



UNAM IZTACALA

**Universidad Nacional Autónoma de México**

**Facultad de Estudios Superiores Iztacala**

**DISEÑO DE UN MANUAL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL  
DIRIGIDO A TRABAJADORES DE UNA EMPRESA  
UTILIZANDO TÉCNICAS DE PROGRAMACIÓN  
NEUROLINGÜÍSTICA**

**T E S I S I N A  
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA  
P R E S E N T A  
AVIANNEY HERMINIA GARDUÑO BAUTISTA**

Directora: Dra. **María Antonieta Dorantes Gómez**

Dictaminadores: Mtra. **Margarita Martínez Rivera**

Mtro. **Jorge Guerra García**



Los Reyes Iztacala, Edo. de México

2010



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**

Gracias a la vida por una experiencia más;

Gracias a mis padres y hermanos por compartir conmigo su bella existencia a lo largo de todos éstos años;

Gracias a mis amigos por el apoyo incondicional que me han brindado;

Gracias a mis maestros por sus valiosas enseñanzas,

Gracias a todas aquellas personas que han sido mis guías a lo largo de toda mi vida y que me han convertido en la persona que soy ahora.

*“Existen momentos en los que uno se siente libre de las propias limitaciones humanas. En esos momentos, uno se imagina parado en una pequeña parte del planeta, observando con asombro la fría, pero profundamente conmovedora belleza de lo eterno, en donde fluyen vida y muerte en un solo cauce, y donde no hay evolución ni destino... sólo ser”.*

*A. Einstein*

## ÍNDICE

<b>RESÚMEN</b>		
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>	
<b>CAPÍTULO 1. PROGRAMACION NEUROLINGÜÍSTICA</b>		
1.1	Antecedentes de la Programación Neurolingüística	<b>6</b>
1.2	Principios básicos de la PNL	<b>9</b>
1.3	Técnicas	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO 1. INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>		
2.1	Antecedentes de la Inteligencia Emocional	<b>23</b>
2.2	Definición de Emoción	<b>25</b>
2.3	Tipos de Emociones	<b>27</b>
2.4	Inteligencia Emocional	<b>37</b>
<b>CAPÍTULO 3. INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LAS EMPRESAS</b>		
3.1	Comportamiento Organizacional	<b>44</b>
3.2	Principales problemáticas en las empresas	<b>45</b>
3.3	Aplicación de la Inteligencia Emocional en las empresas	<b>54</b>
<b>CAPÍTULO 4. MANUAL DEL CURSO-TALLER EN INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA TRABAJADORES DE UNA EMPRESA</b>		
		<b>59</b>
<b>CONCLUSIÓN</b>		<b>110</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>		<b>113</b>
<b>ANEXO</b>		<b>117</b>

## RESUMEN

En la actualidad, el mundo de las empresas requiere que las personas estén cada vez más capacitadas en habilidades no solo lógicas y matemáticas; sino que también son necesarias, competencias y habilidades como autoconciencia, autocontrol, adaptación, conciencia social y manejo de relaciones interpersonales, habilidades que proporciona la Inteligencia Emocional, y que permitan al ser humano desarrollarse en el trabajo y explotar al máximo sus potencialidades.

En este sentido, las emociones tienen la principal función de preparar al organismo a dar una respuesta y proteger al cuerpo. Desafortunadamente, no recibimos una formación de cómo deberían ser manejadas las emociones adecuadamente y éstas llegan a afectar un área a la que los seres humanos le dedicamos la tercera parte de nuestra vida: el trabajo.

En el trabajo buscamos no solo el medio para satisfacer nuestras necesidades económicas sino que buscamos satisfacción, autorrealización y la dicha de hacer algo útil para otras personas.

Por lo que, la presente investigación tiene como finalidad proporcionar a los trabajadores un manual con técnicas y herramientas de la Programación Neurolingüística que le permitan desarrollar las habilidades de la Inteligencia Emocional; las cuales son útiles y funcionales en el desempeño de sus actividades laborales.

Los dos primeros capítulos están dedicados a las generalidades de la PNL e IE respectivamente. El tercero menciona la relación que existe entre Inteligencia Emocional y las empresas, dando pie al último capítulo donde se describen técnicas y ejercicios que conforman el manual del curso-taller en Inteligencia Emocional.

## INTRODUCCIÓN

El humanismo surge de la corriente existencialista o la filosofía existencial, la cual reflexiona sobre el sentido de la vida y de la muerte por encima de cuestiones abstractas; también muestra un camino individual para que el hombre pueda realizarse, hacerse y valerse a sí mismo a pesar de las penas y sufrimientos que experimenta a lo largo de su vida. El humanismo coloca al ser humano como centro de su interés basándose en su experiencia y, el significado que la persona hace acerca de sus experiencias; además, de considerar que todos los seres humanos llevan consigo, una serie de habilidades y potencialidades que la persona debe encontrar en sí misma.

En este sentido, surgen de esta corriente la Programación Neurolingüística (PNL) y la Inteligencia Emocional (IE), las cuales nos brindan herramientas para que el ser humano encuentre las condiciones y elementos necesarios para poder desarrollarse.

En 1972, Grinder y Bandler se preguntaron porqué existían personas más exitosas que otras, si todos los seres humanos tenemos la misma capacidad; porque había quienes eran excelentes en un campo más que otras, por lo que se dieron a la tarea de investigar a tres personajes que en ese momento eran muy talentosos. Estas personas son: Virginia Satir, Milton Erickson y Frit Perls. El trabajo de Grinder y Bandler fue detallar paso a paso a través de sus observaciones lo que estos personajes hacían en su trabajo, categorizar cada una de sus actividades para que estas pudieran ser modeladas y aprendidas. El secreto se encontraba en buscar modelos excelentes, observarlos y practicar la habilidad que se deseara adquirir de dicho modelo.

La PNL es el conjunto de patrones o programas que se elaboran de manera interna sobre las conductas que guían al ser humano, éstos programas por lo general se adoptan de manera inconsciente, la PNL nos da cuenta de cómo por medio de las conexiones neurológicas y las palabras que se nos dicen, y que asumimos como verdaderas, logramos plantearnos un programa de vida.

Al mismo tiempo, la PNL refuerza la idea de que el ser humano no está perdido, ni está condenado a ser un ente frustrado sino que, es una persona con todo el potencial para desarrollar y que lo único que tiene que hacer es, descubrir todas las maravillas que su mente y su cuerpo puede llegar a crear. Por esta razón la PNL se puede aplicar a cualquier aspecto de la vida cotidiana, es decir, es una condición propia de los seres humanos, siempre que haya una persona habrá un potencial a desarrollar.

Anteriormente, los artesanos veían reflejado en su trabajo, su creatividad pero desde la revolución industrial, el trabajo se modificó se automatizó y se volvió una actividad tediosa y rutinaria que se ve envuelta por situaciones de estrés e insatisfacción que afectan el desarrollo, la autoestima del trabajador y el poder sentirse identificado con lo que una crea en su trabajo. Los estudios de Hegel y Marx expresan que la naturaleza del hombre está en el trabajo, de modo que el hombre al modificar la naturaleza también se modifica a sí mismo; es decir, el como trabajamos dice mucho de como somos pero también nuestra forma de ser, marca la forma de trabajar. El trabajo está íntimamente relacionado con el hecho de ser persona, pero en el sistema capitalista el obrero no se siente identificado con lo que hace; trabaja para otro, de este modo el obrero es un extraño de su trabajo y de sí mismo (Gaarder, 1995).

El mundo laboral ha cambiado pero el trabajador no ha dejado de sentir, de pensar, de desear, de crecer y de necesitar. El ser humano tiene muchas necesidades por cubrir, desde las necesidades básicas como la alimentación, la vivienda, el pertenecer a un grupo, seguridad y autorrealización. Si analizamos la cobertura de necesidades de los trabajadores contemplando cada una de estas áreas, notaríamos que la mayoría de los trabajadores no cubre siquiera las necesidades básicas, y al no cubrirlas no puede pensar en las necesidades de autorrealización, de sentirse pleno y poder aspirar a obtener una mejor calidad de vida. Lo que el trabajador necesita en estos tiempos, es sentirse parte de un grupo, sentirse motivado, sentirse seguro y sentir que no está condenado a sufrir eternamente, que tiene la oportunidad de tener una vida como él quiere que sea.

A lo largo de nuestra vida, en todas las cosas que realizamos hacemos uso de nuestra inteligencia. La inteligencia, es entendida como el conjunto de conocimientos, habilidades y/o destrezas para lograr un fin; por lo que todos somos “hábiles” o inteligentes en algún área.

Por años, la inteligencia se encontraba relacionada con la capacidad numérica o espacial, poco a poco, diversos autores han señalado que existen al menos siete inteligencias: numérica, espacial, verbal, musical, corporal, intrapersonal e interpersonal. La inteligencia, no depende de un número en alguna prueba que mide el coeficiente intelectual. Continuamente, encontramos a nuestro alrededor personas, que presentan un coeficiente intelectual (CI) normal o por debajo de la norma pero que tienen un talento especial en la música; existen personas que en la escuela no tiene el mejor aprovechamiento escolar, pero que son muy hábiles en las relaciones interpersonales; o tal vez encontramos a personas con un CI alto, que no pueden desarrollar exitosamente sus actividades en el trabajo, aunque tienen los conocimientos, su inseguridad, su miedo no les permite desenvolverse de manera adecuada y es que en la escuela, nadie enseña como manejar las emociones, por lo que vamos por la vida dándonos de topes.

En 1995 Daniel Goleman, expuso en uno de sus libros llamado “Inteligencia Emocional”, que el IQ (coeficiente intelectual) ya no es tan importante, si uno no sabe conducirse emocionalmente con exactitud. Una persona no solo es cerebro, no solo es razón también una persona siente, tiene emociones y a diferencia del coeficiente intelectual que desde la primaria nos enseñan a educar, con las emociones nadie nos dice como manejarlas, nadie nos dice que hacer cuando nos sentimos tristes, que hacer con nuestra ira, con nuestros miedos, el manejo de éstas, lo aprendemos con lo que vemos a nuestro alrededor, en nuestra casa, en la tv, de donde recibimos mensajes de comportamiento erróneos o poco funcionales como que el hombre no puede, ni debe sentir tristeza pero que si puede reaccionar de forma agresiva; contrario a lo que debe expresar en su comportamiento una mujer, la cual debe ser sentimental, capaz de experimentar libremente sus emociones menos la alegría porque socialmente la mujer debe sufrir.

La inteligencia emocional, nos da la oportunidad de complementar razón y emoción, de tal manera que no tengamos que reprimir las emociones propias de los seres humanos sino que podamos darle a éstas el encauce perfecto para que la energía que sale de ellas pueda fluir con naturalidad, es decir, yo decido como y cuando debe salir mi emoción de tal forma que no me afecte a mí y a los que están a mi alrededor.

Últimamente se ha hablado mucho de este tema y se han realizado infinidad de trabajos e investigaciones acerca de inteligencia Emocional, pero llevarlo a la práctica no es tan sencillo, resulta difícil el poder cambiar una serie de patrones que se han adquirido, a través del tiempo. El poder trabajar con Inteligencia Emocional, implica un análisis de auto observación e introspección para poder llegar a reconocer como respondemos ante las diversas situaciones de la vida, una vez que hemos reconocido como fluye la emoción lo siguiente es cambiar, éste proceso es bastante complicado porque nos enfrentamos a salir de la cotidianidad, la cual exige un esfuerzo extra en pensar y probar nuevos métodos, otras estrategias que nos den los resultados que estamos buscando. En este punto, se trabaja mucho la motivación ya que, al no tener los resultados esperados, las personas se desaniman y vuelven al patrón que ya tenían incorporado.

El presente trabajo, se enfoca principalmente a esa situación, a brindar herramientas a los trabajadores para que puedan manejar de forma adecuada sus emociones, sin que éstas puedan alterar el rendimiento, habilidades o destrezas dentro de su trabajo, por lo que el objetivo es proponer un manual de Inteligencia Emocional para trabajadores de una empresa, utilizando técnicas de Programación Neurolingüística.

Donde, en el primer capítulo, se describirá qué es la Programación Neurolingüística (PNL), sus antecedentes y las diversas técnicas para modificar, no sólo el comportamiento sino las creencias que acompañan a la conducta. El segundo capítulo, se refiere a la Inteligencia Emocional, sus antecedentes, se señala qué son las emociones, el manejo adecuado de las principales emociones tales como: enojo, miedo, tristeza y alegría.

En el siguiente capítulo, se indica la relación que existe entre las empresas y la inteligencia emocional, así como las principales problemáticas que existen en el mundo laboral. En el último capítulo se presenta un manual para un curso-taller en Inteligencia emocional para trabajadores de una empresa.

Hablar de Inteligencia Emocional y poder convertirnos en personas emocionalmente hábiles nos da la capacidad de poder comprendernos a nosotros mismos, encontrar la brújula que guiará nuestra vida y respetar el punto de vista de los demás. Por lo que, las actividades del manual propuestas ayudaran a identificar los patrones y programas que rigen nuestra conducta y que en el momento que la persona lo desee es capaz de lograr el cambio y poder crecer.

Con la propuesta, se pretende que el trabajador obtenga habilidades que puedan ayudarle a relajarse en un momento de tensión, de estrés, de ansiedad, que pueda ser capaz de identificar sus propias emociones, y dirigirlas de tal manera que le sean funcionales a su vida laboral y porque no decirlo a su vida con la familia y amigos.

# **CAPÍTULO 1.**

## **PROGRAMACION NEUROLINGÜÍSTICA**

En este capítulo se presentan los antecedentes que dan pauta a la Programación Neurolingüística, así como la definición y sus conceptos básicos, además se explican detalladamente las técnicas utilizadas por la PNL, las cuales son aplicables a cualquier ámbito de nuestra vida cotidiana.

### **1.1. Antecedentes de la Programación Neurolingüística**

Dentro de la Psicología han existido tres fuerzas o corrientes teóricas que han intentado atender las demandas de la época en la que surgieron (Gutiérrez, 2006). La primera Fuerza es el psicoanálisis, cuyo principal exponente fue Sigmund Freud; éste enfoque de la terapia utiliza las motivaciones y conflictos inconscientes para explicar la base de la conducta. En general, el psicoanálisis cree que el ser humano está condenado a repetir sus acciones, ya que su conducta yace en el inconsciente de donde vienen los impulsos y deseos que nunca son satisfechos en su totalidad.

La segunda fuerza es el Conductismo, su principal representante es Skinner; el conductismo surge de un marco teórico positivista donde se busca lo cuantificable y comprobable, en este caso se considera que el ser humano está determinado por las circunstancias del ambiente en el que se desenvuelve.

La tercera fuerza parte de la corriente filosófica existencial Humanista, retomada por Carl Rogers quien desarrolló la terapia centrada en la persona, la cual considera que todos los seres humanos poseen un enorme potencial que debe ser liberado para alcanzar la autorrealización, y desarrollar al máximo sus capacidades (Phares, 1999).

En esta línea de pensamiento, surge la Programación Neurolingüística (PNL) la cual ha sido definida por Forner (2002), como un arte y una ciencia, arte porque

cada persona le da su toque especial, ciencia porque hay una técnica, método y un proceso para describir los modelos empleados por los individuos exitosos.

Para Bandler (2001), la PNL es un proceso educativo que básicamente desarrolla las formas de enseñar a la gente a usar su propia cabeza. Armendáriz (1999) sostiene que, la PNL es un conjunto de habilidades poderosas de comunicación empleadas para obtener modelos de excelencia en el comportamiento humano. También ha sido definida como una tecnología destinada a organizar y reorganizar la experiencia y recursos para obtener los resultados deseados (Chávez, 2002 citado en Gutiérrez, 2006).

La historia de la PNL empieza en los 70's en Santa Cruz, California donde John Grinder un profesor ayudante de lingüística y Richard Bandler un estudiante de Psicología investigan a tres profesionales destacados en el campo de la psicoterapia (Virginia Satir, Fritz Perls y Milton Erickson) con la finalidad de conocer la comunicación terapéutica de éstos profesionales exitosos.

**Virginia Satir** (1916 -1988). Principal exponente de la terapia familiar; a través de sus experiencia clínica, se dio cuenta que obtenía mejores resultados trabajando con la familia que con pacientes individuales. Ella identifica cuatro diferentes patrones de comunicación no funcionales: conciliador, culpabilizador, hiperracional e irrelevante; además de esto ella afirma que todos los seres humanos poseemos las herramientas universales tales como: la respiración, el cuerpo, los gestos, las palabras, sentimientos, la experiencia, el tiempo y espacio, que necesitamos para establecer un buen contacto humano con los demás y que es necesario manejarlo con congruencia (Satir, 1994).

**Friedrich Salomon Perls** (1893-1970) fue el creador de la terapia Gestalt, la cual concibe a la persona como un todo organizado, no como un ente desarticulado. Para Perls, la realidad es ahora, la conducta es ahora, y la experiencia es ahora. Buscar en el pasado es tratar con aquello que ya no existe (Phares, 1999). Una de sus técnicas más famosas fue la de "la silla vacía".

Fritz pensaba que la vida era como una Gestalt, un todo en donde, cada ser tiene una fuerza superior, que es la fuerza de su propia naturaleza. El proceso se inicia con un desajuste interno en el organismo, para reconocer es necesario ir hacia adentro, procesarlo e identificarlo, el organismo se mueve buscando cubrir la necesidad y al cubrirla surge una nueva Gestalt, en las etapas se pueden presentar bloqueos, la terapia Gestalt ayuda a superar los obstáculos con el fin de que la persona pueda desarrollar al máximo su potencial humano.

**Milton Erickson** (1902 -1994). Experto en hipnosis de ese momento, a él se le atribuye ser el padre de las terapias no convencionales, su método fue considerado misterioso y absurdo debido a la eficacia y rapidez con la que curaba a sus pacientes, su toque personal consistía en provocar un estado alterado de conciencia o hipnosis para que el paciente lograra sus objetivos utilizando el poder del componente sugestivo. Milton Erickson fue muy aclamado por sus observaciones sobre el comportamiento no verbal y la utilización de metáforas a sus pacientes (Ramírez, 2003). Erickson elaboró una **Teoría del desarrollo de la personalidad** a la que denominó "**Teoría psicossocial**". En ella describe ocho etapas del ciclo vital o estadios psicossociales (crisis o conflictos en el desarrollo de la vida), a las cuales han de enfrentarse las personas para su crecimiento personal.

El estudio del trabajo de estos terapeutas, logro que Grinder y Bandler conformaran un modelo definitivo para que cualquier terapeuta pudiera utilizarlo, obteniendo los mismos resultados. Bandler era experto en asimilar patrones de conducta, Grinder tenía la habilidad de modelar, por lo que al unir estas habilidades lograron dar base a la Programación neurolingüística donde su mayor aportación, es que cualquier estrategia de personas exitosas en cualquier área del actuar humano se puede modelar para que otros adquieran la habilidad que requieren.

La Programación Neurolingüística (PNL) es una interdisciplina que complementa conocimientos de distintas disciplinas como la Neurología, la Cibernética y la Lingüística (García y Trujillo, 2006).

