se ponen de mal humor, no se obsesionan al respecto y son capaces de superarlo enseguida.
- *Sumergido.* Son personas que a menudo se hunden en sus propias emociones y son incapaces de librarse de ellas. Son volubles y no muy conscientes de sus sentimientos, por consiguiente, hacen poco por librarse del mal humor y sienten que no controlan su vida emocional.
- *Aceptador.* Estas personas suelen ser claras con respecto a lo que sienten, también tienen tendencia a aceptar sus humores y no tratan de cambiarlos; en este tipo se encuentran las personas depresivas que están resignadas a su desesperación.

De acuerdo a la creencia de que la inteligencia emocional es un conjunto de metahabilidades que pueden ser aprendidas, Salovey y Mayer (1990) estructuran el concepto en torno a cinco dimensiones:

- **Autoconocimiento emocional (o conciencia de uno mismo):** Se refiere al conocimiento de las propias emociones y la manera en que afectan. Es muy importante conocer el modo en que el estado de ánimo influye en el comportamiento, cuáles son las virtudes y puntos débiles que se poseen.
- **Autocontrol emocional (o autorregulación):** El autocontrol permite no dejarse llevar por los sentimientos del momento. Es saber reconocer lo pasajero y lo perdurable en una crisis. La carencia de autocontrol se refleja por ejemplo en una pareja, dejándose llevar por la pelea del momento, actuando irresponsablemente y luego pidiendo perdón por ello.
- **Automotivación:** Dirigir las emociones hacia un objetivo permite mantener la motivación y fijar la atención en las metas en lugar de en los obstáculos. Es necesaria cierta dosis de optimismo e iniciativa, para ser emprendedores y actuar de forma positiva ante los contratiempos.
- **Reconocimiento de emociones ajenas (o empatía):** Las relaciones sociales se basan muchas veces en saber interpretar las señales que los demás emiten de forma inconsciente y que a menudo son no verbales. El reconocer las emociones ajenas, aquello que los demás sienten y que se puede expresar por la expresión de la cara, por un gesto, por una mala contestación, puede ayudar a establecer lazos más reales y duraderos con las personas del mismo

entorno. No en vano, el reconocer las emociones ajenas es el primer paso para entenderlas e identificarse con ellas.

- **Relaciones interpersonales (o habilidades sociales):** Cualquiera puede darse cuenta de que una buena relación con los demás es una de las cosas más importantes para la vida. Y no sólo tratar a los que parecen simpáticos, sino también tratar exitosamente con aquellos que están en una posición superior, por ejemplo jefes laborales o enemigos.

La mayor parte de las habilidades para conseguir una vida satisfactoria son de carácter emocional, se creía que las emociones en público (las vivencias) eran propias de personas débiles, inmaduras, con déficit de autocontrol. Además, se ha extendido la idea de que el llanto pertenece al ámbito de lo femenino. Sin embargo, todo evoluciona y va ganando terreno la convicción de que vivir las emociones es un elemento insustituible en la maduración personal y en el desarrollo de la inteligencia.

Es un llamado el que se tiene para aprender a vivir, observar, analizar, recabar y utilizar el saber acumulado con el paso del tiempo. Para convertirse en personas maduras, equilibradas, responsables, felices en la medida de lo posible. Esto exige distinguir, describir, atender, contextualizar, jerarquizar, interpretar y asumir los sentimientos propios e implícitamente así se puede armonizar con los sentimientos y circunstancias de los demás.

También es necesario aprender a expresar los sentimientos sin agresividad y sin culpabilizar a nadie, ponerles nombre, atenderlos y saber cómo descargarlos, es uno de los ejes de interpretación de lo que ocurre individualmente.

No es más inteligente quien obtiene mejores calificaciones en sus estudios, sino quien pone en práctica habilidades que le ayudan a vivir en armonía consigo mismo y con su entorno. Los profesionales más brillantes no son los que tienen el mejor expediente académico, sino los que han sabido “buscarse la vida” y expresar al máximo sus habilidades.

En resumen, la inteligencia ahora reclama que el ser humano debe estar atento a sus sentimientos, afectos, “*emociones*”; por cierto, éstas son un poderoso estímulo para la acción y movilizan al individuo hacia la vida exitosa si se logra utilizar la emoción constructivamente: “*inteligencia emocional*”, el término implica tener la habilidad de ser capaz de regular el humor, persistir frente a las decepciones, evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar, abrigar esperanza, entusiasmo, adaptación, creatividad. Además implica poseer autoconciencia, autocontrol, motivación, empatía y habilidades sociales.

CAPÍTULO 3.- LA TENDENCIA ACTUAL DE LA IE

Hoy en día la inteligencia emocional (IE) es valorada y calificada como la conducción inteligente de las emociones, éstas sin más ni menos son la fuente de recursos y energía más potente y eficaz del individuo.

Actualmente la inteligencia emocional se aplica prácticamente en diversas áreas sociales, tales como la empresa, la salud, la escuela y la familia.

3.1.- Campos o contextos de aplicación

3.1.1. Empresa

Sin duda, la IE en la cultura organizacional (empresa) se encuentra en boga, ciertamente ha habido diversos intereses, existen los expertos que han desarrollado el término en las empresas honestamente y también constan los que han logrado manipular negativamente a quienes laboran careciendo de ética y vendiendo una mala idea.

El término de “gestión emocional” en la organización, se basa en el conocimiento y la comprensión de las emociones para que funcionen como fuentes de equilibrio, impulso, acción, interrelación y eficacia, ya sea en el trabajo y/o en la vida personal.

Los objetivos generales que guían la Gestión Emocional son:

- Aprender a identificar el registro emocional y motivacional
- Analizar y evaluar repercusiones y expectativas.
- Entrenar las técnicas que permitan convertir en una energía a favor de la actividad, los objetivos y los contextos de aplicación.
- Aprender a desbloquear las situaciones en las que las propias emociones se convierten en repercusiones poco operativas.

Un estudio realizado sobre los gerentes de una cadena de tiendas descubrió que los más tensos, asediados y abrumados por las presiones laborales obtenían el peor rendimiento en las sucursales y los que se mantenían más estables emocionalmente bajo las mismas presiones obtenían los mayores récords de ventas en sucursal (Flores, 1998).

Es imprescindible poseer aspectos como la motivación, el arte de la venta, el buen trabajo en equipo, el servicio total al cliente y el liderazgo eficiente. El liderazgo requiere capacidad para organizar y controlar detalles, dirimir los conflictos en las organizaciones y adaptarse a cualquier cambio.

También es importante tener otras habilidades sociales como la empatía, siendo la capacidad de percibir el mundo interior emocional y vivencial de otras personas, por lo tanto, es la raíz de la interacción eficaz con otras personas, obteniendo un desenvolvimiento social exento de fricciones y de control de las reglas de juego social.

Una comunicación empática requiere un desarrollo, implica confianza y comodidad. Esto permite entender a un empleado que se retrasa, puede que no sea una falta de respeto o negligencia, sino una sobrecarga de trabajo.

Otros de los derivantes de la IE es el optimismo y la esperanza, en un estudio sobre una tienda se midió el efecto del optimismo en el desempeño laboral, se halló que los vendedores que tenían gran optimismo habían vendido un 37 por ciento más de servicios que los pesimistas (Pereira, 2001).

A continuación se señalan las competencias emocionales descritas por Salovey y Mayer (1990) en el capítulo 2, pero desde una visión organizacional:

🌐 Autoconciencia: Implica reconocer los propios estados de ánimo, los recursos y las intuiciones.:

- Conciencia emocional: identificar las propias emociones y los efectos que pueden tener.
- Correcta autovaloración: conocer las propias fortalezas y sus limitaciones.

- Autoconfianza: un fuerte sentido del propio valor y capacidad.

🌐 Autorregulación: Se refiere a manejar los propios estados de ánimo, impulsos y recursos:

- Autocontrol: mantener vigiladas las emociones perturbadoras y los impulsos.
- Confiabilidad: mantener estándares adecuados de honestidad e integridad.
- Conciencia: asumir las responsabilidades del propio desempeño laboral.
- Adaptabilidad: flexibilidad en el manejo de las situaciones de cambio.
- Innovación: sentirse cómodo con la nueva información, las nuevas ideas y las nuevas situaciones.

🌐 Motivación: Se refiere a las tendencias emocionales que guían o facilitan el cumplimiento de las metas establecidas:

- Impulso de logro: esfuerzo por mejorar o alcanzar un estándar de excelencia laboral.
- Compromiso: matricularse con las metas del grupo u organización.
- Iniciativa: disponibilidad para reaccionar ante las oportunidades.
- Optimismo: persistencia en la persecución de los objetivos, a pesar de los obstáculos y retrocesos que puedan presentarse.

🌐 Empatía: Implica tener conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los otros:

- Comprensión de los otros: darse cuenta de los sentimientos y perspectivas de los compañeros de trabajo.
- Desarrollar a los otros: estar al tanto de las necesidades de desarrollo del resto y reforzar sus habilidades.
- Servicio de orientación: anticipar, reconocer y satisfacer las necesidades reales del cliente.
- Potenciar la diversidad: cultivar las oportunidades laborales a través de distintos tipos de personas.
- Conciencia política: ser capaz de leer las corrientes emocionales del grupo, así como el poder de las relaciones entre sus miembros.