**Programación:** Se refiere a que dentro de nosotros existe un patrón así como en una computadora que nos permite conducirnos por la vida, es la forma en que organizamos nuestras percepciones sensoriales.

**Neuro:** Se refiere a que todo comportamiento y pensamiento son resultado de procesos neurológicos.

**Lingüística:** Se refiere a que utilizamos el lenguaje para comunicarnos con otras personas y con nosotros mismos para conocer nuestro pensamiento y comportamiento, expresados mediante lenguaje verbal y no verbal.

Con la PNL, se pretende que las personas aprendan a modelar los comportamientos exitosos de otros, ya que si algo es funcional para una persona, lo puede ser para otra en determinado momento.

El aprendizaje en PNL, nos ayuda a entrar en contacto con determinadas áreas personales que intervienen con nuestro crecimiento; nos permite modificar emociones, comportamientos y creencias que faciliten el desarrollo personal; podemos optimizar toda clase de habilidades, así como emplear formas efectivas de comunicación interpersonal que permitan lograr una relación plena y satisfactoria (Armendáriz, 1999). Aunque es cierto que la PNL es útil y eficaz en muchos de los problemas que se plantean no solo en la terapia sino en la vida cotidiana, hay que tener en cuenta que la PNL es una herramienta y una alternativa más en la comunicación y en el apoyo para lograr de metas personales.

En el siguiente apartado se mencionan los principios más importantes que le dan fundamento a la programación Neurolingüística.

## **1.2 Principios básicos de la PNL**

La Programación Neurolingüística se sostiene en once supuestos que facilitan que las personas perciban las situaciones de una manera distinta a la habitual (García y Trujillo, 2006).

- **El mapa no es el territorio.** Las percepciones de las personas son subjetivas. Cada persona ve lo que, según su experiencia, le permite ver en una misma situación. Este principio es tal vez, el más importante ya que es bastante difícil entender el mapa de otra persona.
  
- **Cada una de nuestras conductas tiene una intención positiva.** La conducta más negativa que realiza una persona lleva una intención positiva.
  
- **Todas las personas poseen los recursos que necesitan.** Todos poseemos en nuestro interior habilidades y atributos que, bajo las condiciones ideales podemos ejecutar.
  
- **Es imposible dejar de comunicar.** En todo momento comunicamos: lenguaje verbal y no verbal.
  
- **La experiencia tiene una estructura.** Existen patrones para reflexionar y organizar nuestra experiencia, si cambiamos dichos patrones, nuestra experiencia se modifica.
  
- **Si algo es posible para una persona, lo es para todas las demás.** Todas las personas poseemos el mismo potencial para realizar cualquier actividad.
  
- **El cuerpo y la mente son un sólo sistema.** Todas las acciones de nuestra mente y nuestro cuerpo están ligadas, es decir, que si pensamos en un estímulo positivo, ésta tendrá efectos en nuestro organismo.
  
- **No existen errores o fracasos solo existe la retroalimentación.** Cuando realizamos cualquier acción y no obtenemos los resultados esperados, esto se puede utilizar como una información útil que sirve para mejorar la ejecución posteriormente.
  
- **Si lo que se hace no funciona, existe la posibilidad de ejecutar otro método.** Si se modifica la forma de realizar las cosas en una situación que no

fue funcional, los resultados también cambiarán. La flexibilidad y la creatividad juegan un papel importante en la efectividad del comportamiento esperado.

➤ **Las decisiones tomadas ante una situación, son las más indicadas para ese momento.** Las decisiones que se toman en ese momento son siempre acertadas, ya que se basan en las mejores conjeturas del momento, uno hace lo mejor que puede.

➤ **El significado de la comunicación es la respuesta que produce.** Estar atentos a lo que comunicamos y ser congruentes.

Estos principios son la base de la Programación Neurolingüística. A continuación se mencionan las principales técnicas y herramientas de la PNL.

### **1.3 Técnicas**

#### ✓ **Sistemas representacionales**

Para este apartado, es importante recordar que todos los seres humanos contamos con cinco sentidos: vista, tacto, gusto, olfato y oído. Estos nos permiten obtener la información del exterior, a través de ellos filtramos todos los estímulos y con la información que estos recogen elaboramos patrones para percibir el mundo, a los cinco sentidos se les denomina sistemas representacionales (SR).

Para Forner (2002), los sistemas representacionales constituyen el mundo en que vivimos. Existen básicamente, tres canales de aprendizaje para los seres humanos que han sido agrupados en: visual, auditivo y Kinestésico.

#### ✓ **Los tres canales**

Según Gutiérrez (2006), la mayoría de los autores incluyen los canales gustativo y olfativo dentro del canal Kinestésico por lo que a continuación se enuncian los tres SR (visual, auditivo y kinestésico):

**1.- Visual:** El estilo de aprendizaje de éstas personas es el canal visual; por lo tanto, aprenden fácilmente cuando ven la información a través de imágenes tales como: gráficas o medios visuales. Por lo general, su postura es erguida y rígida para observar todo a su alrededor, su respiración suele ser rápida y superficial.

Las principales características de las personas que tienen preferencia por el canal representativo visual son las siguientes:

- Perciben el mundo y a sí mismos a través de los ojos
- Describen la información basándose en imágenes
- Memorizan viendo imágenes
- Suelen ser organizados

**2.- Auditivo:** Su estilo de aprendizaje es predominantemente auditivo; por lo tanto, aprenden más fácilmente cuando pueden oír la información, a través de sonidos que pudieran ser con palabras, canciones, tienden a caminar o sentarse inclinando la cabeza y girándola levemente con la finalidad de escuchar mejor los sonidos que provienen de su alrededor.

Las principales características de las personas que tienen preferencia por el canal representativo auditivo son las siguientes:

- Perciben el mundo basándose en sonidos
- Memorizan escuchando y hablando en voz alta
- Son poco ordenados
- Se distraen fácilmente con cualquier ruido

**3.- Kinestésico:** Son aquellas personas que aprenden a través del tacto, olfato y gusto, por lo tanto aprenden cuando pueden sentir los estímulos que les rodean, tales como; saborear la comida, olfatear algún aroma, sentir texturas, actuar, bailar, tienden a caminar o sentarse con los hombros caídos, la cabeza muy inclinada, buscando la comodidad en cualquier movimiento o postura, su respiración suele ser profunda y lenta.

Las principales características de las personas que tienen preferencia por el canal kinestésico son las siguientes:

- Perciben y representan el medio ambiente y a sí mismos a través de sensaciones.
- Memorizan moviéndose, tocando y sintiendo a las personas y objetos.
- Son muy desordenados.

En el cuadro 1 se muestran algunas palabras utilizadas por las personas dependiendo del canal predominante:

**Cuadro 1.** Palabras utilizadas según el canal predominante

<b>Visual</b>	<b>Auditivo</b>	<b>Kinestésico</b>
Ver	Escuchar	Sentir/ tocar
A primera vista	Hacer el sordo	Los pies en la tierra
Evidentemente	Hablar/Decir	Calor
Visiblemente	Sonar falso,	El corazón en la mano
Claro	Verdadero	Tomar a pecho
Mostrar	Murmurar	Experimentar
Lo veo y no lo creo	Rumor	Energía/Fuerza
Depende del cristal	Silencio	No te importan mis
con que se mire	Sintonizar	sentimientos
En un abrir y cerrar de	Me lo puedes repetir	Me cae bien/ Amable
ojos	Eso suena bien	Ponerse en mis zapatos
Ver la vida color de	Las paredes oyen	Buen sabor de boca
rosa	Que buena onda	Sentido común
Aclarar	Nunca me escuchas	

Fuente: Gutiérrez (2006).

Lo importante de mostrar los canales visual, auditivo y kinestésico es resaltar que las personas aprendemos de manera distinta y aunque todos obtenemos información a través de los tres canales, existe uno que predomina sobre los

otros y que en los métodos de enseñanza/aprendizaje se tienen mejores resultados si los estímulos que presentamos incluyen los tres canales.

A cada sistema representacional le acompaña una gama de submodalidades, éstas se emplean para que la persona profundice sobre su experiencia, permite adentrarse en la complejidad y amplitud de las sensaciones.

### ✓ Submodalidades

Las submodalidades son todas aquellas cualidades sensoriales especiales que pueden ser percibidas por cada uno de los sentidos. Las submodalidades son importantes, cuando las personas logran realizar un cambio personal y modifican de manera significativa las formas de representación interna (Armendáriz, 1999) y es que éstas, dice Bandler (2001) las podemos emplear para modificar el software humano, o sea el estilo a lo que pensamos y respondemos a la experiencia.

En el cuadro 2 se observan las submodalidades de cada sistema representacional, es decir son las características o cualidades que son percibidas por los sentidos.

**Cuadro 2.** Submodalidades según el sistema representacional (A-V-K)

<b>SISTEMA AUDITIVO</b>	<b>SISTEMA VISUAL</b>	<b>SISTEMA KINESTÉSICO</b>
Volumen	Intensidad del color	Localización
Tono	Distancia	Intensidad
Timbre	Brillo	Presión
Duración	Contraste	Textura
Continuidad/Discontinuidad	Movimiento	Peso
Distancia del sonido	Blanco y negro o color	Temperatura
Tempo (Velocidad)	Tamaño de la imagen	Duración
Ritmo	Profundidad	Forma
Continuo o interrumpido	Duración	Frecuencia
Ubicación	Velocidad	Movimiento
Duración	Textura	Extensión

Fuente: Gutiérrez, (2006)

A través de los sistemas representacionales obtenemos la información que proviene del exterior, esto sin duda, influye y determina la forma de interpretar la realidad con nuestras creencias.

### ✓ **Sistemas de creencias**

Las creencias son generalizaciones que surgen a partir de experiencias pasadas y que se van acumulando para darnos respuesta de porque hacemos las cosas, son los filtros de nuestra percepción. Se dice que son un sistema de creencias, puesto que no se presentan individualmente, se encuentran asociadas, unas a otras, se sostienen en una red que da sustento a una conducta. Existen creencias constructivas y creencias limitantes, las cuales guiaran nuestro comportamiento al crecimiento y logro de objetivos o al estancamiento, es importante analizar las creencias que dirigen nuestra vida considero que antes de modificar alguna conducta es necesario mirar antes las creencias que la fundamentan.

### ✓ **Claves de acceso ocular**

La PNL le ha dado mucha importancia al estudio de los movimientos que realizan nuestros ojos en distintos momentos de la comunicación, dependiendo del tipo de pensamiento que esté efectuando; a estos movimientos se les denomina **claves de acceso ocular**. Los movimientos laterales de los ojos representan señales que permiten identificar como las personas almacenan y buscan la información en su cerebro cuando se les solicita (Gutiérrez, 2006; García y Trujillo, 2006).

Existen seis diferentes claves de acceso ocular para interpretar el tipo de pensamientos que la persona está efectuando:

**V' Visual recordado:** Durante este procesamiento la mayoría de las personas accede al hemisferio izquierdo (el derecho en las personas zurdas) y con ello ven imágenes de **cosas ya observadas**, de la forma en que fueron vistas con

anterioridad; por lo que, la persona dirigirá sus ojos hacia arriba y a la izquierda.

**V<sup>c</sup> Visual creado:** Durante este proceso la mayoría de las personas acceden al hemisferio derecho (el izquierdo en las personas zurdas), y con ello se describen imágenes de **cosas nunca observadas** o ver cosas de manera diferente a como fueron vistas con anterioridad; los ojos se dirigirán hacia arriba con una orientación a la derecha.

**A<sup>r</sup> Auditivo recordado:** Durante este procesamiento la mayoría de las personas acceden al hemisferio izquierdo (al derecho en el caso de las personas zurdas) para **recordar** sonidos que ya han escuchado anteriormente. Los ojos realizan movimientos horizontales hacia la izquierda.

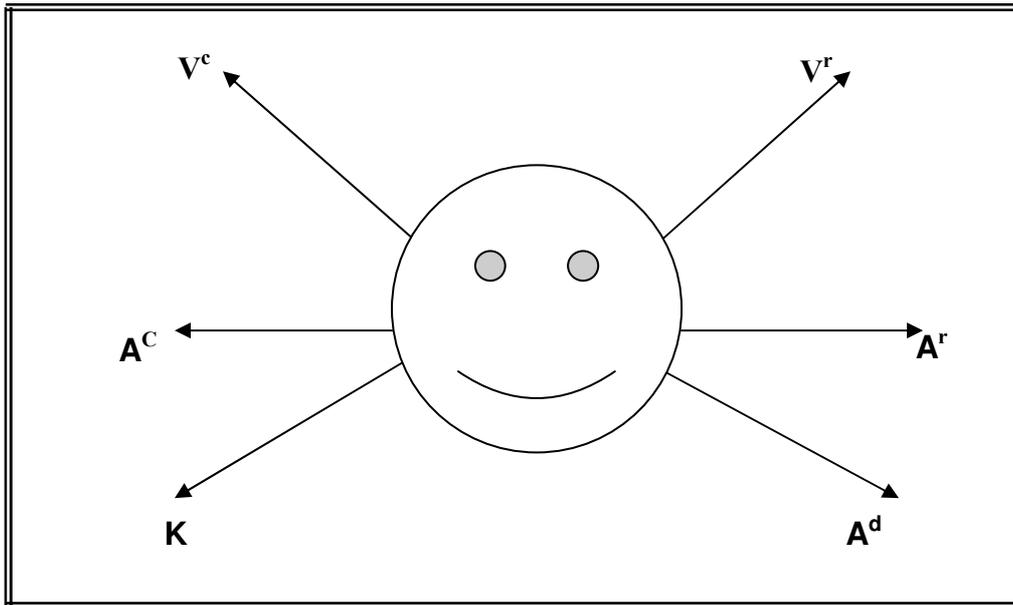
**A<sup>c</sup> Auditivo creado:** Durante este procesamiento la mayoría de las personas acceden al hemisferio derecho para **crear** sonidos no escuchados con anterioridad. La mirada se dirigirá a la derecha.

**A<sup>d</sup> Auditivo digital:** Durante este tipo de procesamiento la mayoría de las personas acceden al hemisferio izquierdo para poder **hablarse a sí mismas**. La mirada se dirige hacia la izquierda.

**K Kinestésico:** Durante este procesamiento la mayoría de las personas acceden al hemisferio derecho para poder **sentir emociones**, sensaciones táctiles (sentido del tacto) o sensaciones propioceptivas (sensaciones de movimiento muscular). Los movimientos de los ojos se dirigen hacia la derecha y hacia abajo.

A continuación, se muestra la figura 1, en la cual se ejemplifican hacia donde se mueven los ojos durante la comunicación, para acceder a alguno de los hemisferios cerebrales; de esta manera, nos podemos dar cuenta con el movimiento de sus ojos si nuestro interlocutor recuerda alguna información, crea o esta en contacto consigo mismo:

## CLAVES DE ACCESO OCULAR



**Figura 1.** Representación de las claves de acceso ocular.  
Fuente: Andreas y Andreas (1989).

### Donde:

$V^r$  = Visual recordado

$V^c$  = visual Construido

$A^r$  = Auditivo recordado

$A^c$  = Auditivo construido

$A^d$  = Auditivo digital

$K$  = Kinestésico

La siguiente técnica es el modelado que es una de las principales herramientas que utiliza la Programación Neurolingüística.

### ✓ El Modelado

La PNL señala que lo que puede realizar una persona con determinados recursos, otra persona puede hacerlo de forma similar o mejor, con recursos similares. A dicha actividad se le denomina modelado, el cual es el proceso que consiste en tomar un hecho complejo o una serie de hechos y desglosarlos

en partes suficientemente pequeñas para que sean repetidas y aprendidas. El comportamiento observable, las estrategias, los sistemas de creencias y las características del lenguaje se pueden modelar y adaptar a la experiencia personal (Gutiérrez, 2006). El modelado puede ocurrir en tres niveles:

1. **Verbal:** son las palabras que la persona utiliza en función de su canal sensorial predominante; las frases que la persona utiliza para expresar sus creencias hacia el medio ambiente, hacia otros y hacia sí misma; el volumen, el tono y el ritmo de la voz que despliega la persona al hablar:
2. **Corporal:** se refiere a los movimientos finos y/o toscos que ejecuta una persona, con sus extremidades físicas para comunicarse con otras.
3. **Gestual:** se refiere a las expresiones faciales que realiza una persona para comunicarse con otras.

Es muy importante recalcar que estos tres niveles del modelado ocurren paralelamente en la comunicación. Por ello es todo un arte aprender a modelar.

Para llevar a cabo esta técnica se necesita:

- Definir lo que se quiere y elegir a un modelo
- Entrevistar y observar para detallar la habilidad que se quiere adquirir
- Diseñar un plan de acción
- Hacer el modelado

#### ✓ **Metamodelo**

Es una herramienta, a la que también se conoce como la precisión en el lenguaje, ya que nos permite entender a la gente y comunicarnos con exactitud. El metamodelo está compuesto por una serie de preguntas que se utilizan para obtener más información, aclarar significados y obtener un conocimiento más preciso del significado de la experiencia que los demás nos comunican (Gutiérrez, 2006).

## ✓ **Metaprograma**

Los metaprogramas determinan la forma en que elaboramos las representaciones ya sea del mundo personal o del mundo externo, determinan el modo en que diseñamos nuestros mapas o pensamientos. Los metaprogramas son un nivel de programación mental que determina como orientamos nuestras experiencias y dirigimos nuestra atención (Gutiérrez, 2006).

## ✓ **Posiciones perceptuales**

Se refiere a la perspectiva o punto de vista que adopta una persona en un momento dado, para percibir al otro o a sí mismo. Se distinguen básicamente tres posiciones (Gutiérrez, 2006).

**1ra posición.**-Cuando uno se encuentra asociado a la experiencia, con todas las emociones y sensaciones.

**2da. Posición.**-Es una posición disociada; la experiencia le ocurre a otra persona, es como desprenderse de si mismo para conocer el punto de vista del otro.

**3ra. Persona.**-Es una posición disociada, como un observador también llamada meta-posición donde se observa a los demás desde fuera sin involucrarse.

## ✓ **El anclaje**

Un anclaje es el proceso mediante el cual, un estímulo externo, sensorial se asocia a la conducta que se quiere adquirir. Para crear un ancla se evoca una situación poderosa emocionalmente hablando, para revivirlo cada vez que la persona lo requiera como recurso (Gutiérrez, 2006).

El anclaje es el proceso de asignar un estímulo a una reacción, donde un ancla es un estímulo sensorial unido a un conjunto determinado de estados, puede

ser una palabra, un sonido, un aroma o un sabor. Por medio del anclaje se crea un mecanismo semejante al condicionamiento clásico, donde un evento externo es apareado con uno interno, con la diferencia de que en los anclajes suelen evocar la totalidad de una experiencia y no solo una parte de la misma.