 Destrezas sociales: Implica ser un experto para inducir respuestas deseadas en los otros. Este objetivo depende de las siguientes capacidades emocionales:

- Influencia: idear efectivas tácticas de persuasión.
- Comunicación: saber escuchar abiertamente al resto y elaborar mensajes convincentes.
- Manejo de conflictos: saber negociar y resolver los desacuerdos que se presenten dentro del equipo de trabajo.
- Liderazgo: capacidad de inspirar y guiar a los individuos y al grupo en su conjunto.
- Catalizador del cambio: iniciador o administrador de las situaciones nuevas.
- Constructor de lazos: alimentar y reforzar las relaciones interpersonales dentro del grupo.

- Colaboración y cooperación: trabajar con otros para alcanzar metas compartidas.
- Capacidades de equipo: ser capaz de crear sinergia para la persecución de metas colectivas.

Mata (2000) afirma que en las empresas está muy de moda evaluar a los trabajadores basándose en la inteligencia emocional, un ejemplo es el sistema de 33 Talent Evaluation, en donde su clasificación es:

- Habilidades intrapersonales: amplitud de criterio, aplomo personal, aprendizaje eficiente, dinamismo, disciplina, estabilidad emocional, fuerza de voluntad, honradez, potencialidad conflictiva, responsabilidad, temores laborales.
- Habilidades interpersonales: comunicación, discreción, espíritu de servicio, facilidad de palabra, instrucción y orientación, liderazgo motivación, negociación, persuasión, trabajo en equipo, trato personal.
- Habilidades de expansión: capacidad delegatoria, capacidad organizativa, creatividad, don de mando, estilo directivo, flexibilidad, orientación al reto, sentido de innovación, toma de decisiones y visión laboral.

Flores (1998) opina que desarrollar la IE de colaboradores laborales es el paso necesario que hay que dar para poder evolucionar hacia distintos modelos sociales y empresariales donde se requiere de las personas un nivel mayor de conciencia, integridad y colaboración.

El éxito del liderazgo empresarial no se apoya solamente en la capacidad de tomar decisiones acertadas en el momento oportuno, implica muchos elementos desde el punto de vista emocional; el pretender ignorarlas en aras de las razones objetivas de negocios lleva al descalabro, ya que como bien dijo el filósofo Blas Pascal hace ya más de 300 años, el corazón tiene sus razones, que la razón no puede comprender (Alvin, 1994).

La inteligencia emocional es dos veces más importante que las destrezas técnicas o el coeficiente intelectual para determinar el desempeño de la alta gerencia. Es indispensable amoldarse a todos los cambios que se presentan en el mundo actual.

De poco sirve tener muchos conocimientos si no se es capaz de desarrollar y manejar las emociones. En las actuales empresas se realizan procesos de selección para contratar nuevos empleados, ya no se determina que lo más importante son los títulos que posea el individuo, sino que su perfil psicológico refleja que tiene la habilidad para llevarse bien con sus compañeros en el sitio de trabajo o que tenga capacidad de comunicación.

Ciertamente el mundo empresarial es ahora la plataforma para el cambio, porque su necesidad imperiosa de supervivencia en un entorno cada vez más complejo, global y competitivo obliga a revisar creencias y modelos de dirección.

Goleman (1999) expresa que deben observarse los estados emocionales típicos de quienes trabajan en la organización (sondeo de corrientes emocionales), puesto que la teoría de sistemas dice que ignorar cualquier categoría de datos significativa es limitar el conocimiento y la creación, formando una distancia entre gestores y empleados, disminuyendo la lealtad, la dedicación y la creatividad.

3.1.2. Salud

Otra área importante es la salud, se han hecho estudios de inteligencia emocional en el adulto mayor, que revelan que las emociones positivas y negativas influyen en la salud más de lo que se suponía, de igual manera hay una relación directa entre el afecto y el desarrollo cerebral intelectual (Alvin, 1994).

La IE en la salud es aplicada pero lamentablemente son pocos los médicos que intervienen en esta labor, son más bien los psicólogos o trabajadores sociales quienes promueven diversos talleres o cursos para alentar a los derechohabientes, a conocer y manejar sus emociones; cuando los médicos son el sinónimo de salud para mucha gente.

La medicina comienza a participar y abarcar el impacto de las emociones en la salud, sobre todo en los equipos multidisciplinarios, sin embargo, debe participar más arduamente y considerar aún más algunos supuestos científicos:

- ❖ Ayudar a la gente a manejar mejor sus sentimientos perturbadores -la ira, la ansiedad, la depresión, el pesimismo y la soledad (es una forma de prevención de la enfermedad). Teniendo en cuenta que los datos muestran que la toxicidad de estas emociones, cuando son crónicas, se encuentra al mismo nivel que el hábito de fumar, ayudar a la gente a enfrentarse mejor a ellas podría representar para la salud una recompensa tan grande como lograr que los fumadores abandonaran el hábito. Una estrategia preventiva sería enseñar el manejo de la emoción a personas que llegan a la edad en que deben jubilarse, ya que el bienestar emocional es un factor que determina si una persona mayor se debilita rápidamente o tiene buena salud. Otro grupo considerado como objetivo podrían constituirlo las personas que viven diariamente bajo una presión extraordinaria, y que podrían mejorar su salud si se les ayudara a enfrentarse al costo emocional de tanta tensión.
- ❖ Muchos pacientes pueden beneficiarse notablemente cuando sus necesidades psicológicas son atendidas al mismo tiempo que las puramente médicas. Si bien el hecho de que un médico o una enfermera ofrezca a un paciente afligido consuelo y alivio ya es un paso importante, se pueden dar otros. Pero la oportunidad de brindar un cuidado emocional se pierde a menudo debido a la forma en que se practica la medicina en la actualidad. A pesar de los datos cada vez más numerosos sobre la utilidad médica de atender las necesidades emocionales, además de las pruebas con respecto a las relaciones entre el centro emocional del cerebro y el sistema inmunológico, muchos médicos se muestran escépticos con respecto a que las emociones de sus pacientes tengan importancia clínica y desechan las pruebas en este sentido como triviales y anecdóticas, como algo de margen reducido o, peor aún, como simples exageraciones.

- ❖ Finalmente, está el valor médico agregado de un médico o una enfermera empáticos, que tienen sintonía con los pacientes, capaces de escuchar y de ser escuchados. Esto supone fomentar el ‘cuidado basado en la relación’, reconociendo que la relación entre el médico y paciente es en sí misma un factor significativo. Tales relaciones deberían ser fomentadas más rápidamente si la educación médica incluyera algunas herramientas básicas para la inteligencia emocional, sobre todo la conciencia de uno mismo y las artes de la empatía y del saber escuchar.

El ser humano a la hora de actuar de alguna manera y de tomar decisiones no lo hace tanto guiado por su inteligencia cognitiva, sino sobre todo a impulsos de sus emociones y sentimientos que deben ser guiados, orientados, controlados y expresados mediante los dictados de una sana inteligencia emocional. A la hora de decidir en asuntos que se le va la vida, no se hace por el frío intelecto, sino por la calidad e intensidad de los sentimientos que en esos momentos suelen embargar.

3.1.3. Escuela

Por otra parte, en estos tiempos la IE también es popular dentro del sistema educativo, una de las instituciones sociales por excelencia, que por cierto se encuentra inmerso en un proceso de cambios enmarcados en el conjunto de transformaciones sociales, propiciadas por la innovación tecnológica y, sobre todo por el desarrollo de las tecnologías de la

información y de la comunicación, en las relaciones sociales, y por una nueva concepción de tecnología-sociedad que determina la tecnología-educación.

En la actualidad la adaptación del proceso educativo a las circunstancias supone cambios en los modelos de educación, cambios en los usuarios de la formación y cambios en los escenarios donde ocurre el aprendizaje. Se comienza a descubrir que la vida requiere una preparación más amplia que la ofrecida por los planes de estudio tradicionales.

Aunque el énfasis de los cambios educativos, lógicamente está puesto en el impacto de la tecnología, los alumnos, padres y maestros demandan la urgencia de la educación de las emociones y de ciertas habilidades poco tratadas; la ciencia actual refuerza aún más la importancia de esta inclusión, nombrando por ejemplo a Gardner (1995) y su proyecto basado en las siete inteligencias.

La experiencia muestra que para facilitar el aprendizaje y la creatividad, es fundamental el desarrollo 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.

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.

Cuando se leen textos con una trama compleja, es muy probable que se recuerde mejor aquél que tiene un alto contenido emocional. También se ha demostrado en los últimos estudios neurólogos que la emoción es el "combustible" indispensable de alta potencia razonadora del cerebro; es decir, las emociones son esenciales en el aprendizaje (Goleman, 1995).

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.

Es real que las habilidades emocionales y sociales se transmiten de forma vital: a través de los padres, familiares, vecinos y amigos. Pero los niños de hoy pasan mucho tiempo solos, por ello es necesario que en la escuela se proporcionen estas habilidades simultáneamente con los demás contextos.