Dilts y Epstein (2001), sostienen que hay dos formas básicas de anclar: secuencialmente y simultáneamente. Las asociaciones secuenciales, actúan como anclas de modo que una representación sigue a otra en una cadena lineal de acontecimientos. Las asociaciones simultáneas son un solapamiento de distintas representaciones sensoriales; ciertas cualidades del tacto pueden estar asociadas con ciertas cualidades de la imaginación, por ejemplo, al visualizar la forma de un sonido o al oír un color. Ambos tipos de asociaciones (secuencial y simultánea) son necesarias para pensar, aprender y crear, así como para la organización general de nuestras experiencias.

#### ✓ **Sintonía**

Gutiérrez (2006) indica que, es el proceso mediante el cual se produce una vinculación profunda entre los niveles consciente e inconsciente de un interlocutor. Sintonizar significa reflejar a la otra persona que su mensaje se ha comprendido; quien logra hacer sintonía tiene la certeza de que su comunicación será exitosa.

La sintonía se da en dos dimensiones de la comunicación: verbal y no verbal. En el plano verbal, utilizan frases y palabras que involucran los sistemas representacionales que una persona utiliza en su conversación. En el plano no verbal podemos igualar la postura corporal, gestos, tono de voz, no con el propósito de imitar al interlocutor sino para que podamos simpatizar con él.

#### ✓ **Calibrar**

Calibrar significa aprender a conocer, el estado mental de las personas. Todo comportamiento supone una actividad neurológica que se determina por los

sentimientos, las experiencias pasadas, sensaciones internas y pensamientos, calibrar es observar a las personas escuchando su discurso atendiendo a sus gestos y postura con la intención de conocer su estado interno (Gutiérrez, 2006).

#### ✓ **Inducir**

Es el proceso de conducir a alguien a un estado de conciencia determinado, empleando palabras, ademanes así como tono de voz lento y pausado. Para inducir un estado emocional se necesita evocar un momento del pasado en el cual estaba experimentando la emoción que se necesita provocar.

Inducir a un estado de conciencia profunda como la hipnosis, ayuda en el proceso de búsqueda interna que lo lleve a encontrar por sí mismo, una forma de lograr sus metas esenciales de la vida (Armendáriz, 1999).

#### ✓ **Reencuadre**

Es el proceso de PNL en el que una conducta problemática es separada de la intención positiva del programa interno o parte que es responsable de dicha conducta (Dilts, 2000).

#### ✓ **La gimnasia cerebral**

Según Ibarra (1999), es un conjunto de ejercicios coordinados y combinados que propician y aceleran el aprendizaje, ya que al hacer éstos ejercicios coordinados, provoca el incremento de neurotropina, que es el factor neuronal natural del crecimiento y que provoca una enorme conexión de neuronas.

Del mismo modo, Denninson y Denninson (2003), afirman que la gimnasia cerebral es una serie de actividades simples y agradables que permiten aprender activando todo el cerebro a través de movimientos corporales.

## ✓ **Las metáforas**

Según Abozzi (1997), una metáfora es el procedimiento mediante el cual se expresa un concepto con otro, permitiéndonos la ejemplificación de lo que se dice; en otras palabras, la metáfora es una forma de expresar una cosa en términos de otra, éste proceso no ocurre en el nivel consciente del individuo sino en el inconsciente. Abozzi (1997), presenta algunos puntos para construir una metáfora:

**Se debe tener un objetivo definido:** las metas deben estar bien planteadas en términos realistas.

**Responder a la regla de isomorfismo:** isomorfo quiere decir equivalencia, esto es que hay que “disfrazar” el mensaje para que este llegue al inconsciente.

**Indicar el resultado a obtener:** establecer cuál es el estado específico en el que queremos trasladar al sujeto para solucionar su problema.

**Sugerir una estrategia resolutive:** establecer una solución entre el problema y los recursos con los que cuenta la persona.

## ✓ **Los mapas mentales**

Un mapa mental es la representación gráfica de aquello que se necesita anotar, resulta una estrategia de gran utilidad para potencializar el aprendizaje. Un mapa mental implica el funcionamiento de todos los sistemas de memoria, la activación del conocimiento y el aprendizaje.

La Programación Neurolingüística nos ofrece una amplia gama de herramientas como las antes descritas con la finalidad de que estas puedan ser aplicadas con éxito en cualquier área relacionado con el ser humano, la PNL se aplica exitosamente en la educación, en la salud, en la terapia y en las empresas.

## **CAPÍTULO 2.**

### **INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Anteriormente, la inteligencia se encontraba asociada a habilidades lingüísticas y matemáticas que podían medirse a través de pruebas, dando como resultado el Coeficiente Intelectual (CI) el cual auguraba un éxito. Sin embargo, nuestro desempeño en la vida está determinado no solo por el coeficiente intelectual sino que son necesarias habilidades para conducir adecuadamente las emociones, sentimientos propios y de terceros, esto lo obtenemos desarrollando la Inteligencia Emocional.

#### **2.1 Antecedentes de la Inteligencia Emocional**

La expresión Inteligencia Emocional fue introducida por Peter Salovey y John Mayer en 1990, lo describían como una forma de inteligencia social que implica la habilidad para dirigir los propios sentimientos y emociones de los demás, saber discriminar entre ellos y usar esta información para guiar el pensamiento y la propia acción. Éste termino incluye dos tipos de inteligencia: la inteligencia personal y la interpersonal, es decir, hacia nosotros y hacia los demás.

Estas formas de inteligencia comprenden algunos componentes como son:

- ✓ Conciencia de uno mismo
- ✓ Autorregulación o control de sí mismo
- ✓ Automotivación
- ✓ Empatía
- ✓ Habilidades sociales

Gardner Howard, psicólogo y profesor de la facultad de las ciencias de la educación de Harvard, abrió el campo al considerar distintos tipos de inteligencia fuera de la convencional (Horta, 2007). La teoría de las

Inteligencias Múltiples, postulada por Gardner (1995) describe nueve tipos de inteligencias que poseen y pueden desarrollar los seres humanos.

**1.- La inteligencia lingüística** se refiere a la habilidad que tiene una persona para ordenar estructuras lingüísticas tales como la lectura, escritura y lenguaje, este tipo de inteligencia predomina en escritores y oradores.

**2.- La inteligencia lógico-matemática** se refiere a la habilidad de razonar, calcular, ordenar sistemas numéricos, hacer cálculos y solucionar problemas. Esta habilidad predomina en ingenieros y científicos.

**3.- La inteligencia musical-rítmica** se refiere a la habilidad que tiene una persona para entender y crear estructuras rítmicas, habilidades vocales e instrumentales. Esta inteligencia predomina en músicos y compositores.

**4.- La inteligencia visual-espacial** se refiere a la habilidad que tiene una persona para percibir el mundo visual con precisión, así como la imaginación y la construcción. Esta inteligencia predomina en diseñadores, arquitectos, pintores.

**5.- La inteligencia corporal-cinestésica** se refiere a la habilidad de mover el cuerpo de una manera muy precisa y pertinente para expresarse con un fin particular, tal como lo hacen los bailarines.

**6.- La inteligencia interpersonal** se refiere a la habilidad que tiene una persona para percibir y entender a las personas que se encuentran a su alrededor, sus estados de ánimo y sus intereses. Esta inteligencia predomina en terapeutas y abogados.

**7.- La inteligencia intrapersonal** se refiere a la habilidad que tiene una persona para identificar y comprender sus propios intereses y emociones. Esta inteligencia predomina en consejeros y poetas.

**8.- La inteligencia naturalista** se refiere a la habilidad que tienen algunas personas para reconocer y respetar la naturaleza y animales. Esta inteligencia predomina en biólogos y veterinarios.

**9.- La inteligencia intuitiva** hace referencia a la habilidad que tienen algunas personas para describir conocimientos de forma visual, auditiva y/o kinestésica de probables situaciones que sucederán en el futuro.

Todas las personas poseemos dichas habilidades, solo que dependiendo de los estímulos y/o condiciones a los que estemos expuestos las

desarrollaremos. Lo más importante de la teoría de las inteligencias múltiples es que rescata las numerosas habilidades que poseemos los seres humanos. La inteligencia es el conjunto de habilidades y/o destrezas que sirven para un fin determinado, en este caso la inteligencia emocional es el conjunto de habilidades que nos ayudaran a dirigir de manera funcional las emociones que experimentamos, lograr un bienestar psicológico y autonomía personal pero para llegar a ese punto primero daré una definición de lo que son las emociones y como las ha vivido el ser humano a través del tiempo.

## 2.2 Definición de Emoción

Las emociones son estados afectivos, de expresión súbita y de aparición breve, pueden crear un impacto positivo o negativo sobre nuestra salud física, mental y espiritual. Etimológicamente, la palabra emoción viene del latín "*motere*" (moverse) es lo que hace que nos acerquemos o nos alejemos a una determinada persona o circunstancia. Todas las emociones son esencialmente impulsos a la acción, cada una de ellas inclina al ser humano hacia un determinado tipo de conducta (Goleman, 1997).

La emoción es un estado de alteración del cuerpo y de la mente (física y psicológica). A través de las emociones se manifiestan rasgos de personalidad y se otorgan calificaciones sociales de agrado o desagrado (Horta, 2007).

Uzcátegui, (1998) y Navarro (2007) manifiestan que hay cuatro enfoques de ver las emociones:

A nivel **neurofisiológico** las emociones son el resultado funcional de una red neurológica compuesto de neuroelementos como la Amígdala, Hipocampo e Hipotálamo.

A nivel **conductual** las emociones son respuestas aprendidas por la presencia de un estímulo.

A nivel **bioquímico** las emociones son descargas de adrenalina, dopamina y serotonina.

**Psicológicamente** las emociones alteran la atención, hacen subir de rango ciertas conductas en la jerarquía de respuestas del individuo y activan redes asociativas relevantes en la memoria.

La emoción es una percepción subjetiva, identificada como un estado ya sea de bienestar, incomodidad, tensión o malestar. Dependiendo de la emoción desencadenada esta da paso a una sensación, las cuales obedecen a cambios fisiológicos como ritmo cardiaco, sudoración, cambio de temperatura corporal. Una emoción se manifiesta a través de expresiones corporales, faciales y motoras, esto es lo que nos da una idea total de la emoción (Villanova, 2005).

Si nosotros no tuviéramos emociones, seríamos seres inanimados, que no sentiríamos, estaríamos como una piedra que no responde ante cualquier estímulo, si fuéramos únicamente razonables estaríamos como robots, sin emociones, nos volveríamos seres vacíos. Por eso son importantes y como seres humanos, éstas forman parte de nosotros por lo que hay que aprender a vivir con ellas y reconocerlas, la mayoría de las veces, no somos capaces de identificar que es lo que estamos sintiendo.

A través del tiempo el ser humano ha manejado sus emociones de diversas formas (Zaccagnini, 2004):

- ☆ En la Grecia Clásica las emociones eran impulsos puestos en el alma por los dioses para gobernar el comportamiento humano y las personas tenían que sufrir pasivamente y aceptar su condición.
- ☆ En la Edad Media las emociones eran impulsos negativos o tentaciones que nos alejaban del bien, el cielo o paraíso. La forma de tratarlas era resistirse, vencer las tentaciones, confesarse y hacer penitencia.
- ☆ En la Modernidad se consideraban impulsos irracionales que aparten a las personas de la lógica y la razón por lo que había que reprimirlas o desencadenarlas en un lugar íntimo.

- ☆ En la Posmodernidad se considera que las emociones son estados psicológicos de interacción entre pensamiento, sentimiento y medio ambiente y lo que tenemos que hacer con ellas es usar la información para comprendernos a nosotros, a los otros y así mejorar nuestra calidad de vida y de la que nos rodean.

En cada instante experimentamos algún tipo de emoción o sentimiento. Nuestro estado emocional varía a lo largo del día en función de lo que nos ocurre y de los estímulos que percibimos. Aunque no siempre tenemos conciencia de ello, es decir, que sepamos y podamos expresar con claridad que emoción experimentamos en un momento dado; continuamente confundimos emoción y sentimiento; una emoción es el estado de ánimo, el sentimiento se manifiesta en forma de emoción y las emociones terminan convirtiéndose en sentimientos o estados de ánimo. El sentimiento es el resultado de una emoción, a través del cual, la conciencia tiene acceso al estado anímico propio.

Las emociones son experiencias muy complejas y para expresarlas utilizamos una gran variedad de términos, además de gestos y actitudes. De hecho, podemos utilizar todas las palabras del diccionario para expresar emociones distintas y, por tanto, es imposible hacer una descripción y clasificación de todas las emociones que podemos experimentar, por esta razón hay quienes dicen que si puedes entenderla mentalmente, entonces ya no es una emoción sino un proceso de razonamiento. La complejidad para expresar nuestras emociones hace pensar que la emoción es un proceso multifactorial o multidimensional del que no se encuentran las palabras adecuadas para describirla. Una emoción es auténtica cuando es adecuada en calidad, intensidad y duración frente al acontecimiento que la produce, las emociones más estudiadas son: alegría, tristeza, sorpresa, miedo e ira.

### **2.3 Tipos de Emociones**

Una emoción es un estado afectivo que experimentamos, una reacción subjetiva al ambiente que viene acompañada de cambios orgánicos

(fisiológicos y endocrinos) de origen innato, influidos por la experiencia. Las emociones funcionan como adaptación del organismo a lo que nos rodea. Es un estado que aparece súbitamente y más o menos pasajero.

En el ser humano, la experiencia de una emoción generalmente involucra un conjunto de cogniciones, actitudes y creencias sobre el mundo, que utilizamos para valorar una situación concreta y, por tanto, influyen en el modo en el que se percibe dicha situación.

Durante mucho tiempo las emociones han sido consideradas poco importantes y siempre se le ha dado más relevancia a la parte más racional del ser humano. Pero las emociones, al ser estados afectivos, indican estados internos personales, motivaciones, deseos, necesidades e incluso objetivos.

Desde los primeros meses de vida, adquirimos emociones básicas como el miedo, el enfado o la alegría. Algunos animales comparten con nosotros esas emociones tan básicas, que en los humanos se van haciendo más complejas gracias al lenguaje, porque usamos símbolos, signos y significados. Cada individuo experimenta una emoción de forma particular, dependiendo de sus experiencias anteriores, aprendizaje, carácter y de la situación concreta. Algunas de las reacciones fisiológicas y comportamentales que desencadenan las emociones son innatas, mientras que otras pueden adquirirse (Villanova, 2005).

Existen 6 emociones básicas:

1. **MIEDO:** Anticipación de una amenaza o peligro que produce ansiedad, incertidumbre, inseguridad.
2. **SORPRESA:** Sobresalto, asombro, desconcierto. Es transitoria.
3. **AVERSIÓN:** Disgusto, solemos alejarnos del objeto que nos produce antipatía.
4. **IRA:** Rabia, enojo, resentimiento, furia, irritabilidad.
5. **ALEGRÍA:** Diversión, euforia, gratificación, bienestar, seguridad.
6. **TRISTEZA:** Pena, soledad, pesimismo.

Si tenemos en cuenta esta finalidad adaptativa de las emociones, podríamos decir que tienen diferentes funciones:

1. **MIEDO:** Tendemos hacia la protección.
2. **SORPRESA:** Ayuda a orientarnos frente a la nueva situación.
3. **AVERSIÓN:** Nos produce rechazo hacia aquello que tenemos delante.
4. **IRA:** Nos induce hacia la destrucción.
5. **ALEGRÍA:** Nos induce hacia la reproducción de lo que nos hace sentir bien.
6. **TRISTEZA:** Nos motiva hacia una nueva reintegración personal.

Las emociones poseen unos componentes conductuales particulares, que son la manera en que éstas se muestran externamente. Son en cierta medida controlados, basados en el aprendizaje familiar y cultural de cada grupo:

- Expresiones faciales, acciones y gestos, distancia entre personas, comunicación no verbal.

Los otros componentes de las emociones son fisiológicos e involuntarios, iguales para todos:

- Temblor, sonrojarse, sudoración, respiración agitada, dilatación pupilar, aumento del ritmo cardíaco.

Las emociones se pueden clasificar en positivas y negativas. Las emociones positivas son las que nos hacen sentir bienestar y seguridad personal. El experimentarlas nos hace sentir entre otras cosas equilibrio emocional. Las emociones que encontramos en esta clasificación son por ejemplo:

**Alegría, esperanza, felicidad, optimismo, satisfacción, amor, libertad, fuerza interna.**

Las emociones negativas son aquellas que nos producen un estado de ánimo depresivo, incómodo, disgusto e insatisfacción tales como:

## **Ansiedad, tristeza, aversión, disgusto, ira, temor, miedo, culpa.**

La mayoría de los expertos e investigadores en el tema de emociones concuerdan que existen básicamente dos tipos de emociones.

Las emociones primarias que son aquellas que se desencadenan en respuesta de un evento. Por ejemplo: el miedo. Las emociones secundarias, las cuales sostiene Navarro (2007) son aquellas que surgen como consecuencia de las emociones primarias. Si estamos sintiendo miedo, lo que sería una emoción primaria, como respuesta a la misma la emoción secundaria podría ser: rabia.

William James y Robert Plutchik (citado en Navarro, 2007), expertos e investigadores famosos en el campo de las emociones, consideran que las emociones primarias son: el amor, el miedo, tristeza, sorpresa, alegría e ira.

En el siguiente apartado, se menciona en términos generales algunas especificaciones de las emociones y cómo se manifiestan.

## **MIEDO**

Cuando nos encontramos ante un estímulo que nos provoca miedo o temor, la causa es cualquier estímulo que el individuo considere amenazante o la ausencia de algo que le proporcione seguridad; nuestro cuerpo reacciona activándose, de manera que estemos a punto para cualquier reacción de lucha o huida que sea preciso a fin de protegernos, ya que nuestro impulso más básico es el de la supervivencia.

La activación se produce de la siguiente manera:

1. El lóbulo frontal de la corteza cerebral por la acción del hipotálamo activa la glándula suprarrenal.
2. La glándula suprarrenal descarga adrenalina.
3. Las pupilas se dilatan.
4. El tórax se ensancha.
5. El corazón se dilata, aumenta la provisión de sangre.
6. Se produce un aumento de la tensión arterial.

7. Los músculos se contraen.
8. El hígado libera glucosa, el combustible de los músculos.
9. La piel palidece.
10. Los bronquios se dilatan para aumentar el volumen de oxígeno.
11. En casos extremos la vejiga urinaria se vacía

El sistema nervioso también puede poner al organismo pasivo e inmóvil pero listo para responder, lo que hace que el ritmo cardíaco disminuye. Ante una situación atemorizante hay estremecimiento, sobresalto, inmovilidad durante unos segundos, enmudecer o gritar; ojos y boca suelen abrirse, cejas elevadas en la parte inferior y la comisura de los labios se desplaza hacia atrás.

La forma de responder ante una situación de miedo básicamente consiste en retirarse, quedarse inmóvil, atacar o desviar el ataque o inhibirlo (Villanova, 2005). Hay que diferenciar bien el miedo de la ansiedad, el miedo es producido por un peligro real, inminente y la ansiedad es la anticipación a un peligro futuro que aun no se presenta. La ansiedad es un miedo no resuelto, se considera que el miedo en exceso afecta los riñones y la vejiga pudiendo causar insuficiencia renal y daño permanente a los riñones. Los niños que se mojan en la cama suelen tener sentimientos de miedo (Reid, 2003).