Las escuelas deben aportar a la sociedad un vehículo que garantice que cada generación aprenda las artes vitales fundamentales: cómo controlar los impulsos y manejar la cólera, la ansiedad, la motivación, la empatía y la colaboración, y también cómo solucionar los desacuerdos de forma positiva.

Se ha demostrado que algunos niños que obtienen puntuaciones bajas de coeficiente intelectual (CI) al llegar a adultos pueden ser personas sumamente exitosas gracias a que pudieron poseer una gran dosis de inteligencia emocional (IE).

Ya existen escuelas en las que se incluyen perspectivas como la resolución de conflictos, alfabetización emocional, habilidades sociales; un ejemplo de programa es la enseñanza de estrategias pacificadoras en los conflictos. Los niños y niñas hacen asambleas, dialogan y aprenden las mejores maneras de afrontar, con todo esto, han reducido enormemente el nivel de conflictividad de la escuela, no sólo mejoran en su autocontrol y manejo de relaciones, sino que también mejoran sus puntuaciones académicas.

Goleman (1995) ha llamado a esta educación de las emociones alfabetización emocional (o escolarización emocional), y según él, lo que se pretende con ésta, es enseñar a los alumnos a modular su emocionalidad desarrollando su inteligencia emocional.

Los objetivos que se persiguen con la implantación de la inteligencia emocional en la escuela, serían los siguientes:

- Detectar casos de pobre desempeño en el área emocional.
- Conocer cuáles son las emociones y reconocerlas en los demás
- Clasificar sentimientos y estados de ánimo.
- Modular y gestionar la emocionalidad.
- Desarrollar la tolerancia a las frustraciones diarias.

- Prevenir el consumo de drogas y otras conductas de riesgo.
- Desarrollar la resiliencia
- Adoptar una actitud positiva ante la vida.
- Prevenir conflictos interpersonales
- Mejorar la calidad de vida escolar.

Para conseguir esto se hace necesaria la figura de un nuevo tutor (con un perfil distinto al que estamos acostumbrados a ver normalmente) que aborde el proceso de manera eficaz para sí y para sus alumnos. Para ello es necesario que él mismo se convierta en modelo de equilibrio de afrontamiento emocional, de habilidades empáticas y de resolución serena, reflexiva y justa de los conflictos interpersonales, como fuente de aprendizaje vicario para sus alumnos.

Este nuevo tutor debe saber transmitir modelos de afrontamiento emocional adecuados a las diferentes interacciones que los alumnos tienen entre sí (siendo fruto de modelos de imitación para los niños). Por tanto, no se busca sólo a un profesor que tenga unos conocimientos óptimos de la materia a impartir, sino que además sea capaz de transmitir una serie de valores a sus alumnos, desarrollando una nueva competencia profesional. Estas son algunas de las funciones que tendría que desarrollar el nuevo tutor:

- Percepción de necesidades, motivaciones, intereses y objetivos de los alumnos.
- La ayuda a los alumnos a establecerse objetivos personales.

- La facilitación de los procesos de toma de decisiones y de responsabilidad
- La orientación personal al alumno.

- El establecimiento de un clima emocional positivo, ofreciendo apoyo personal y social para aumentar la autoconfianza de los alumnos.

La escolarización de las emociones se llevará a cabo analizando las situaciones conflictivas y problemas cotidianos que acontecen en el contexto escolar que generan tensión, basándose en las distintas competencias de la inteligencia emocional.

Por último, se puntualiza que para que se produzca un elevado rendimiento escolar, el niño debe contar con factores importantes como:

- Confianza en sí mismo y en sus capacidades
- Curiosidad por descubrir
- Intencionalidad, ligado a la sensación de sentirse capaz y eficaz.
- Autocontrol
- Relación con el grupo de iguales
- Capacidad de comunicar
- Cooperar con los demás

Y para que el niño se valga de estas capacidades una vez se escolarice, no hay que poner en duda que dependerá mucho del cuidado que haya recibido por sus padres.

De este modo, debemos resaltar que para una educación emocionalmente inteligente, lo primero será que los padres de los futuros alumnos proporcionen el ejemplo de inteligencia emocional a sus niños, para que una vez que éstos comiencen su educación reglada, ya estén provistos de un amplio repertorio de esas capacidades emocionalmente inteligentes.

De acuerdo con el planteamiento de la IE, las emociones sólo aportan inteligencia y funcionalidad a la conducta en la medida en que se les conoce cognitivamente, conocimiento que se presenta como requisito previo para su control.

Sería importante tomar como objetivo que todos los niños aprendan en la escuela, junto con los tradicionales rudimentos académicos estas artes pragmáticas necesarias para vivir mejor, para que en los programas escolares la empatía se valore tanto como el álgebra y en general se pueda incorporar a todos los colegios la educación emocional.