## **ANSIEDAD**

La ansiedad, del latín anxietas, angustia, aflicción; es un estado afectivo que se caracteriza por aparecer como reacción ante un peligro desconocido. Suele estar acompañado por intenso malestar psicológico y por pequeñas alteraciones en el organismo, tales como elevación del ritmo cardíaco, temblores, sudoración excesiva, sensación de opresión en el pecho o de falta de aire.

1. Bloquea la energía y daña los pulmones.
2. La respiración es superficial y entrecortada

La ansiedad en exceso provoca tensión, dolor muscular y cansancio, en el sistema digestivo sequedad de boca, sensación de atragantamiento, náuseas, vómitos, estreñimiento, diarrea y colitis ulcerosa. En el sistema nervioso pueden provocar dolores de cabeza, mareos, vértigos, desmayos, hormigueos, parálisis musculares. En los sentidos provocan ceguera, visión doble, afonía. En el sistema circulatorio producen palpitaciones y taquicardias, en el sistema respiratorio pueden causar sensación de ahogo, dolor u opresión en el pecho. El propósito de la angustia es motivar al organismo a efectuar las conductas necesarias para aliviar las circunstancias que le han provocado.

## **IRA**

La ira surge cuando la persona se ve sometida a situaciones que le producen frustración o aversión, esta emoción puede servir para proteger un territorio que se cree amenazado, procede del miedo a no poder controlar el resultado de una determinada situación o las acciones de los demás y al presentarse esta emoción fisiológicamente hay cambios:

1. La sangre fluye a las manos,
2. El ritmo cardíaco se eleva,
3. El nivel de adrenalina aumenta, lo que garantiza que se podrá cumplir cualquier acción vigorosa.

La ira parece ser la emoción que más daño causa al corazón, un exceso de ira daña al hígado, la bilis provoca dolor de cabeza, mareo, visión borrosa y confusión mental, lo que hace a una persona ser propensa a los accidentes. Las tres formas principales de manejar una situación donde se presenta ira son: expresarla, suprimirla y calmarse. El enojo nos puede enseñar quiénes somos realmente, qué es importante para nosotros y la manera de lidiar con la adversidad y la frustración, el propósito de esta emoción es destruir los obstáculos que se presentan para conseguir nuestras metas (Villanova, 2005).

## **TRISTEZA**

La tristeza es la emoción que sentimos cuando hemos perdido algo importante, cuando nos ha decepcionado algo o cuando ha ocurrido alguna desgracia que nos afecta a nosotros o a otra persona. Cuando nos sentimos solos, a menudo nos sentimos tristes. La tristeza llega a causar aflicción, autocompasión, desaliento, desesperanza, pena, duelo, soledad, depresión y melancolía. Cuando uno está triste, sólo quiere que le dejen solo durante un rato o puede preferir que otra persona le consuele o le haga compañía mientras se repone, hablar y llorar ayuda a mitigar esta emoción.

El descenso de energía tiene como objetivo contribuir a adaptarse a una pérdida significativa que va dirigida a la resignación (Goleman, 2009). La tristeza puede ayudar a una introspección que permite la reflexión sobre el acontecimiento que se presenta en ese momento, la tristeza no atendida puede derivar en depresión.

La tristeza esta relacionado con enfermedades del sistema respiratorio, ya que la baja de defensas expone al organismo a virus y bacterias, existen alteraciones en el sueño y en el apetito, sensación de cansancio y en ocasiones ausencia de la menstruación.

## **SORPRESA**

La sorpresa es la emoción mas breve, se produce ante una situación novedosa, extraña y desaparece con rapidez, provoca sobresalto, asombro, maravilla, desconcierto.

1. El levantar las cejas permite un mayor alcance visual y mayor iluminación en la retina, lo que ofrece más información ante un suceso inesperado.
2. Desaceleración de la frecuencia cardiaca
3. Dilatación de la pupila
4. Interrupción momentánea de la respiración

La función de la sorpresa es preparar al organismo del sujeto para que sea capaz de afrontar la situación que se presenta de forma inesperada, al elevarse la tasa actividad neuronal hace interrumpir la actividad que se estaba haciendo para dedicarle toda su capacidad al evento inesperado incrementando la actividad cognitiva (Villanova, 2005).

## **ALEGRÍA**

La alegría surge cuando la persona consigue alguna meta o logro, causa felicidad, dicha, diversión, éxtasis, orgullo, satisfacción y manía. Aumenta la actividad de los centros cerebrales que inhiben los sentimientos negativos y pensamientos inquietantes. El organismo se prepara para cualquier tarea.

Esta emoción facilita la creatividad y solución de problemas, es un fuerte reforzador porque sus efectos en el organismo son muy gratificantes y nos impulsa a repetir las acciones agradables dice Villanova (2005). En el mismo sentido, Navarro (2007) manifiesta que la alegría nos acelera intelectualmente y facilita los movimientos corporales libres y espontáneos como bailar y hacer deporte.

## **DISGUSTO**

Es causada por un estímulo aversivo, desagradable o repugnante provoca fastidio, molestia, insatisfacción, impaciencia. Se caracteriza por:

- Descenso y unión de cejas
- Elevación de mejillas
- Nariz fruncida
- Descenso de la comisura de los labios
- Elevación del labio superior

Su función es alejar al organismo del estímulo desagradable y cuidar la salud. Dentro de los estímulos físicos desagradables podríamos encontrar olores

fétidos, alimentos descompuestos o amargos; entre los aspectos psicológicos se encuentra la percepción de valores morales repugnantes (Villanova, 2005).

## **CULPA**

La culpa es considerada una emoción secundaria, requiere que la persona posea cierto nivel de autoconciencia y desarrollo del yo respecto a los demás, la culpa nos permite reconstruir nuestra moralidad. Se sabe que cuando alguien se queja de mucho dolor generalmente es una persona que carga con mucha culpa, se ha comprobado que el estar resentido con alguna persona por muchos años, recordar y volver a vivir una pena, el no perdonar y vivir con resentimiento se ha relacionado con enfermedades muy graves como el asma incluso cáncer, por lo que a los pacientes se les sugiere además de su tratamiento y quimioterapia revisar y trabajar con penas y resentimientos (Reid, 2003).

Si bien hemos visto que las emociones por si solas tienen la función de que el organismo se adapte a los cambios que presenta día con día y que no necesariamente son negativas ya que de algún modo preparan al cuerpo para afrontar los cambios, por eso dicen que la única emoción dañina es aquella que no se expresa y no es trabajada. Por ejemplo; se descubrió que las personas que experimentaban ansiedad crónica, prolongados períodos de tristeza y pesimismo, tensión continua u hostilidad incesante, cinismo o suspicacia severa tenían el doble riesgo de contraer una enfermedad, incluidas asma, artritis, dolores de cabeza, úlceras pépticas y problemas cardíacos (Goleman, 1997). Las personas con sentimientos y pensamientos crónicos de desesperanza, desamparo y depresión que, además, tienen poca capacidad para enfrentarse a los acontecimientos estresantes o resolver los problemas de sus vidas (la llamada capacidad de afrontamiento), tienen más probabilidades de tener enfermedades crónicas.

El encargado de regular los aspectos fisiológicos de las emociones es el Sistema Nervioso. El sistema nervioso autónomo acelera y desacelera los órganos a través del simpático y parasimpático; 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, como en el detector de mentiras, ya que este aparato mide las reacciones fisiológicas en el ritmo cardiaco, respiratorio y tensión sanguínea.

Es importante resaltar, que las emociones que experimentamos dependen del significado que les damos, tal como menciona Uzcátegui, (1998) así como Carrillo (2001) por lo que un acontecimiento podría desencadenar una reacción emocional muy distinta. Por ejemplo, si alguien me insulta, dependiendo de la interpretación que yo reciba respecto a ese insulto, la respuesta será de indiferencia o recibir el mensaje como una agresión.

Las emociones son estados afectivos que resultan de la percepción acompañadas de ciertas reacciones fisiológicas que dirigen conductas específicas (Carrillo, 2001). Las emociones cumplen una función muy concreta, aún las negativas le sirven al organismo para prepararse y responder ante cada situación. A través de éstas les comunicamos a otros como nos sentimos, facilitamos la interacción con otros pero también nos sirven como un medidor de lo que pasa con nosotros internamente, claro siempre y cuando estemos atentos a las señales de nuestro organismo.

Por otra parte, una Enfermedad Emocional, la define Peraza (2009) como los padecimientos originados por conflictos personales que luego derivan en problemas orgánicos y que altera el sistema nervioso, pero no es una enfermedad mental. Las emociones van siempre acompañadas de reacciones somáticas como alteraciones de la circulación, cambios respiratorios y/o secreciones glandulares; la corteza cerebral ejerce una gran influencia inhibitoria de las reacciones fisiológicas; así algunas personas con entrenamiento aprenden a dominar estas reacciones y llegan a mostrar un control total.

Los trastornos emocionales que afectan al individuo como el insomnio, trastornos cardiacos y digestivos, contracturas musculares, irritabilidad,

afecciones cutáneas y hasta disfunciones sexuales son aviso de peligro, para tratar una enfermedad emocional hay que hacerles notar que uno está preocupado por su bienestar, escucharlos, inducir un estado mental tal que le permita manejar sus problemas o canalizarlo con un profesional.

Para poder manejar una emoción, lo primero que tenemos que hacer es identificar lo que estamos experimentando. Hay que recordar que las emociones son energía que se desplaza por todo el cuerpo y fuera de él, cuando las emociones no son expresadas de manera correcta, esta energía se acumula en alguna parte del cuerpo causando enfermedades físicas y mentales.

La inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo, que tiene en cuenta las emociones, los sentimientos y algunas habilidades como la autoconciencia, la motivación, el control de sus impulsos, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, y otras más, indispensables para una buena y creativa adaptación e interacción social. Es una destreza que nos permite conocer y manejar nuestros propios sentimientos, interpretar y enfrentar los sentimientos de los demás, sentirse satisfechos y ser eficaces en la vida a la vez que crear hábitos mentales que favorezcan nuestra propia productividad.

## **2.4 Inteligencia Emocional**

En la actualidad para nadie es un secreto el papel que juegan las emociones humanas en la concepción de la salud integral, y desde luego, en el desarrollo de las enfermedades. La Organización Mundial de la Salud (OMS) afirma que más del 90% de las enfermedades tienen un origen Psicosomático, de hecho, las características de personalidad, el manejo que tenemos de las emociones y la manera de lidiar con el estrés, conflictos, fracasos y frustraciones pueden potenciar o desarrollar diversas enfermedades. Por eso se dice que las dos principales causas de muerte a nivel mundial están asociadas con manejos de emociones inadecuados: las enfermedades cardiovasculares: rabia, hostilidad, estrés; y cáncer: culpa, resentimiento, pérdidas mal elaboradas.

Por ejemplo, la tristeza, el desaliento y los autoreproches originan palidez prolongada de la mucosa e hiposecreción. Se ha demostrado que el estrés que provoca angustia tiende a aumentar la frecuencia de los latidos cardíacos, el gasto cardíaco, y la presión sanguínea. La personalidad de un paciente hipertenso muestra serenidad y amabilidad aparente, pero encubre actitudes conflictivas y agresividad. La artritis reumatoide se ha relacionado con períodos de stress emocional, este paciente es un individuo emocionalmente tranquilo, que rara vez expresa abiertamente sus sentimientos y que parece tener satisfacciones sirviendo a los demás. Los datos anteriores derivan de diversas investigaciones en donde se ha encontrado la relación tan estrecha que hay entre emoción y salud, creo que los ejemplos de la vida cotidiana dan cuenta de lo que diversos autores manejan, y es que no podemos negar que alguna vez tuvimos un problema en el hogar, un enojo tal vez que nos acompañó a lo largo del día en la escuela o el trabajo sin que pudiéramos dejar de experimentar la emoción y que afectara las labores que realizamos.

La persona es un todo integrado, cuerpo y mente hay una profunda relación entre nuestras emociones, el sistema nervioso, el sistema inmune y el sistema endocrino. La expresión de cualquier desequilibrio en nuestra salud requiere manejarla a un nivel holístico, en un desbalance o enfermedad existe un conflicto intrapersonal no conciente.

Peraza (2009) indica que la enfermedad puede estar comunicándonos una necesidad urgente de revisar el estado emocional actual de la persona. En muchas ocasiones, la enfermedad física es el resultado de un desequilibrio emocional que persiste a través del tiempo y los síntomas son los intentos que hace el organismo para lograr su propia curación. Por ejemplo, la fiebre contribuye a combatir a los agentes invasores, como virus o bacterias, mediante un aumento de la temperatura. La inflamación atrae hacia el lugar afectado una serie de células y sustancias que combatirán al agente infeccioso.

Al mismo tiempo, agrupa en el lugar inflamado, impidiendo que se extienda al resto del organismo. Sin embargo, a veces estas defensas fallan. Cuando nos sentimos tristes, insatisfechos, agresivos, irritables, envidiosos, angustiados,

inferiores a los demás, avergonzados, y estos sentimientos son estables o se repiten a menudo, sabemos que hay algún tipo de desequilibrio en nosotros sobre el que tenemos que trabajar para volver a recuperar la tranquilidad y la confianza.

Las emociones injustamente calificadas de "negativas" y no canalizadas apropiadamente son: odio, resentimiento, culpa, egoísmo, miedo y rabia, éstas son en realidad mensajes de nuestro organismo a los que hay que atender. Los síntomas físicos nos llevan hasta nuestros estados emocionales negativos y estos a su vez nos muestran los aspectos de nosotros mismos en los que debemos actuar.

Por supuesto, para hacer esto tenemos que conocernos bien, no tener miedo de mirar al interior y descubrir quiénes somos en realidad y qué estamos sintiendo; ésto lo podemos lograr con tratamientos tales como desensibilización sistemática, terapia cognitiva, hipnoterapia, etc. De este modo, lograrán un mayor bienestar y equilibrio psicológico que, a su vez, llevará a un mayor bienestar físico y mejorará su salud en general.

La inteligencia emocional nos brinda las herramientas necesarias para poder canalizar de manera funcional nuestras emociones. Un programa diseñado por Williams (citado en Goleman, 1997) tuvo resultados beneficiosos. Al igual que el programa de Stanford, el cual enseñaba los elementos básicos de la inteligencia emocional, sobre todo el tener conciencia de la ira cuando esta empieza a producirse. Se pide a los pacientes que tomen nota de las ideas hostiles, si los pensamientos persisten, los cortan diciendo (o pensando) "Basta", luego se reemplazan los pensamientos por otros razonables.

Goleman explica que, la Inteligencia Emocional es el conjunto de habilidades que sirven para expresar y controlar los sentimientos de la manera más adecuada en el terreno personal y social. Incluye, por tanto, un buen manejo de los sentimientos, motivación, perseverancia, empatía o agilidad mental. Justo las cualidades que configuran un carácter con una buena adaptación social. Todo esto se da lugar en el cerebro humano, pero este no siempre fue como

hasta ahora lo conocemos sino que ha estado evolucionando sobre todo para entender como se procesan las emociones en el cerebro (Navarro, 2007).

Tallo cerebral o cerebro reptil.- comprende el cerebelo y la médula, controla el olfato, los músculos, el equilibrio y las funciones autónomas como la respiración y latidos del corazón, encargado de las necesidades básicas de supervivencia.

Estructura límbica.-incluye hipotálamo, tálamo, hipocampo y amígdala su función es procesar las emociones como el miedo, ira, alegría y tristeza, también regula las hormonas y los impulsos.

Corteza cerebral o neocortex.- Conecta las dos estructuras anteriores y fue la última en formarse, su función es aprovechar las interconexiones para poder pensar, planear, crear y hablar.

Conocer el funcionamiento del cerebro nos permite identificar la relación que existe entre los dos hemisferios, conocer porque reaccionamos inmediatamente sin detenernos a pensar en activar el cerebro racional con la parte emocional. Lo anterior es importante mencionar ya que confirma que biológicamente las emociones no solo son un impulso sino que se pueden controlar.

El psicólogo W. Mischel (citado en Goleman, 1997) hizo un experimento con niños de 4 años: les daba un caramelo y les decía que tenía que irse un momento, pero que debían esperar a que él volviera antes de comérselo, si lo hacían así él les daría otro como premio. Después de 3 minutos, había niños que no esperaban y se comían el caramelo. Posteriormente se hizo un seguimiento de los niños y observó que los que esperaron, eran más resistentes a la presión, más autónomos, más responsables, más adaptados en el medio escolar que los otros.

Todas las personas nacemos con características especiales y diferentes, pero también nos hemos formado a lo largo de nuestra experiencia. Desde pequeños podemos ver como para un niño no es bien visto llorar y expresar

sus emociones como en una niña, además a los varones se les exige ser más valientes y seguros de sí mismos.

La inteligencia emocional es la capacidad que tiene el individuo para reconocer y percibir sus sentimientos de manera apropiada y precisa, de tal manera que se puedan entender las emociones en el momento que estas se presentan. Así, Goleman propone un re-aprendizaje emocional que permite reinterpretar las emociones, eliminar hábitos disfuncionales y aprender otros que sí funcionan.

A continuación mencionare los componentes de la inteligencia emocional:

- **AUTOCONCIENCIA.-** Conocer las propias emociones, estados de ánimo, recursos, intuiciones. La conciencia de uno mismo es la clave de la inteligencia emocional. Saber en cada momento cuál es la emoción que estamos sintiendo, sin confundirla con otra o disfrazarla.

A veces, la denominamos intuición y nos ayuda a tomar decisiones cuando no encontramos criterios objetivos; esta facultad esta en las ramificaciones neuronales que van desde las amígdalas al centro ejecutivo del cerebro que se ubica en los lóbulos prefrontales. Esta dimensión Goleman (1999) la divide en 3 capacidades: conciencia emocional, valoración adecuada de uno mismo y confianza en uno mismo; que consisten básicamente en conocer nuestras emociones y al mismo tiempo el efecto que ejercen sobre nuestra conducta, conocer nuestros recursos personales, capacidades y limitaciones así como la valoración adecuada acerca de estos recursos que podemos utilizar exitosamente.

- **AUTORREGULACION.-** Manejar las emociones, estados de animo, recursos. No permitir que nos controlen y saber canalizarlas correctamente.

Es la posibilidad de elegir la forma en la que debemos expresar nuestros sentimientos, por lo que debe existir una coordinación entre el centro emocional y racional, sin tocar la capacidad de inhibir los lóbulos prefrontales sobre la actividad desenfrenada de las amígdalas y utilizarlas adecuadamente. Esta dimensión consideran cinco competencias: autocontrol, confiabilidad,

integridad, adaptabilidad e innovación. Al aprender a autorregularse las personas disfrutan de los cambios y se adaptan fácilmente a ellos.

- **MOTIVACIÓN.-** Automotivación: Las personas que saben controlar la impulsividad y esperar para obtener su recompensa, cumplen con sus objetivos y están conformes con sus logros, la motivación nos guía hacia el cumplimiento de nuestras metas.

Las competencias que se integran en la Automotivación son la motivación de logro, estado de flow, compromiso, iniciativa y optimismo. Con estas habilidades se pretende entre otras cosas, ingresar a un estado de flujo que representa un grado superior de control de las emociones donde estas no se vean reprimidas sino que por el contrario fluyan.

- **EMPATÍA:** la capacidad para reconocer las emociones de los demás, es la habilidad emocional que nos hace ver el respeto, comprensión y tolerancia hacia los demás y nos permite ver el mundo desde otro punto de vista.

La dimensión comprende habilidades como: comprensión hacia los demás a través de la escucha activa, orientación hacia el servicio, aprovechar la diversidad y conciencia política estas habilidades nos permiten entender diversos puntos de vista y enriquecernos con ellos y colaborar con los demás.

- **DESTREZAS SOCIALES.-** Manejar las relaciones. Esto significa saber actuar de acuerdo con las emociones de los demás. Las habilidades aquí incluidas son influencia, comunicación, liderazgo, canalización del cambio, resolución de conflictos, colaboración y cooperación, habilidades de equipo y establecer vínculos con los demás.

La ausencia de las habilidades emocionales hace que personas intelectualmente brillantes actúen en forma inadecuada; algunas personas enfrentan las situaciones conflictivas y superan problemas difíciles y otras fracasan. Existen los que son exitosos en el plano laboral pero que no lo son en su vida social.

Se ha escrito mucho acerca de la inteligencia emocional, lo importante de este tema es reconocer que las personas pueden llegar a desarrollarse no solo con la inteligencia matemática, sino que hay diferentes tipos de inteligencia que el ser humano puede desarrollar como lo es el caso de la inteligencia emocional. Las habilidades mencionadas por Goleman al ser trabajadas diariamente, se incorporan como un hábito casi automático que permita vivir de manera funcional.

En este capítulo se reviso la importancia que tienen las emociones en nuestra salud física y mental, se expuso que la inteligencia emocional es una herramienta más que nos permite trabajar con nuestras emociones, por fin se nos indica que es lo que podemos hacer con aquello que estamos sintiendo. No es tarea fácil porque si revisamos nuestra historia personal, en general nadie nos enseñó que hacer cuando estábamos tristes o enojados, tal vez hasta aprendimos que no era posible, mucho menos aceptado el sentirnos felices o dichosos, en la actualidad hay algunos profesores concientes de esta situación y que en las escuelas les permiten intervenir con el desarrollo emocional de los niños; sin embargo, son pocas horas comparadas con las que se invierten en desarrollar el coeficiente intelectual, el área lógica y racional. No es que sea inadecuado desarrollar este coeficiente, es solo que se debe complementar con el emocional, la relación entre emociones y trabajo debe ser funcional a lo largo de toda nuestra vida si es que queremos estabilidad y salud.

## **CAPÍTULO 3.**

### **INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LAS EMPRESAS**

Antes de abordar el tema, es necesario definir lo que se entiende por organización, la cual es una entidad en la que los individuos que interactúan trabajan con una estructura para lograr un objetivo común (Chiavenato, 2004).

Se ha investigado mucho acerca del papel que tienen las organizaciones en el moldeamiento de la conducta de sus miembros, y han encontrado que no solo las personas eligen a las organizaciones de acuerdo con sus características, valores y preferencias sino que los miembros modifican para hacer más cómodo y habitable su lugar de trabajo (Horta, 2007).

#### **3.1 Comportamiento organizacional**

Toda organización tiene un sistema de comportamiento organizacional que se manifiesta a través de sus valores, misión, visión y objetivos de la organización, el liderazgo y comunicación que crean una cultura muy particular donde los empleados y factores situacionales se mezclan para conseguir los objetivos buscados (Davis y Newstrom, 2003).

El comportamiento organizacional es una disciplina que estudia dentro de las estructuras formales de la empresa, las distintas conductas o comportamientos de cada individuo, de los grupos que lo integran y de las interrelaciones que se dan entre los miembros, esto se lleva a cabo analizando la cultura organizacional con la finalidad de optimizar los resultados tanto a favor de los individuos como de la organización (Horta, 2007). Hoy en día las organizaciones tales como las empresas tienen que estar actualizadas con la tecnología y abiertas a las demandas del mercado, por lo que una organización debe estar abierta y sensible a los cambios. A veces estos cambios tienen que ser en cuanto a valores, actitudes y hábitos de trabajo, lo que se conoce como

cultura organizacional, esto sin duda no es fácil de manejar, incluso hay quienes se niegan al cambio.

Por otra parte, una empresa es el conjunto de esfuerzos, recursos y voluntades enlazadas en la búsqueda de objetivos dirigidos hacia un bien común (Reyes, 1990). Su fin inmediato es la producción de bienes y servicios para un mercado; es importante señalar que la empresa privada busca la obtención de un beneficio económico mediante la satisfacción de alguna necesidad y la empresa pública tiene como fin satisfacer una necesidad de carácter general o social pudiendo obtener o no beneficios, su finalidad no es obtener lucros sino satisfacer necesidades. Las empresas pueden ser pequeñas, medianas o grandes dependiendo del número de trabajadores, volumen de venta anual y si la industria es de manufactura, transformación o de servicios.

La empresa está formada, esencialmente por 3 clases de elementos según Reyes (1990):

- A) *Bienes materiales*.- integran los edificios, instalaciones, la maquinaria, la materia prima y el capital.
- B) *Sistemas*.-son las relaciones estables en que se coordinan las cosas y las personas puede decirse que son los bienes inmateriales de la empresa como las fórmulas, patentes, sistema de ventas, de finanzas, sistema de organización y administración.
- C) *Capital humano*.-son el elemento activo de la empresa. Obreros, empleados, supervisores, técnicos, altos ejecutivos y directores.

## **1.2 Principales problemáticas en las empresas**

Las principales problemáticas para los administradores de una empresa son la baja productividad, el ausentismo y la rotación de personal; la poca comunicación que existe entre los jefes hacia los empleados, la falta de motivación de los subordinados, conflictos entre los empleados, la resistencia de los trabajadores al cambio por lo que el comportamiento organizacional trata

de resolver los problemas trabajando con las habilidades para tratar a la gente al desarrollarlas cuantitativamente y cualitativamente (Robbins, 1998 citado en Horta, 2007).

Las ausencias de los trabajadores provocan ciertas distorsiones del volumen y disponibilidad de la fuerza laboral. Las ausencias son faltas o retrasos en el trabajo; el ausentismo es la frecuencia o la duración del tiempo de trabajo perdido cuando los trabajadores no se presentan; las causas pueden ser enfermedades, accidentes, responsabilidades familiares, problemas de transporte, falta de motivación para asistir con puntualidad al trabajo. La cantidad y duración de las ausencias están relacionadas con la satisfacción en el trabajo por lo que los programas de intervención deberán dirigirse principalmente a la motivación además de premios y recompensas en puntualidad y asistencia (Chiavenato, 2004).

La rotación de personal es el resultado de la salida de algunos empleados y la entrada de otros para sustituirlos en el trabajo, las salidas pueden ser por iniciativa del empleado cuando este decide renunciar o por despido por parte de la empresa. Las causas están en función de la oferta y la demanda, las oportunidades de empleos, salario, oportunidades de crecimiento interno, relaciones humanas, entre otras. La rotación es costosa para las organizaciones ya que representa un costo en reclutamiento, selección, entrenamiento y desvinculación como pago de salarios y derechos laborales (Chiavenato, 2004).

En el mundo de las organizaciones es importante que el líder al mando sea lo suficientemente capaz de dirigir al grupo de forma funcional. El liderazgo es el proceso de influir en otros y apoyarlos hacia el logro de objetivos; los líderes aplican diversas técnicas y estilos para inyectar energía a la fuerza laboral con visión al futuro, guiar a la empresa en crisis y crear una cultura de apoyo entre su grupo. Un buen líder tiene confianza en si mismo, es creativo, es íntegro, flexible, cálido o afectivo, carismático y tiene el deseo de querer dirigir a un grupo hacia el logro de una meta (Davis y Newstrom, 2003).

Cuando las personas se integran a una empresa, llevan a ésta ciertos impulsos y necesidades que afectan su rendimiento en el trabajo, estos impulsos internos en primera instancia por el trabajador puede ser modificados para estimular el comportamiento recomendable en los empleados, es decir, las empresas deben contemplar el factor motivacional respecto a sus trabajadores para que ambas partes logren sus objetivos y vean satisfechas sus necesidades, las cuales van desde las necesidades fisiológicas, de seguridad, pertenencia a un grupo, necesidad de estima hasta la realización personal (Davis y Newstrom, 2003).

En nuestros tiempos, las empresas tienen que adaptarse a los cambios que se presentan día con día. Cambio significa pasar de un estado a otro diferente e implica transformación, interrupción, ruptura y perturbación. Un tema muy importante al que se enfrentan la mayoría de las organizaciones es la **resistencia al cambio** donde el aspecto emocional se expresa con toda claridad y nos ayuda a entender aspectos subjetivos de la organización.

Una de las etapas donde se da este proceso es la negación donde el trabajador percibe un peligro generado por el cambio, siente ansiedad y se le dificulta la nueva situación, luego aparece la etapa de defensa en donde se responde con apatía e ira a la posibilidad de cambio; en la etapa de aceptación el persona se siente impotente para impedir el cambio así que busca la forma de adquirir nuevas habilidades, la ultima etapa es la adaptación o asimilación donde el individuo integra a su estilo de vida el cambio (Gallardo y Alonso; en Horta, 2007).

Los puntos anteriores, son los problemas más frecuentes a los que se enfrentan las empresas, a continuación las principales dificultades a las que se exponen los trabajadores, ya que hay que recordar que el objetivo de formar una organización, en este caso una empresa es que se vean beneficiados todos los integrantes que la conforman.

Si entrevistáramos a los trabajadores de una empresa lo más probable que encontraríamos según la literatura, serían problemas de comunicación, exceso

de trabajo, preocupación por la estabilidad laboral o miedo a perder su trabajo, malas relaciones personales con compañeros o directivos, estrés, desigualdades retributivas, falta de perspectiva de promoción y desarrollo profesional además de trabajo monótono y rutinario.

Las empresas requieren que las personas se comuniquen y trabajen juntas, uno esperaría que las relaciones interpersonales sean productivas, cooperativas y satisfactorias pero muchas veces esto no es así, casi todas las relaciones de trabajo producen cierto grado de conflicto con el paso del tiempo, si los conflictos son constructivos o destructivos depende de las actitudes de las personas.

Los conflictos interpersonales surgen cuando hay falta de acuerdo de los objetivos o métodos para lograrlos, la forma de solucionarlos puede ser evitándolos, imponiendo, a través de un acuerdo mutuo o mediante una resolución de problemas satisfaciendo a ambas partes (Davis y Newstrom, 2003). Otro problema a la que nos hemos expuesto los trabajadores en menor o mayor grado es el estrés laboral.

Definir el estrés es complejo debido a las diversas percepciones individuales pero en términos generales se considera que el estrés es la respuesta natural del sistema nervioso ante un acontecimiento o situación que se percibe como amenazante y el cuerpo se prepara para huir o enfrentar la situación.

El estrés es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado altas o inalcanzables, la persona ante esta situación se tensa, se siente ansiosa, pero el estrés es una respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona.

Cuando alguien recibe una mala noticia o existe una nueva situación, el cuerpo se alerta, el corazón late mas rápido, la presión arterial se incrementa, sube la adrenalina, el azúcar en la sangre se eleva y las glándulas suprarrenales liberan las hormonas como el cortisol, la cual aumenta la energía y acelera las reacciones del cerebro, esta reacción es normal porque el cuerpo se prepara y

alerta para afrontar la situación, el estrés termina cuando la situación pasa y no se detecta peligro. El estrés es estar en competencia con el reloj y el mundo exterior que nos impiden lograr nuestras metas a tiempo. Ante una situación de estrés, describiré paso a paso lo que ocurre en nuestro organismo para mayor claridad (guía para reducir el estrés citado en Horta, 2007).

El hipotálamo estimula la hipófisis para liberar hormonas que activan las glándulas suprarrenales, éstas se encuentran en la parte superior de los riñones.

- Se liberan tres tipos de hormonas: adrenalina, noradrenalina y cortisol.
- La adrenalina y el cortisol proporcionan al organismo una fuente de energía para hacer frente a una situación y la noradrenalina estimula las terminales nerviosas e inicia en el organismo un estado de alerta.

El efecto combinado de las tres hormonas da lugar a las siguientes reacciones:

- La glucosa y las grasas se vierten en la sangre para proporcionar energía
- Las endorfinas, que son calmantes naturales del dolor entran al flujo sanguíneo para retardar la sensación de malestar
- El pulso se acelera, los latidos del corazón se intensifican y la presión sanguínea aumenta. Estos cambios aceleran el flujo de sangre oxigenado hacia los músculos
- La sangre rica en oxígeno se desvía desde donde no es necesaria con urgencia, por ejemplo el aparato digestivo hacia los músculos de todo el cuerpo
- El aporte de sangre a los capilares en la superficie de la piel se reduce, lo cual provoca un tono de palidez
- Funciones corporales no esenciales como las reacciones del sistema inmunitario y la digestión, disminuyen o se interrumpen temporalmente hasta que reciban la señal de que la amenaza ha terminado.

- La respiración se acelera al tiempo que los pulmones absorben el oxígeno y se liberan más glóbulos rojos para transportar a todo el cuerpo esa cantidad extra de oxígeno
- Los músculos se tensan preparándose para la acción
- La piel suda, para reducir la temperatura corporal
- Los sentidos entran en una actividad de alerta, las pupilas se dilatan y el oído se agudiza

El sistema nervioso parasimpático entra en acción y libera una sustancia llamada acetilcolina que relaja al cuerpo, disminuyendo el ritmo cardíaco, estimular la salivación para facilitar la digestión, reducir el aire que absorben los pulmones, es decir las funciones del cuerpo se reestablecen. Es impresionante como el cuerpo se prepara para atacar como si mandara a sus soldados a defender su reino y luego de la amenaza reintegra a su equipo.

Desafortunadamente, en nuestros tiempos es difícil determinar en que momento se concluye la situación estresante, ya que las personas traen todo el tiempo en su cabeza la situación de estrés, que sin duda altera el organismo y llega a dañarlo, ya que el cuerpo no está preparado para estar en alerta tanto tiempo.

El estrés crónico (Weiss, 2003 citado en Horta, 2007) se manifiesta por los siguientes **síntomas físicos**: fatiga, insomnio, presión sanguínea alta o ritmo cardíaco acelerado, dolor de cabeza, dolor de espalda, mala digestión, sudor, presión en el pecho, temblores, tics nerviosos, sequedad en boca y garganta, cansancio, diarrea, dolores estomacales, disminución en la libido, falta de aire, tensión o rigidez muscular, alteraciones de la piel, osteoporosis, resfriados prolongados, pérdida o aumento de peso sin desearlo.

**Síntomas psicológicos**: falta de concentración, mala memoria, miedo, ansiedad, depresión, inquietud, distracción, baja autoestima, enfado, desconfianza, su umbral de frustración es mucho más bajo, falta de motivación, miedo al fracaso la persona se irrita fácilmente, se encuentran a la defensiva o culpando a otros.

**Síntomas conductuales:** impulsividad, comportamiento agresivo excesos alimentarios, adicciones, descenso en la actividad, aislamiento social, fobias.

Es necesario señalar que los signos de estrés difieren de una persona a otra.

El estrés perjudica la salud integral de la persona si no es controlado, el estrés no le permite a la persona que lo padece pensar claramente, se enfada, se bloquea y se paraliza.

El estrés en nuestros tiempos ya forma parte de nuestra vida cotidiana, en condiciones normales el estrés desempeña un papel de supervivencia en el ser humano. Desafortunadamente, el estrés se ha considerado como la epidemia de nuestro tiempo por la cantidad de enfermedades que genera una vez que este se presenta y no es manejado de manera adecuada. Los infartos, hipertensión, insomnio, menopausia, disfunciones sexuales, enfermedades de la piel, aparato digestivo, aumenta los niveles de colesterol, problemas intestinales, asma, migrañas, artritis incluso se dice que la tensión emocional que provoca el estrés contribuye a la incidencia de cáncer ya que favorece el desarrollo anormal de células que disminuye, en un estudio de 569 pacientes de cáncer de colon y recto y un grupo de control, aquellos que decían que en los diez años anteriores habían experimentado serias exasperaciones en el trabajo tenían cinco veces y media más probabilidades de haber desarrollado el cáncer comparados con aquellos que no sufrían ese tipo de tensión (Goleman, 1997).

Hay dos clases de estrés: el agudo que hace referencia a la activación breve de la respuesta de lucha o huida, el cual se presenta ante una emergencia, el mecanismo se activa en forma automática para reaccionar de inmediato, el estrés positivo genera vitalidad, optimismo, y el estrés crónico que es la activación persistente de dicha respuesta, haciendo que el cuerpo se encuentre siempre en estado de alerta, lo cual provoca cansancio emocional y físico causando muchas veces diversas enfermedades (Horta, 2007).

El estrés en el trabajo se define como las reacciones nocivas físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las

capacidades, habilidades o recursos que el trabajador posee. Lo contrario al estrés se encuentra la satisfacción laboral que es el conjunto de actitudes generales del individuo para su trabajo. (Robbins, 1998 citado en Horta 2007).

El estrés laboral surge por un desajuste entre la persona, el puesto del trabajo y la organización; cuando el individuo percibe que tiene pocos recursos, habilidades, capacidades, aptitudes para afrontar las demandas laborales, repercutiendo con efectos negativos en su salud. Una situación o estímulo estresante dependerá de la percepción de la persona y su historia personal.

Los estresores son un conjunto de situaciones físicas o psicosociales de carácter estimular ante las cuales las personas suelen experimentar estrés y consecuencias negativas. Los estresores se clasifican en extraorganizacionales e intraorganizacionales; dependiendo si se encuentran dentro o fuera del ambiente laboral; los estresores intraorganizacionales pueden ser conflicto de roles, sobrecarga de trabajo, falta de cohesión, conflicto intergrupar, clima organizacional, influencia del liderazgo. También pueden ser estresores físicos como el ruido, radiación, temperatura, higiene, toxinas; estresores sociales como los conflictos que aparecen en relación con el otro y los estresores psicológicos tales como frustración, ira, odio, celos, miedo, ansiedad, tristeza, autocompasión y sentimientos de inferioridad. Otros estresores pueden ser problemas legales graves, problemas sexuales, adicciones, robos, problemas económicos, problemas familiares.

Hay estrés que está fuera de nuestro control, ya que no contamos con recursos adecuados como la paciencia, flexibilidad, decisión, seguridad o algún otro para su manejo, es así donde entra la Programación Neurolingüística y el desarrollo de la Inteligencia Emocional ya que a los empleados se les capacita a trabajar efectivamente en estructuras organizacionales complejas, crean una cultura que aumenta la satisfacción del empleado y disminuyen la rotación, le permite al trabajador tener una actitud positiva, creativa, motivada consiguiendo la satisfacción que el trabajador necesita para no solo elevar la productividad sino para mantener su salud física y emocional indispensable para su desarrollo personal.