3.1.4. Familia

Una de las áreas donde se está pretendiendo extender la IE precisamente es en la familia, ya que las emociones finalmente se manifiestan en un estilo de vida, si se transporta inteligentemente, se garantiza una vida más larga y más sana, gracias a una red amistosa de personas que brindan apoyo, a una toma de decisiones más prudente, a unas relaciones

sociales más compasivas, a una disposición generosa, al dominio del estrés, a un cuerpo con sabiduría interior.

La personalidad se desarrolla a raíz del proceso de socialización, en la familia el niño asimila las actitudes, valores y costumbres de la sociedad, y serán los padres los encargados principalmente de contribuir en esta labor, a través de su amor y cuidados, de la figura de identificación que son para los niños (son agentes activos de socialización). Es decir, la vida familiar será la primera escuela de aprendizaje emocional.

Por otro lado, también los padres van a influir en el mayor número de experiencias del niño, repercutiendo éstas en el desarrollo de su personalidad. De esta forma, al controlar la mayor parte de las experiencias de los niños, se contribuye al desarrollo de la cognición social. Por lo tanto los padres como pareja también deben negociar y trabajar para mantener un matrimonio libre de tensiones.

Partiendo del hecho de que los padres son el principal modelo de imitación de los hijos, lo ideal sería que como padres se entrenen y ejerciten la inteligencia emocional particular para que dichos hijos puedan adquirir esos hábitos, algunos principios son:

- Sea consciente de sus propios sentimientos y de los de los demás.
- Muestre empatía y comprenda los puntos de vista de los demás

- Haga frente de forma positiva a los impulsos emocionales y de conducta y regúlelos.
- Plantéese objetivos positivos y trace planes para alcanzarlos
- Utilice las dotes sociales positivas a la hora de manejar sus relaciones

Goldstein (1999) ha desarrollado un programa para la adquisición de habilidades prosociales enunciados en los siguientes pasos:

- Enseñar a los niños la importancia de frenarse para pensar detenidamente las cosas.
- Enseñar a los niños a identificar y definir el problema.
- Enseñarles a reunir la información desde su propia perspectiva, incluyendo opiniones, hechos e información desconocidos.
- Enseñarles a reunir información desde la perspectiva de los otros, incluyendo lo que se puede hacer o decir y qué obstáculos pueden anticiparse.
- Enseñarles a evaluar las consecuencias y los resultados, incluyendo la manera de decidir entre varias elecciones posibles y anticipar qué ocurrirá en respuesta a acciones y palabras específicas
- Lograr que ellos practiquen todo el proceso de resolución de problemas reforzando cada paso individual y alentándoles a persistir hasta alcanzar una solución bien pensada

En resumen, en este capítulo se mostró la perspectiva actual de la inteligencia emocional, así como las alternativas y contextos en los que se aplica: empresa, salud, educación y familia. En la empresa se ha descubierto la total influencia del manejo de las emociones de quienes gestionan o laboran en dicho lugar y los resultados palpables socialmente como económicamente. De esta manera, el área de la salud pretende abarcar las emociones y darle el valor tan significativo que cubre en lo médico. Por otro lado, en la escuela se reclama más intensamente la necesidad de incluir una educación emocional que beneficie el desarrollo como seres humanos y por último, en la familia se da un paso importante al participar inteligentemente en una armoniosa interacción.

CONCLUSIONES

La noción actual de la inteligencia se define como: el conjunto de habilidades para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, la adaptación al medio, la capacidad para resolver problemas y para elaborar productos determinando el camino adecuado que conduce a dicho objetivo.

La inteligencia emocional está asociada al término actual de inteligencia, ya que integra las dimensiones: autoconciencia, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales; por lo tanto la perspectiva actual de la inteligencia emocional se puntualiza en las habilidades, tales como ser capaz de conocerse a sí mismo, motivarse, perseverar, regular el humor, evitar que los trastornos e impulsos disminuyan la capacidad de pensar, abrigar esperanza y mostrar empatía en las diversas interacciones sociales.

El individuo emocionalmente inteligente logra relacionarse socialmente, tiene nuevas ideas, establece nuevos significados, decide a partir de intentos y errores, está orientado a los sentimientos, piensa en el aquí y ahora, decide espontáneamente, siente, cree firmemente en las propias decisiones, personas, situaciones; actúa de cara al futuro, tiene lógica psíquica, es cálido, integrado y vinculado.

Por el contrario, el individuo que no es emocionalmente inteligente constantemente se encuentra “ahogado en un vaso de agua”, las razones son: no conoce sus propios recursos o potencialidades ni limitaciones, se frustra, se desespera, se desmotiva, se bombardea con etiquetas de “no puedo hacerlo, soy un fracaso”; en esa condición es difícil tomar nuevas decisiones, además se encuentra envuelto en conflictos interpersonales ya que no comunica lo que piensa o siente y los demás no lo entienden; de esta manera él tampoco suele ponerse en los zapatos de los otros porque no tiene esa capacidad, por lo tanto es muy fácil que se enferme psicológicamente y físicamente al no lograr exteriorizar sus emociones a tiempo.

Entonces indudablemente se visualiza que la inteligencia se encuentra muy enlazada con las emociones, y todo lo que implica la personalidad y lo que cada individuo decide ser, la creatividad, la memoria, la toma de decisiones, la percepción, el optimismo y la salud mental y física en general.

Es importante recalcar que el plano intelectual no está peleado con el plano emocional, al contrario resultan ser un complemento más que idóneo para enfrentar desafiadamente al mundo, lo ideal sería poner en la balanza la razón y la emoción, esa sería una verdadera metahabilidad,. Cabe mencionar que la persona que se encuentra satisfecha consigo misma disfruta del llenarse de conocimientos, alimentando su espíritu.

De esta manera se subraya que las aptitudes de cada ser humano son diferentes, como lo describen las siete inteligencias: lingüística, lógico -matemática, espacial, musical, cinético - corporal, interpersonal e intrapersonal. El concepto actual de inteligencia invita a la

expresión pura del compromiso interior, donde el individuo encuentre su integración, el gozo, el reto, la libertad y pueda alcanzar su realización y trascendencia.

Ser emocionalmente competente significa estar preparado para la vida, utilizar productos de la modernidad, sobreponerse y enfrentarse a los cambios, utilizar todas las herramientas a nuestro alcance, poseer la habilidad de la auto-observación, es decir, ser detective de uno mismo y aprender lo que sea necesario con tal de vivir plenamente, evitando inútiles presiones, como sucedería si no se supiera operar determinado artefacto como la computadora, el celular o el cajero automático, sabiendo que son factores elementales que hay que manejar en la actualidad o dejar que el estado de ánimo cambie sólo por el tráfico.

Existen personas que nacen con el don, con la serenidad y con las habilidades de la inteligencia emocional, pero quien la desarrolla en el transcurso, con paciencia logra ser diestro como quien es excelente en las matemáticas, representando diversas cualidades.

Es de suma importancia que los psicólogos sigamos investigando sobre la IE, inteligencia social, múltiples inteligencias, etcétera y podamos dar a conocer estos términos con sus debidas aplicaciones a diferentes contextos. En la actualidad la IE se aplica en las empresas, en la salud, en las escuelas y en las familias y se espera que en poco tiempo abarque áreas como el deporte, la administración pública (gubernamental), el proceso terapéutico: personal, pareja, amistad, familiar, profesional, en la enseñanza escolar sería ideal que forme parte de una asignatura y en los hospitales poder informar a los derechohabientes y personal en general.

No resta más que decir que la búsqueda es eterna y que podemos ser genios a nuestra manera, pero entonces hay que perseguir ese ideal; en todo caso se lograría la existencia de individuos más felices y triunfadores, por lo contrario, la delincuencia, los divorcios, la violencia, conflictos en general, no cabrían en este designio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aiken, L.R. (1996). *Inteligencia*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.

Alvin, T (1994). *El Cambio del Poder*. Buenos Aires: Sudamericana.

Buzan, T y Buzan, B (1996). *El libro de los Mapas Mentales*. Barcelona: Urano.

Colom, R (1995). *Tests, inteligencia y personalidad*. Madrid: Pirámide.

Flóres, G, R (1998). *Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Lima: Pacífico.

Gardner, H (1995). *Inteligencias múltiples*. Barcelona: Paidós.

Goldstein (1999). *El libro de las virtudes*. Buenos Aires: Vergara

Goleman, (1995). *La inteligencia emocional*. México: Vergara.

Goleman, D (1999) Estilos de liderazgo. *La inteligencia emocional en la empresa*
México: Vergara

Jáuregui, J. A (2000). *Cerebro y emociones*. México: Océano.

Kimble, G. A y Garnezy, N (1996). *Fundamentos de la psicología general*. México:
Limusa.

Marina, J.A (1993). *Teoría de la inteligencia creadora*. Barcelona: Anagrama.

Mata, M. F (2000, marzo). Emocionalmente Inteligente Revista Calidad Empresarial
Disponibile en: http://members.fortunecity.es/robertexto/archivo05/intelig_emocio.htm.