A veces nos enfrentamos a situaciones en las que un compañero de trabajo hace algo que nos molesta y causa enojo, si no somos capaces de manejarlo, podemos trasladar este sentimiento a casa causando problemas o al revés, si el enojo es en casa, lo llevamos al trabajo, y ahí provocamos conflictos con los compañeros.

La inteligencia emocional es una alternativa positiva para el logro de los objetivos que le proporciona al trabajador autoconfianza y motivación que le inyecta al trabajador vitalidad para cambiar y transformar su contexto empresarial, elevando el nivel de vida del trabajador.

En la actualidad, las empresas exigen nuevas habilidades, conocimientos y capacidades de todas las personas; el desarrollo pasó a involucrar a todos los empleados y todos pueden y deben desarrollarse. El desarrollo de personas según Chiavenato (2004) es el conjunto de experiencias organizadas de aprendizaje intencional proporcionadas por la empresa dentro de un periodo específico para ofrecer la oportunidad de mejorar el desempeño o el crecimiento humano. Existen muchos métodos para desarrollar el potencial de las personas; por ejemplo para desarrollar habilidades personales en algún cargo se pueden desarrollar a través de la rotación de cargos, trabajando como asistente bajo la supervisión de un asesor y asignación de comisiones. Para desarrollar habilidades fuera del cargo, es decir que no tiene que ver directamente con las actividades que realiza el trabajador pero si con su desarrollo personal tenemos los cursos y seminarios. Dentro de esta filosofía, surge la necesidad de desarrollar en las empresas el potencial humano, su conocimiento, sus habilidades para que las empresas y sus empleados sean más competitivos.

La principal motivación que lleva a los hombres a trabajar no puede tratarse de forma simplista, es decir, no solo es por dinero, se trabaja por la necesidad de actividad, por la necesidad de tener interacción social, para lograr estatus social, y por sentir que somos eficientes y podemos enorgullecernos de nuestro trabajo.

Ardila, (1986) maneja que la satisfacción que proporciona el trabajo, favorece al bienestar general del individuo y a su sentimiento de valor personal, en el mismo sentido Atalaya (1999) expone que un trabajador satisfecho y comprometido con su empresa es el que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo por lo que se relaciona con resultados positivos y alta productividad que trae consigo el desarrollo empresarial.

Por lo que, algunas empresas otorgan a sus empleados el desarrollo de carrera, el cual es un proceso formalizado y secuencial que se concentra en la planeación de la carrera futura de los empleados que tienen potencial para ocupar cargos más elevados, esto ha traído como consecuencia un trabajador satisfecho con su trabajo, que busca desarrollarse haciendo crecer al mismo tiempo su empresa.

### **3.3 Aplicación de la Inteligencia Emocional en las empresas**

El factor humano, como ya se ha mencionado es el más importante para la empresa, por lo que es necesario invertir en cuidar la estabilidad económica, social y emocional de sus trabajadores. Es bien sabido que dentro del ambiente laboral debe existir congruencia entre lo que se dice y se hace, mantener el lazo de comunicación y mantener a los trabajadores motivados con la finalidad de crear el ambiente adecuado donde el trabajador pueda desarrollar al máximo sus capacidades y reflejarse en la productividad y creatividad así como en la calidad de vida de los trabajadores.

Daniel Goleman en su libro Inteligencia Emocional en las empresas da cuenta de diversas investigaciones que demuestran que las habilidades de una persona emocionalmente inteligente pueden aprenderse de manera eficaz y hacer a la empresa mas competente ante el mercado, pero sobre todo proporcionarle a los trabajadores bienestar ya que en la medida en que el trabajador este satisfecho, se obtendrán beneficios como reducción del ausentismo, frustración y estrés el cual trae como consecuencia enfermedades como ulceras, resfriados, asma, diabetes. Un entorno social de apoyo reduce el estrés y mejora la salud.

La Inteligencia Emocional según Goleman (1997) es la capacidad para reconocer sentimientos en si mismo y en otros, siendo hábil para manejarlos al trabajar con otros. Esto es aprender a identificar la emoción que experimentamos, de tal manera que podamos entender el punto de vista de las demás personas y mejorar las relaciones interpersonales. Como dice Aristóteles (citado en Goleman, 1997; pág.13):

**“Cualquiera puede ponerse furioso... eso es fácil, pero estar furioso con la persona correcta, en la intensidad correcta, en el momento correcto y por el motivo correcto... eso no es fácil”.**

Goleman (1997) considera que existen diferencias significativas en cuanto el Coeficiente intelectual (CI) y el Coeficiente Emocional (CE). Mientras que una persona con CI elevado se caracteriza por tener habilidades intelectuales, es muy productivo, un crítico, previsible que generalmente es frío e inexpresivo con sus emociones y que por el contrario, una persona con un CE elevado son socialmente equilibrados, empáticos y asertivos. El autor manifiesta que el CI y la IE no son conceptos que se deban de ver en una forma opuesta, sino que son conceptos distintos que muchas veces se le da más importancia a uno que al otro pero que en la vida diaria mezclamos lo que es intelecto y emociones.

### **Características de la persona emocionalmente inteligente:**

- Posee suficiente grado de autoestima, son personas positivas
- Es empática porque entiende los sentimientos de los otros
- Reconoce los propios sentimientos y es capaz de manejarlos
- Posee un grado alto de motivación

La inteligencia emocional motiva al trabajador a adquirir y desarrollar habilidades que le permitan manejarse adecuadamente para alcanzar la eficacia en el trabajo personal y en equipo, con la capacidad de lograr metas y llegar a la autorrealización dentro del entorno de la empresa. Además, brinda una herramienta de aprendizaje para reducir los niveles de tensión provocados

por el estrés laboral debido a diversos factores, al clima laboral desfavorable, falta de recursos humanos y materiales para desempeñar su trabajo.

Los cambios a nivel organizacional incluyen diversas técnicas, procedimientos, modelos que se implementan con la inteligencia emocional para mejorar las condiciones laborales y la calidad de vida de los trabajadores disminuyendo el estrés que afectan la salud de los trabajadores.

Una de las mejores técnicas que podemos utilizar es la respiración, la cual proporciona oxígeno a nuestras células. Esta técnica la podemos aplicar en cualquier momento, sin ningún costo, la podemos hacer al poner nuestras manos en el abdomen e inhalar asegurándonos que el abdomen se expanda lo suficiente para que entre el aire en la cavidad total de los pulmones. Al expandir el abdomen se expande el diafragma que permite que más oxígeno circule por el sistema respiratorio. Al exhalar, el abdomen se contrae para sacar el aire ya procesado por nuestro sistema.

Alguien dijo, que somos el resultado de nuestros pensamientos dominantes. Es nuestra decisión elegir los pensamientos que regirán nuestra vida. Cuando aparece un pensamiento limitante es importante detectarlo, desecharlo y cambiarlo por uno más funcional. Esto, hay que hacerlo una y otra vez; pronto la mente aprenderá a crear un programa que podrá funcionar automáticamente, como aprendimos las tablas de multiplicar. Para poder hacer esto tuvimos que enseñarle al cerebro un programa. El cerebro es un órgano más del cuerpo al igual que el corazón, los pulmones, el hígado. Su función es la de controlar y manejar todos los sistemas del cuerpo, esta protegido por el cráneo, pesa alrededor de 400 grs. en un adulto. Está formado por células llamadas neuronas que son las que forman la llamada "materia gris". En un adulto hay cerca de 100 mil millones de éstas. Las neuronas están conectadas entre sí y son las responsables de todas las funciones mentales.

Todas las emociones humanas que viajan al cerebro a través del Sistema Nervioso están controladas por el cerebro. Las neuronas son largas células que envían señales eléctricas con el propósito de enviar y recibir mensajes electroquímicos.

Las neuronas no se tocan entre sí, sino que para comunicarse envían a pequeños mensajeros llamados neurotransmisores que brincan de un lado al otro, llevando un mensaje a las neuronas cercanas. Una neurona puede recibir alrededor de mil mensajes por segundo de otras 100 mil neuronas a su alrededor.

Cuando bailamos, cantamos o jugamos se ponen a funcionar redes neuronales en el cerebro, por lo que si la mente piensa en una ocasión en la que hubo mucho coraje, el sólo pensarlo afectará el sistema físico y el sistema emocional. Así los músculos de la cara se tensan, la piel se hace más rígida y todo el cuerpo luce dureza y enojo. Y todo esto empieza con un pensamiento que desencadena todos estos cambios. Por eso en Programación Neurolingüística se dice que las palabras tienen un efecto bioquímico en el cuerpo. Pensamientos de enojo producirán actitudes de enojo sin tener que decir una palabra.

El sistema físico (cuerpo), el sistema mental y el sistema emocional están estrechamente unidos y se afectan continuamente. Si el sistema emocional está triste, el sistema mental lo piensa y el sistema físico lo demuestra. Lo demuestra al mundo exterior a través del cuerpo, su postura y su actitud.

El anclaje es una técnica de PNL que podemos aplicarla ante una situación de miedo; a través del cual, se asocia un estímulo externo evocando una situación poderosa emocionalmente hablando y revivirlo cuando la persona lo requiera como recurso.

La ira se puede manejar a través de posiciones perceptuales; es decir adoptando diferentes puntos de vista en un momento dado, para percibirse a sí mismo.

Una forma para manejar la tristeza es analizar lo que ha funcionado en el pasado preguntarse ¿cómo lo hiciste?; podemos llevar un registro de las cosas que hacemos cuando estamos tristes primero para ver la forma en la que actuamos y luego para analizar las acciones que nos han ayudado a manejar exitosamente la emoción.

Como se vio en el capítulo anterior, un CI (coeficiente intelectual) alto no tiene que ver con el sabio manejo de nuestras vidas, con el ser feliz o infeliz. Las emociones están ligadas a la conducta humana, y nos acompañan a lo largo de nuestra vida, vale la pena dedicarles atención y observar la forma en la que reaccionamos y manejamos nuestras vidas. Si además de esto consideramos que el ser humano dedica al día 8 horas para dormir, 8 para trabajar y 8 para otras actividades, vale la pena analizar la relación que tienen las emociones en el trabajo ya que es aquí donde la persona busca satisfacer sus necesidades no solo económicas sino por la necesidad de tener interacción social, para lograr estatus social, o por sentirnos autorrealizados.

Así mismo, en una empresa el factor humano se considera como un elemento determinante en el desarrollo de la empresa por lo que es necesario invertir en programas de capacitación que incluyan talleres sobre sensibilización, cambio de actitudes, liderazgo, trabajo en equipo, en relaciones humanas específicamente en el manejo adecuado de las emociones. Incluso en estos tiempos ya se habla de inteligencia espiritual (Ostrosky y Guerrero, 2009), propuesta por Danah Zohar, la cual esta relacionada con la necesidad de encontrar el significado de la vida y conjugaría la inteligencia racional y emocional porque retoma el sentido humano, donde hay que desarrollar al máximo sus potencialidades, llegar a un estado de plenitud absoluta, retomar los deseos, anhelos y metas que tiene el ser humano para sentirse pleno y autorrealizado.

En este capítulo fue preciso señalar la importancia de que el trabajador y la empresa se beneficien, se desarrollen y crezcan, es lo que debería aportar una empresa a sus trabajadores y viceversa, una nueva forma de ver las cosas, una nueva oportunidad para aprovecharse y beneficiarse uno del otro. A través de la capacitación el ser humano tiene la oportunidad de desarrollarse, el trabajo en la historia del hombre fue lo que lo hizo ser lo que es ahora, una gran parte de nuestra vida la dedicamos al trabajo esperando no solo una remuneración económica sino una satisfacción personal y el cumplimiento de otras necesidades desde las mas básicas hasta las de autorrealización.

# MANUAL DEL CURSO-TALLER EN INTELIGENCIA EMOCIONAL

## DIRIGIDO A TRABAJADORES DE UNA EMPRESA

### SESIÓN 1

### “Yo Soy”

En nuestros tiempos, el mundo nos exige cada vez más Inteligencia, y no solo para resolver un problema matemático sino que exige una Inteligencia Emocional que permita la solución efectiva y oportuna de los conflictos que no se nos presentan día con día, no solo en el trabajo sino que también en nuestra vida cotidiana. Es muy importante, aprender a manejar nuestras emociones porque de esa forma, a la hora de relacionarnos con el medio y las personas, esto sin duda repercutirá en nuestro bienestar personal. Es por eso, que proporcionar una serie de técnicas que nos permitirá manejar y/o controlar las emociones, para eso es necesario aplicar cada una de las técnicas cada vez que se presente la oportunidad.

**Objetivo de la sesión:** Conocer los contenidos del curso-taller e identificar los indicadores de una persona emocionalmente inteligente.

#### **Propósitos**

- Los participantes se presentaran estableciendo un ambiente de confianza y comodidad.
- Identificar los contenidos del curso-taller.
- Identificar los indicadores de una persona emocionalmente inteligente

**Materiales:** hojas blancas, plumas o lápices, colores, gomas.

**Duración total:** 65 minutos

## **Actividades:**

### **Presentación**

#### **Dinámica “YO SOY”**

“La presentación será uno por uno, respondiendo a las preguntas:

- ◆ ¿Cuál es tu nombre?
- ◆ ¿Cuál es tu principal cualidad?
- ◆ ¿Qué esperas de este curso-taller?

Una vez que termino de presentarse el personal de la empresa; se da paso a la presentación y contenidos del curso-taller.

Los contenidos del curso tocan temas como por ejemplo, ¿Qué es un paradigma?, ¿Cómo dirigen éstos, nuestra conducta?, ¿Qué es la Inteligencia emocional?, ¿Qué es una emoción?. Se enseñaran varias técnicas para manejar el miedo, la tristeza, el enojo y la alegría, ya que éstas son las principales emociones con las que tenemos problemas en el lugar de trabajo; se proporcionarán técnicas para identificar las emociones que experimentamos.

Por otra parte, todos los seres humanos somos únicos e irrepetibles, por lo mismo cada uno a lo largo de su vida se enfrenta a la pregunta de qué hacer con su vida y hacia donde dirigirla, es tarea de cada quien formar un proyecto de vida que contemple sus fortalezas, limitaciones, deseos, capacidades, aptitudes, pensamientos y sentimientos.

Hay quienes piensan, que lo más importante en la vida es lograr tener bienes, propiedades, dinero y riqueza pero esto no garantiza que la persona se sienta satisfecha consigo misma. Anteriormente se creía que las personas con un alto coeficiente intelectual son las que lograrían ser exitosos en su vida, con el tiempo se dieron cuenta que no era suficiente con tener los conocimientos sino que desarrollar una inteligencia emocional también era necesaria.

Aunque no se puede medir con exactitud, lo que se determina como el coeficiente emocional, hay algunos indicadores que nos pueden servir de guía, como en el siguiente cuestionario. Coloca en la línea tu respuesta.

1. ¿Sabe usted empatizar; es sensible ante las emociones de los demás? \_\_\_\_\_
2. ¿Controla adecuadamente sus impulsos? \_\_\_\_\_
3. ¿Cómo tolera las frustraciones? \_\_\_\_\_
4. ¿Expresa controladamente sus sentimientos? \_\_\_\_\_
5. ¿Es capaz de afrontar serenamente los conflictos con otras personas?  
\_\_\_\_\_
6. ¿Cómo sale de los baches emocionales? ¿Derrotado? ¿Le duran mucho tiempo? \_\_\_\_\_
7. Cuando se enfada ¿lo hace con quien debe y cuando debe? \_\_\_\_\_
8. ¿Se prohíbe llorar? \_\_\_\_\_
9. ¿Le parece que reírse a carcajadas o contar chistes es frívolo? \_\_\_\_\_

*Dudas:*

Ahora compáralas con las respuestas de una persona que maneja adecuadamente la inteligencia emocional<sup>1</sup>:

---

<sup>1</sup> Rivera, M. (2007). Taller de Desarrollo de competencias para instructores. México:ITESM

1. ¿Sabe usted empatizar, es sensible ante las emociones de los demás?  
**Sí**
2. ¿Controla adecuadamente sus impulsos? **Sí**
3. ¿Cómo tolera las frustraciones? **Bien, con perspectiva e intención de ser positiva**
4. ¿Expresa controladamente sus sentimientos? **Sí**
5. ¿Es capaz de afrontar serenamente los conflictos con otras personas?  
**Sí**
6. ¿Cómo sale de los baches emocionales? ¿Derrotado? ¿Le duran mucho tiempo? **Con tranquilidad fijándome en lo positivo de la nueva situación, con fuerza para empezar de nuevo. El bache se supera poco a poco, sin prisa pero sin pausa.**
7. Cuando se enfada ¿lo hace con quien debe y cuando debe? **Sí exclusivamente.**
8. ¿Se prohíbe llorar? **No, a veces lo hago; y no pasa nada.**
9. ¿Le parece que reírse a carcajadas o contar chistes es frívolo? **No, en absoluto, el humor es maravilloso.**

### **Características de la persona emocionalmente inteligente:**

- Posee suficiente grado de autoestima
- Suele ser positiva y optimista
- Es empática porque entiende los sentimientos de los otros
- Reconoce los propios sentimientos
- Es capaz de expresar los sentimientos y manejarlos adecuadamente
- Posee un grado alto de motivación

Los trabajadores exitosos suelen poseer estas características. A lo largo de las sesiones, se desarrollaran mas a fondo éstos temas, es preciso en este momento establecer algunas preguntas que permitan conocer los objetivos y expectativas que se tienen acerca del trabajo que realizas.

¿Cuál es tu objetivo en la vida?

¿Cuál es la principal razón por la que te encuentras en ese trabajo; por ejemplo, puede ser el salario, la motivación o te sientes realmente satisfecho con lo que haces?

¿En qué grado afectan tus emociones tu desempeño en el trabajo?

¿Qué acciones y pensamientos te ayudan a lograr tus objetivos dentro del trabajo y cómo sabes que los has cumplido?

¿Qué estás dispuesto a soportar para lograr tus objetivos?

Considerando éstas preguntas, elabora pequeñas metas u objetivos que estás dispuesto a trabajar en ellas durante el transcurso del curso-taller.

*Notas:*

## **ACTIVIDAD DE CIERRE**

Para terminar es pertinente hacernos las siguientes preguntas:

- 🌸 ¿Por qué existen personas que parecen tener un don especial que les permite vivir bien, aunque no sean las que más se destacan por su “Inteligencia”?
- 🌸 ¿Por qué no siempre el alumno más inteligente, no termina siendo el adulto que más éxito tiene en el trabajo?
- 🌸 ¿Por qué algunos, son más capaces que otros de superar obstáculos y ver las dificultades desde una óptica diferente?

Reflexiona en estas preguntas y escucha lo siguiente “Yo soy de Virginia Satir” (Anexo).

## SESIÓN 2

### **“Todo depende del paradigma con que se mire...”**

En la actualidad, se utiliza la palabra paradigma para referirse a la forma de pensar de una persona, pero la palabra va más allá, es toda una filosofía de vida, cuando tenemos mucho tiempo viviendo bajo un paradigma éste se vuelve una estructura rígida que es muy difícil de modificar. El paradigma, es un modelo de pensamiento que usamos para comprender la realidad, el paradigma dirige nuestra conducta y si no se modifica, difícilmente la actitud o el comportamiento cambia.