Mestre, J; Guil, A; Carreras de Alba, A y Braza, I (2000). “La inteligencia emocional en estudiantes de educación superior universitaria y no universitaria de administración de empresas”. Revista de Psicología Universitaria.. (España), 13, 13-21.

Myers, D. G (1992). *Psicología*. Uruguay: Panamericana.

Pereira, H (2001). *Administración de Personal*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.

Pueyo, A (1997). *Manual de psicología diferencial*. Barcelona: McGraw-Hill

Rubinstein, S. L (1945). *Principios de psicología general*. Madrid: Alianza.

Salovey, P y Mayer, J (1990). La inteligencia emocional. Revista de Inteligencia Emocional. Disponible en: www.inteligencia-emocional.org

Spearman, C. (1927). *Las habilidades del hombre*. Buenos Aires: Macmillan.

Sternberg, R. J (1997). *La inteligencia humana*. Barcelona: Paidós.

Sternberg, R, J y Detterman, D. K. (1988). *¿Qué es la inteligencia?*. Madrid: Pirámide.

Thorndike, E (1920) Antecedentes de la inteligencia emocional. Revista de Inteligencia Emocional. Disponible en www.inteligencia-emocional.org

Vera, F. J. (2003). “La ancha estela de una mirada mental”. Revista Honradez del Pensador (Venezuela), 34, 573-591.

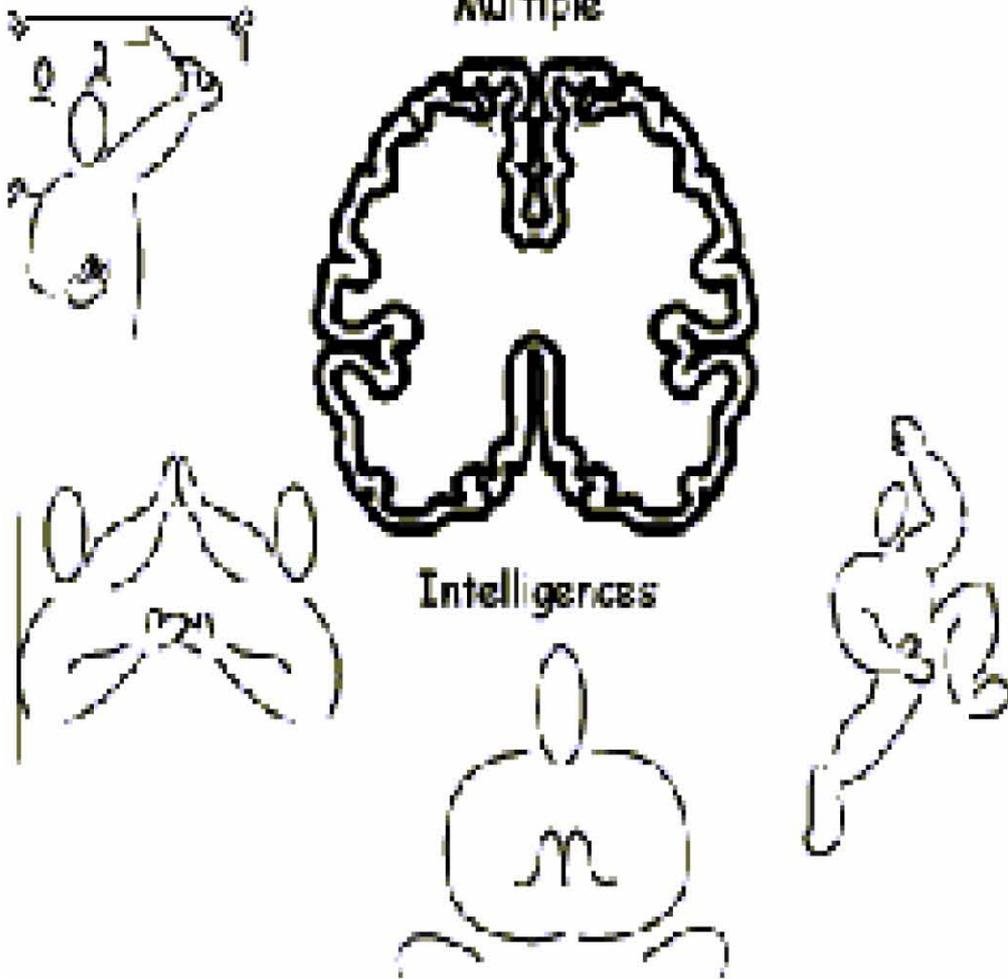
Whittaker, J.O (1987). *Introducción a la psicología*. México: Interamericana.

ANEXOS

Anexo1



Multiple



Intelligencias

Anexo 2.