Hay paradigmas, en nuestra vida cotidiana que no nos resultan funcionales y limitan nuestro comportamiento, pero muchas veces nosotros no estamos tan concientes de aquellos que rigen nuestra conducta y es muy difícil cambiarla, un primer paso para modificarlo es el identificar nuestros paradigmas y darnos cuenta en que momento no es útil, para lo cual se sugiere la técnica de “Stop al pensamiento” que nos permite identificar y detener las ideas que limitan nuestra conducta<sup>2</sup>.

**Objetivo de la sesión:** Identificar los paradigmas que rigen la conducta e identificar la estructura de las creencias.

#### **Propósitos**

- Identificar el concepto de paradigma
- Identificar algunos de los paradigmas que rigen su conducta en el trabajo.
- Aplicar la técnica de “Todo depende del paradigma con que se mire”.

---

<sup>2</sup> Covey, S. (1990). Los 7 Hábitos de la Gente Altamente Efectiva, Argentina: Editorial Paidós.

**Materiales:** hojas, plumas o lápices, gomas.

**Duración total:** 80 minutos

### **Actividades:**

#### **¿Qué es un paradigma?**

En el sentido más general un paradigma es la forma en que vemos el mundo, no en términos de nuestro sentido de la vista, sino como interpretamos nuestro mundo. Un paradigma es una teoría, explicación o un modelo de alguna cosa. Supongamos que uno quiere llegar a un lugar específico del centro, aquí en el D.F. un plano del centro histórico de la Ciudad de México puede ser de gran ayuda, pero supongamos que también se nos entrega un mapa equivocado que es en realidad un plano de Tijuana, obviamente nunca llegaríamos a nuestro destino si tenemos el mapa equivocado<sup>3</sup> lo mismo pasa con nuestras creencias.

El problema empieza cuando nuestro mapa no nos ayuda mucho y sin embargo, lo seguimos utilizando y aunque pudiésemos trabajar sobre nuestro propio comportamiento, poner más empeño, ser más atento, esto no servirá de mucho si nuestros **paradigmas** o **creencias** son poco funcionales para nosotros, podemos así mismo trabajar sobre nuestra actitud pensar más positivamente acerca de lo que intenta ver el mapa equivocado de manera optimista pero tampoco llegaríamos al lugar que queremos ir y alguien con una actitud positiva u optimista puede ser que se sienta feliz en cualquier parte, sin embargo, no es donde quisiera estar. El problema fundamental no tiene nada que ver con la actitud o conducta, aunque si influye pero tiene más que ver con el hecho que nuestro plano esta equivocado, no que no sirva porque en Tijuana sirve pero aquí no. Si tenemos el plano correcto del centro del D.F., entonces el esfuerzo que empleemos es importante y si se presentan obstáculos aquí si cuenta la actitud que con toda seguridad nos lleva al lugar en donde queremos estar.

---

<sup>3</sup> Covey, S. (1990). Los 7 Hábitos de la Gente Altamente Efectiva, Argentina: Paidós.

Otra forma de entender lo que es un paradigma, es verlo como lentes de colores que cada persona elige traer. Si yo tengo los lentes rosas, todo mi mundo lo voy a ver color rosa y esta bien, pero que tal si quiero ponerme de acuerdo con una persona que usa unos lentes verdes, pues a él le va a costar trabajo ver y entender el mundo del color que yo lo veo, y a mí también me va a costar trabajo imaginar el mundo color verde porque por muchos años lo he visto rosa.

¿Qué es un paradigma?

*Un paradigma es:*

Un paradigma son los lentes con los que veo el mundo si quiero verlo de otra manera tengo que cambiar de lentes. Para que quede más claro vamos a mencionar algunos ejemplos de nuestros paradigmas.

Es muy importante conocer sus paradigmas, por ejemplo:

- ¿Cuál crees que es el paradigma de un norteamericano respecto a un inmigrante mexicano?,
- ¿Cuál es el paradigma de un político respecto a un ama de casa?
- ¿Cuál es el paradigma que tiene un jefe hacia su subordinado?

- 🌸 ¿Cuál es tu paradigma hacia la familia?
- 🌸 ¿Cuál es tu paradigma acerca del trabajo?
- 🌸 ¿Cuál es tu paradigma hacia el matrimonio?
- 🌸 ¿Cuál es tu paradigma acerca del fútbol?

Otros ejemplos de paradigmas que tienen acerca de su trabajo:

*Ejemplos de paradigmas en el trabajo:*

Es muy importante que conozcas tus propios paradigmas porque estos dirigen tu comportamiento.

Todos tenemos paradigmas pero hay algunos que estorban nuestro desarrollo y otros que lo facilitan. No es suficiente con identificar paradigmas que no nos son funcionales, sino que tenemos que detener nuestro pensamiento respecto a ellos y construir otros que sean funcionales.

**Técnica: “Todo depende del paradigma con que se mire”**

En la siguiente actividad, identifica una situación que te sucedió en el trabajo, en la cual te sentiste incómodo o que te éste preocupando. Identifica cuales son las emociones que estas experimentando, así como los paradigmas limitantes en relación con esa situación.

Cierra tus ojos y contesta las siguientes preguntas

- ¿Qué imagen aparece en tu mente?
- ¿Es una imagen recordada o construida?
- ¿Qué colores observas?
- ¿Ves los objetos como si estuvieras dentro de la imagen o la ves como una película, en donde te ves a ti mismo desde fuera?
- ¿Qué sonidos escuchas?
- ¿Qué sensación provoca en tu cuerpo esta experiencia, cómo es la sensación?

Abre tus ojos y formula una meta, redactada en presente, en primera persona y en positivo. Establece un nuevo paradigma o creencia que te resulte funcional para el cumplimiento de esta meta y considera las siguientes preguntas para valorar la nueva creencia.

- ¿Qué cosas te dirías a ti mismo?
- ¿Qué cosas les dirías a las personas que te rodean?
- ¿Qué situaciones estarías viviendo?
- ¿Cómo te sentirías?
- ¿Qué recursos estarías utilizando?
- ¿Cómo verías la situación?

### **ACTIVIDAD DE CIERRE (tarea)**

Aplicar la técnica de “Todo depende del paradigma con que se mire” en cada situación que se presente.

Reflexiona, ¿Qué es la razón? y ¿Qué es emoción?, es importante conocer tu paradigma.

## SESIÓN 3

### **“Ponte en mis zapatos”**

Desde la Ilustración, la razón se ha definido en oposición a las emociones, así como la mente se ha contrapuesto al cuerpo, a los hombres se les ha enseñado que tienen razonamiento.

Las emociones no se consideran formas de conocimiento porque se les tacha de subjetivas y éstos no pueden aparecer bajo una filosofía de pensamiento lineal, donde se encuentra la objetividad y la imparcialidad que nos ha impedido explorar el potencial que la tradición intelectual y filosófica no nos permite siquiera reconocer. El paradigma del pensamiento complejo, nos permite retomar la totalidad del universo, y que todo hecho tiene relación con varios sucesos, ésta forma de pensamiento nos permite conciliar tanto la emoción, como la razón, ya que ambas forman parte del ser humano, y si viven dentro de él, día con día, no hay motivo para separarlas.<sup>4</sup>

En la vida cotidiana, nos encontramos con personas que no comparten con nosotros el paradigma, y probablemente tengamos problemas, a la hora de relacionarnos con ellas, pero hay quienes aún cuando no compartan el mismo punto de vista, se sienten confiados porque algún otro sujeto, respeta nuestra forma de ver la realidad, nos da confianza el poder platicar, sin temor a ser juzgados. Éste elemento es muy importante en cualquier tipo de relación y que nos permite percibir lo que otros sienten sin decirlo, se llama “Empatía”, cuando falta esta sensibilidad, la gente queda descontenta o genera indiferencia, incluso hasta conflictos. En cualquier relación interpersonal es necesario éste elemento, ya que gracias a él puede depender el éxito o el fracaso de la relación que queramos mantener con los que nos rodean.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Seidler, V.J. (2000). La Sinrazón Masculina, Masculinidad y teoría social, México; Paidós

<sup>5</sup> Goleman, D. (1997). La Inteligencia Emocional. México: Vergara

**Objetivo de la sesión:** Los participantes entenderán el punto de vista de las otras personas desde sus paradigmas.

### **Propósitos**

- Repasar la técnica “Todo depende del paradigma con que se mire” y proporcionar retroalimentación.
- Identificar los conceptos de razón y emoción.
- Aplicar la técnica del “El actor empático”

**Materiales:** hojas blancas

**Duración total:** 95 minutos

### **Actividades:**

#### **Retroalimentación:**

Comentarios y observaciones acerca de la técnica “Todo depende del paradigma con que se mire”. Esta técnica tiene un alto impacto en la vida de las personas y hay que aplicarla en nuestra vida en cada oportunidad que se nos presente, hasta que un día de repente nos resulte familiar. El siguiente apartado, nos permite ver cómo construimos los paradigmas”.

Como se vio anteriormente, los paradigmas son aquellas creencias que nos permiten dirigir, para bien o para mal nuestro comportamiento hacia algún triunfo o fracaso. A continuación, vamos a revisar brevemente las formas de pensamiento que determinan considerablemente la manera en que nosotros vamos construyendo nuestros paradigmas. Uno de ellos es el punto de vista racional para entender esto vamos a hacer un ejercicio:

En un vagón del metro de la Ciudad de México que sale de la estación Cuatro caminos a las 7: 00 am con un total de 20 pasajeros, llega a la estación de Tacuba, se bajan 5 pasajeros y se suben 8; después llegan a Popotla donde bajan 2 y suben 7, cuando llegan a la estación Hidalgo bajan 18 pasajeros y suben 21 por último llegan a General Anaya donde se bajan 10 y suben 2 vendedores.

- ¿A qué hora salió el metro?

*Observaciones:*

Aquí, podemos ver claramente el sentido racional al que nos hemos acostumbrado. Esta situación desconcertante se debe a que los seres humanos aunque estamos expuestos a una gran cantidad de estímulos que percibimos por medio de nuestros 5 sentidos, únicamente seleccionamos datos significativos y rechazamos los que no lo son; ésta operación de selección esta comandada por nuestros paradigmas, creencias ocultas que gobiernan nuestra visión de las cosas y del mundo sin que tengamos conciencia de ello.

En ese sentido, hay dos conceptos que vale la pena conocer cual es su paradigma acerca de razón y emoción. Todo esto da entrada al siguiente tema que se llama precisamente Emoción vs Razón.

### **Razón vs Emoción**

De la época de la ilustración, heredamos la idea del conocimiento como algo “objetivo” (visible) mediante la facultad de la razón separada de las emociones ya que estas se ligaban más a la parte animal o natural del hombre; es decir, a través del tiempo nos han hecho subestimar nuestras emociones, porque estas no pueden verse por lo que se deben hacer a un lado. La razón, es la fuente del conocimiento, mientras que las emociones solo sirven para distraernos y si no con quien les gustaría estar:

🌀 ¿Con una persona Inteligente, que conoce muchas cosas, que estudia o con alguien que se la pasa llorando o enojado?, ¿Por qué?

☼ A veces no distinguimos que tanto la razón como las emociones son parte de nosotros mismos y que tanto valor tiene uno como la otra.

☼ ¿A caso no nos han enseñado a aminorar o reprimir nuestras emociones y hacerle caso a la razón? ¿Por qué crees?

*Notas:*

Recuerda, como fue tu primer día de trabajo, imagina que no tuvieras la capacidad de sentir emoción alguna y ver el hecho fríamente desde el punto de vista racional o imagina que las madres no pudieran sentir la conexión que tienen con su hijo recién nacido ¿Cómo sería?.

Necesitamos las emociones, son parte de la condición humana que nos permiten conocernos a nosotros mismos así como a los demás. Precisamente los seres humanos estamos dotados de una capacidad llamada empatía, es decir entender el paradigma con el que se dirige la otra persona.

### **Actividad:**

Para probar el campo magnético que se genera cuando se empatan los cuerpos.

Frente a un compañero, con las palmas de las manos abiertas frente a frente y sin hacer contacto. La primera persona mueve su mano y la otra persona la sigue con la palma hasta que logren sentir como la electricidad de ambas manos se empieza a combinar. Cuando se habla el mismo idioma corporal se crea un campo magnético, como si el sistema reconociera como su otro yo a la otra persona. Si esto sucede a nivel nervioso, imagina en la relación de persona a persona.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Ibarra, L. (2001). Aprende fácilmente con tus imágenes, sonidos y sensaciones. México. Garnik.

Si eres supervisor y estas a cargo de un grupo necesitas esta habilidad para guiarlos para que confíen en ti debes establecer un lazo de relación con los otros.

La siguiente técnica, puede ser de mucha ayuda en alguna situación que te haya ocurrido en el trabajo, pero también en cualquier momento que se presente.

### **Técnica del “Actor Empático”**

Colócate en una posición cómoda, cierra los ojos, inhalando profundamente por la nariz y exhalando lentamente por la boca en 4 ocasiones (inhalamos y exhalamos).

Ahora imagina que estás con una persona del trabajo, con la que hace poco tuviste un problema... recuerda que fue lo que sentiste en ese momento.

- ✓ ¿Qué emociones experimentaste?
- ✓ ¿Qué pensamientos pasaron por tu mente?

Ahora, imagina que entras en el cuerpo de tu compañero o jefe con la que tuviste el problema, date cuenta de lo que esa persona esta sintiendo.

- ✓ ¿Qué es lo que piensa?

Luego te sales de su cuerpo y te colocas por encima de él y de ti, observa a las dos personas, ahora piensa 3 razones por las que probablemente esta persona actúo como lo hizo, trata de encontrar una por una estas razones, no importa que tanto tengas que retroceder en el tiempo lo que importa es que encuentre.

- ¿Qué fue lo que le llevo a actuar de esa manera en ese momento?

Ya que terminaste, piensa:

- ¿Qué razones te llevaron a ti a responder en la situación que viviste con esa persona, en ese momento?

Ahora que ya conoces ambos argumentos; utiliza este conocimiento podrás resolver esta situación de conflicto con la otra persona de la mejor manera, vas a imaginar al menos dos formas en que pudiste haber resuelto satisfactoriamente éste problema, para convertirlo en una nueva oportunidad que te traerá nuevos logros y satisfacciones.

Ver la situación como si estuvieras hablando con otra persona, te podrá ayudar a encontrar una mejor manera de ver la situación.

Ya que terminaste, respira muy profundo y al momento de exhalar vas abrir los ojos.

- ¿Cómo te sentiste?
- ¿Qué piensas de resolver las diferencias con tus compañeros de trabajo de ésta forma?

*Notas:*

Esta técnica es un poco larga, pero con la práctica cada vez la harán más y más rápido; a veces tenemos problemas de comunicación con los compañeros del trabajo; si utilizamos la empatía, podremos aminorar el problema. La empatía nos permite entender el paradigma, así como aceptar el punto de vista de los otros. En la medida que uno acepte que hay formas distintas de ver el mundo tanto como personas, habrá éxito en las relaciones interpersonales.

### **ACTIVIDAD DE CIERRE (tarea)**

Aplicar la técnica al menos en una situación problemática que se te presente.

## SESIÓN 4

# **“El Genio Emocional”**

Habitualmente, estamos acostumbrados a relacionar la inteligencia con la capacidad de raciocinio lógico, con el coeficiente intelectual que determina las habilidades para las ciencias exactas, la comprensión y capacidad de análisis reflexivo, el razonamiento espacial, la capacidad verbal y las habilidades mecánicas. Sin embargo, en el mundo empresarial, incluso en la vida cotidiana se está empezando a valorar la llamada “Inteligencia Emocional” que determina como nos manejamos con nosotros mismos y con los demás.

La expresión inteligencia emocional fue acuñado por Peter Salovey y John Mayer en 1990, lo describían como una forma de inteligencia social que implica la habilidad para dirigir los propios sentimientos y emociones de los demás, saber discriminar entre ellos, y usar esta información para guiar el pensamiento y la propia acción. Éste termino incluye dos tipos de inteligencia: la inteligencia personal y la interpersonal, es decir, hacia nosotros y hacia los demás.

Estas formas de inteligencia comprenden algunos componentes como son:

- Conciencia de uno mismo
- Autorregulación o control de sí mismo
- Automotivación
- Empatía
- Habilidades sociales

Al contrario de lo que pasa con el coeficiente intelectual, la inteligencia emocional no se establece al nacer, sino que se puede crear, alimentar y fortalecer a través de una combinación del temperamento innato y la experiencia.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Goleman, D. (1997). La Inteligencia Emocional. México: Vergara

**Objetivo de la sesión:** Identificar el estado de ánimo y conocer los principios de Inteligencia Emocional.

### **Propósitos**

- Retroalimentación de la técnica del “Actor Empático”
- Identificar el concepto de Inteligencia Emocional
- Reconocer las 6 áreas de la vida que maneja la Inteligencia Emocional
- Aplicar la técnica de “Identificando lo que siento”

**Materiales:** cartulinas blancas, revistas, tijeras, lápices, crayolas.

**Duración total:** 95 minutos

### **Actividades:**

#### **Retroalimentación**

Retroalimentar la técnica del “Actor Empático”

#### **¿Qué es la Inteligencia Emocional?**

A lo largo de nuestros años de crecimiento, hemos asistido a la escuela y hemos aprendido muchas cosas, hemos explotado nuestro conocimiento intelectual, pero como ya hemos visto antes a nuestras emociones nadie las educa, entonces vamos por el mundo con un montón de problemas personales, que no sabemos como darles solución, porque no recibimos una educación emocional que nos permita entender y manejar nuestros propios sentimientos, con mayor razón pensar en las emociones de los demás.

Por ejemplo, pensemos en las siguientes cuestiones:

- ☆ ¿Cómo puede alguien escuchar los sentimientos de dolor de su pareja si nadie ha escuchado los suyos?
- ☆ Cómo va a llorar o aliviar alguien su dolor si siempre le decían “No llores”
- ☆ ¿Les dijeron en su casa lo que tenían que hacer cuando se sentían enojados?

☆ ¿Alguna vez les dijeron en clases, saquen sus libros, hoy vamos a aprender como manejar un miedo en lugar de aprender a sumar?

Difícilmente a alguien le enseñaron ésto, pero la buena noticia es que puede modificarse, nosotros podemos aprender a manejar nuestras emociones y enseñar a los que nos rodean a controlar sus sentimientos.

□ Y ¿cómo hacemos esto?

✓ **Con la Inteligencia Emocional**

La Inteligencia Emocional es la capacidad para reconocer sentimientos en si mismo y en otros, siendo hábil para manejarlos al trabajar con otros. Esto es que nosotros aprendamos, primeramente a identificar la emoción que estamos sintiendo. Las emociones son estados afectivos, de expresión súbita y de aparición breve, pueden crear un impacto positivo o negativo sobre nuestra salud física, mental y espiritual.

Si nosotros no tuviéramos emociones, seríamos seres inanimados, que no sentiríamos, estaríamos como una piedra que no responde ante cualquier estímulo, si fuéramos únicamente razonables estaríamos como robots, sin emociones, no tendríamos vida, nos volveríamos seres vacíos. Por eso son importantes las emociones y como seres humanos, éstas forman parte de nosotros y hay que aprender a vivir con ellas.

Además podemos manejar las emociones con solo identificar, entender cual es la intención que lleva la emoción para aparecer; ya que todas las emociones negativas o positivas llevan un mensaje para el cuerpo, para así regularlas y canalizarlas de tal manera que podamos beneficiarnos, cada uno de nosotros tiene uno o varios talentos y a cada uno le corresponde hacer una introspección para averiguar cuales son sus deseos y sus capacidades para desarrollarlas.

A veces, no somos capaces de reconocer, que es lo que estamos sintiendo. Por ejemplo, les ha pasado que están llorando y no saben si es de miedo, de tristeza, de enojo, alegría o un conjunto de todas ellas. Sin embargo, es bien

importante que aprendamos, por lo menos a diferenciar lo que estamos sintiendo, que aprendamos a conocernos. En sesiones anteriores aprendimos a distinguir nuestros paradigmas y pensamientos, esta sesión la vamos a dedicar a identificar nuestros sentimientos, deseos, incluso nuestro propio cuerpo.

## **La esencia del genio**

Nosotros, como seres multidimensionales nos desenvolvemos en distintos contextos y nos conformamos de diversos factores a lo largo de nuestra vida, estos rubros, nosotros las hemos aglutinado en 6 grandes áreas que son: cuerpo, intelecto, emociones, sensualidad, interrelaciones sociales y espiritualidad.

En el área del **cuerpo** podemos integrar aspectos de cómo una persona se percibe a sí mismo, que partes le gustan de sí y cual le disgustan.

En el área del **intelecto** integramos las capacidades que uno puede reconocerse, la forma en la que uno puede razonar y pensar, la manera en la que aprende cosas nuevas y la manera de analizar las situaciones que se le presentan.

El área de **emociones** manejamos la capacidad de manifestar, reconocer y controlar libremente las emociones que experimentamos.

El área de **sensualidad** constituye elementos como la libertad que uno tiene para mirar, escuchar, gustar, tocar, oler las cosas que le rodean y le gustan.

El área de **interrelaciones sociales** cubre aspectos de cómo se relaciona uno con las personas que le rodean, si uno se acerca fácilmente con las personas, se aísla o establece barreras que impide que los demás se acerquen a los contactos sociales.

El área de **espiritualidad** incluye cuestiones acerca de la finalidad de la existencia de la vida, del propósito y metas que cada uno tiene en la vida, las creencias religiosas y la forma en la que vive la religión que profesa.

En general, estas son las áreas a las que todos los seres humanos estamos expuestos y que en ocasiones descuidamos alguna de ellas. La siguiente actividad sirve para desplegar capacidades creativas, la técnica es libre, pueden utilizar recortes, crayolas, dibujos, palabras, de manera que reflejen la forma en la que ustedes perciben las diferentes áreas de su vida en el trabajo. En una cartulina, dibuja 6 círculos alrededor de uno central, en el círculo del centro dibuja, escribe o pega un recorte que te represente. En cada uno de los restantes círculos escribe, dibuja o pega un recorte que hablen sobre la forma en la que te percibes en cada uno de los aspectos de tu individualidad.

Todas estas cuestiones debes representarlas en la cartulina según tu propio punto de vista, es importante que mientras las hagas se vayan dando cuenta que es lo que sienten, que emociones hay en cada uno, que es lo que piensan, si les cuesta trabajo identificar o representar alguna área en específico”.

**Cuerpo.**- ¿Cómo percibes tu cuerpo, qué partes de tu cuerpo te gustan y cuáles no, cómo representas tu cuerpo dentro del trabajo?.

**Intelecto.**- ¿Qué capacidades intelectuales te reconoces en el trabajo?, ¿Cómo aprendiste la función que realizas?, ¿Cómo aprendes cosas nuevas?.

**Emociones.**- ¿Cómo manifiestas tus emociones en el área de trabajo?, ¿Eres capaz de manifestar emociones de manera auténtica?, ¿Puedes controlar tus emociones?, ¿Sientes que la ira, la tristeza, el miedo te controla?.

**Sensualidad.**- ¿Qué libertad te das para mirar, escuchar, tocar, oler las cosas que te gustan?, ¿Qué tan abiertos están tus sentidos para percibir lo que te rodea?.

**Interrelaciones Sociales.**- ¿De qué forma te relacionas con tus compañeros de trabajo?, ¿Te aíslas por resentimientos con personas que tienes a tu alrededor?, ¿estableces una barrera que impide que los demás se acerquen a ti o te abres espontáneamente a los contactos sociales?, te relacionas del mismo modo con compañeros, jefes o subalternos?.

**Espiritualidad.**- ¿Cuál es tu propósito de vida?,¿Qué es lo que te motiva a hacer tu trabajo?, ¿Cuál es la principal motivación que te lleva día a día asistir al trabajo? ¿Cómo te sientes después de cada jornada, satisfecho o insatisfecho?

*Observaciones:*

### **Técnica: “Identificando lo que siento”**

Como nos podemos dar cuenta, cada uno al pensar en nosotros mismos, experimentamos distintas emociones, puede ser que nos sentimos enojados, felices, tristes y esto pasa cuando nosotros aprendemos a escuchar lo que nuestro cuerpo nos quiere decir, en todo momento sentimos, pero a veces no le hacemos caso. No nos podemos atrever, a manejar nuestras emociones si ni siquiera las podemos identificar.

Cierra tus ojos, respira profundamente. Trata de sentir tus pies, tus piernas, tus caderas, tú estomago, tu pecho, tu espalda, tus brazos, tu cara. Ahora, de la sensación vamos a pasar a la emoción, trata de identificar que emociones experimentas, tienes miedo, estas contento, estas triste, estas enojado.

- ❁ ¿Qué es lo que estoy experimentando en este momento?
- ❁ ¿A qué se debe, fue algo que paso en el trabajo o en casa?
- ❁ ¿Estoy a gusto con lo que experimento?
- ❁ ¿Yo lo puedo controlar?
- ❁ ¿Qué pasa cuando yo manejo mis emociones?

Ahora trata de identificar en otros momentos,

❖ ¿Qué emoción es la que te gustaría controlar para que podamos trabajar con ella posteriormente?

Una vez que la has identificado respira profundamente y a tu tiempo vas a abrir los ojos.

*¿Qué emoción experimentaste?*

### **ACTIVIDAD DE CIERRE (tarea)**

Si te costo trabajo identificar, la emoción a manejar trata de localizar e investigar la causa que la provoca, piensa cual es la emoción que te trae más problemas en el trabajo, tal vez es la tristeza, el enojo o el miedo que experimentas hacia alguna situación o hacia alguna persona, por ejemplo algún jefe.

## **“El cartero de la ira”**

La ira y el coraje mal manejados pueden provocar tensiones en el individuo. Estas emociones constituyen en la actualidad graves conflictos a la estabilidad y la tranquilidad social, ya que cuando la persona no tiene conocimiento de cómo manejarlas adecuadamente, llega a caer en profundos estados de tensión, cuyos efectos repercuten invariablemente en los grupos sociales a los que pertenece. Aunque la ira y el coraje son en realidad manifestaciones de tipo cultural, suele también clasificárseles dentro de la escala emotiva del ser humano, sin embargo, resalta la capacidad que éste tiene de aprender a manejarlas en su propio beneficio.

Al respecto, no hemos comprendido que las raíces de los hechos violentos y del coraje están en nosotros mismos y que, por lo general, tendemos a depositar la causa del enojo en algo o alguien exterior, revelándonos sistemáticamente contra todo y todos. Así mismo, "hemos desarrollado la capacidad para aceptar que en nosotros está la solución a eso que nos molesta", y reaccionamos de forma no funcional ante situaciones desagradables"<sup>8</sup>.

La persona que tiende a dar salida a su coraje sin pensar en las consecuencias, provoca violencia a su alrededor, en tanto que la que reprime la ira en su interior, puede llegar a auto-provocarse un estado depresivo severo. Entre los principales problemas físicos que pueden atacar al individuo expuesto a constantes situaciones de enojo, se destaca la presencia de dolores de cabeza, palpitaciones aceleradas, enrojecimiento de la cara e incluso dolor de manos y otras articulaciones.

En situaciones de este tipo no se trata de controlar, sino de manejar, pues "el que controla, reprime y el que reprime se enferma". Para ello es importante que la persona aprenda cómo manejar su ira y su enojo sin reprimirlos.

---

<sup>8</sup> <http://www.inteligencia-emocional.org/articulos/iraenojoy furia.htm>

**Objetivo de la sesión:** Identificar una situación que provoque ira y aprender a manejarla.

### **Propósitos**

- Identificar como se construye la ira
- Identificar el manejo de la ira
- Aplicar la técnica de “La carta”

**Materiales:** hojas blancas, bolígrafos y lápices.

**Duración total:** 95 minutos.

### **Actividades:**

#### **Retroalimentación**

Retroalimentar la técnica del “Identificando lo que siento”

Es muy importante el utilizar esta técnica, el poder reconocer lo que somos y lo que sentimos es el primer paso para trabajar con nuestras emociones, ya que nos puede ayudar a comprender nuestro comportamiento y el de otras personas.

La ira parece ser la emoción que más daño causa al corazón, un exceso de ira daña al hígado, la bilis provoca dolor de cabeza, mareo, visión borrosa y confusión mental, lo que hace a una persona ser propensa a los accidentes.

#### **Construcción de la Ira**

La ira surge cuando la persona se ve sometida a situaciones que le producen frustración o aversión, esta emoción puede servir para proteger un territorio que se cree amenazado, procede del miedo a no poder controlar el resultado de una determinada situación o las acciones de los demás.

La forma en que nos comportamos al estar enojados se basa en el paradigma que hemos aprendido en la vida. Es necesario saber que se puede

desaprender o cambiar los paradigmas que causan dificultades, aprender nuevas formas de comportarse al enojarse, que no les compliquen la vida.

A pesar de que la ira y el coraje afectan por igual a personas de todas las edades, existen diferencias en cada una de ellas atribuidas al origen del enojo. De esta forma, los adolescentes tienden a echar la culpa de sus problemas al ámbito familiar, los padres y madres a la situación económica y los profesionistas a causas sociales y relaciones laborales. La cólera, la ira, el comportamiento agresivo son reacciones de lucha instintiva cuando nos amenaza algún peligro.

Para lograr un cambio se deben aprender unos sencillos pasos los cuales son: Primero, necesitas reconocer cuándo te estás enojando. Piensa en lo que pasa con tus pensamientos, fue algo que pasó, o fue algo que alguien te dijo o te hizo. Las respuestas más comunes del cuerpo cuando se enoja una persona son: sentir calor interno, aumento en el pulso, difícil respirar, dolor de cabeza o de estomago, rigidez en los músculos. El segundo paso es, no actuar impulsivamente, relájate, cuenta hasta diez, habla en primera persona. (Por ejemplo, “Yo me enoja cuando tú me faltas el respeto cuando me das la espalda y te vas mientras te estoy hablando”). El uso de la primera persona es una manera de decirle a los otros cómo nos sentimos cuando ellos se comportan de cierta manera.

¿Cómo calmas usualmente tus enojos?

*Observaciones:*

Escribe todos tus pensamientos en una carta dirigida a la persona con la cual estás enojado, ya que no enviarás esta carta, exprésate con más confianza.

## **Técnica: “La carta”**

Identifica alguna de las situaciones en las que se experimenta enojo, si hay alguna situación en el trabajo que te moleste, trabájala con esta técnica; trata de describir alguna situación en la que experimentaste ira. Ahora hay que tratar de revivir la escena.

“Cierra tus ojos, respira lentamente y vuelve a vivir esta experiencia. Vuelve a ver las imágenes, los colores, la luz, las personas, el lugar donde estabas. Escucha los sonidos, las voces. Recupera las demás sensaciones de este momento, las emociones que experimentaste. Recrea la experiencia. Ahora lentamente y a tu tiempo vas a abrir los ojos”.

Analiza los motivos de su enojo. Escriba una carta en una hoja blanca, en donde especifiques los motivos por los que estás enojados, con las palabras que quieras, al fin de cuenta nadie mas va a leer esa carta, únicamente tu. Ya que escribiste la carta, trata de contestar en voz baja las siguientes preguntas:

- ☞ ¿Qué es lo que hace disparar tu enojo?
- ☞ ¿Es algo que viste, algo que oíste? ¿Algo que te dijiste a ti mismo(a)?
- ☞ ¿Alguna sensación en tu cuerpo?
- ☞ ¿Cuáles son las imágenes que aparecen en la situación?
- ☞ ¿Cuales son las palabras, frases que más te impactaron de esa escena?,
- ☞ ¿Cuáles son las cosas que te dices continuamente a ti mismo (a) acerca de esa situación?
- ☞ ¿Qué es lo más importante que oyes o te dices a ti mismo en esa escena?
- ☞ ¿Qué sensación provoca en tu cuerpo esta experiencia?
- ☞ ¿Qué otras emociones experimentas?

Cuando hayas terminado de analizar las creencias que mantienen tu enojo, rompe la carta y deposítala en el bote de basura.

1. Respira profundamente 2 o 3 veces cerrando tus ojos

2. Explora tu cuerpo y date cuenta en qué parte se encuentra básicamente este enojo, generalmente se encuentra en pecho o vientre.
3. Ahora que lo tienes localizado, ponle un color negro, como si fuera un humo negro que se instaló en ese lugar.
- 4.- Empieza a respirar profundamente, dándote cuenta cómo va saliendo cada vez que exhalas.
5. Continúa hasta que este sentimiento se haya calmado o desaparecido de tu cuerpo.
6. Ahora siente la tranquilidad y la paz en tu cuerpo por unos segundos y date cuenta de que tú puedes tener el control sobre tus sentimientos.
7. Abre tus ojos y observa al mundo que te rodea desde otro punto de vista más amable, aceptando el hecho de que ninguna persona puede hacerte enojar.

*Notas:*

En otra hoja escribe una carta en donde expreses tu empatía, en la cual, poniéndote en el lugar de la persona con la cual estabas enojado, se explican a si mismos los motivos por los que se comporto de esa forma. Esto es, piensa que fue lo que orillo a la otra persona a comportarse como lo hizo.

Cuando hayas terminado esta carta nuevamente analiza en voz baja:

- ❖ ¿Cuáles serían algunos de los recursos que podrías utilizar a fin de cambiar tu enojo por amor y comprensión?
- ❖ ¿Cuáles son los pensamientos que te gustaría tener?

❖ ¿Cómo sería la situación ideal?

Describe un guión como de película distinto al de la situación; utilizando los recursos que identificaste.

“Cierra tus ojos, respira lentamente, imagina esta situación que acabas de escribir, experimentando confianza, tranquilidad. Utiliza los recursos, vívelos, siéntelos,. Ahora lentamente y a tu tiempo vas a abrir los ojos.

- ¿Cómo te sentiste?, ¿Qué sensaciones experimentaste?

*Notas:*

**ACTIVIDAD DE CIERRE (tarea)**

Aplicar la técnica de “La carta” ya sea con una situación que se presenta en la que experimentes enojo o con una situación pasada que te produjo gran malestar. Es importante que identifiques una situación con alguna persona con la que hayas tenido una diferencia en el trabajo. Primero escribe la carta que posteriormente romperás, los motivos de tu enojo; luego escribir otra, donde expongas los posibles motivos de la otra persona, para actuar de determinada manera y una vez que hayas hecho esto, elabora un guión que te permita revivir la situación de la forma más funcional.

## SESIÓN 6

### **“La Tristeza Racional Emotiva”**

La tristeza es la emoción que sentimos cuando hemos perdido algo importante, cuando nos ha decepcionado algo o cuando ha ocurrido alguna desgracia que nos afecta a nosotros o a otra persona. Cuando nos sentimos solos, a menudo nos sentimos tristes, causa aflicción, autocompasión, desaliento, desesperanza, pena, duelo, soledad, depresión y melancolía.

La tristeza usualmente es producto de experimentar una pérdida, o un proceso de cambio que nos lleva a una situación nueva donde extrañamos los beneficios, pensamientos, libertades, de la situación anterior o pasadas, pueden ser producto de una separación, un duelo, por el fallecimiento de un familiar, divorcio, término de una relación laboral. Si el duelo no es atendido puede terminar en una depresión. Y su forma de expresión, es a través de llanto, tensión, pérdida del apetito y/o de peso, insomnio, pérdida del interés sexual, y abandono de actividades cotidianas. Como el abandono o descuido del trabajo, ya que la tristeza no permite que las personas mantengan un ritmo eficaz y con esto, la calidad del trabajo, la relación con la organización, y la comunicación disminuye considerablemente afectando a la persona y por ende a la organización<sup>9</sup>.

**Objetivo de las sesión.-** Identificar una situación que provoque tristeza y aprender a manejarla.

#### **Propósitos**

- Identificar como se construye la tristeza y reflexionar sobre el manejo de la misma.
- Aplicar la “Técnica Racional Emotiva”.

**Materiales:** Lápiz y hojas blancas, cuadro de tarea (TRE)

**Duración:** 90 minutos.

---

<sup>9</sup> Ryback, E.Q. (1998). Trabaje con su inteligencia emocional. Los factores emocionales al servicio de la gestión empresarial y el liderazgo efectivo. Madrid: EDAF.

**Actividades:****Retroalimentación**

Retroalimentar la técnica del “La carta”

Nadie nos enseñó a regular la tristeza, y la mayoría de las veces actuamos de forma equivocada. El tratar de sobreponerte a una tristeza, consiste en forzarte a ser más fuerte que la experiencia que estás viviendo. Por ejemplo, cuando tu supervisor te llama la atención primeramente piensas en sobreponerte pero al final te quedas pensando en ese regaño.

Otra forma que intentamos para curar la tristeza, es dejarlo al tiempo. Esta es, al parecer, la manera más común de atender las experiencias negativas. Es una manera muy ingenua de intentar borrar lo que aún existe. Si no se atiende de raíz, la carga emocional seguirá surgiendo de forma periódica.

La tristeza tiene su propio valor en el hecho que cuando estemos tristes, nosotros mismos podemos aprender a apreciar el sufrimiento de los demás y esto nos motivará para que los ayudemos. Nuestra propia experiencia emocional nos dará un mayor impulso que si sólo tuviéramos un mero conocimiento intelectual de nuestra obligación de brindar ayuda. Tanto en la familia como en la organización a la que pertenecemos trayendo un beneficio en cuanto a la eficacia, calidad del trabajo, y las relaciones con las demás personas.

➤ ¿Cómo manejas tus tristezas laborales y familiares?

*Observaciones:*

## ¿Qué hacer cuando estamos tristes?

Debemos respirar profundamente 3 veces y tomar contacto con la emoción que estamos sintiendo, así mismo aceptar que estar triste no es un signo de debilidad, sino que es un estado natural de la vida cuando uno tiene una pérdida ya sea de alguna persona querida o del empleo, o por las razones que sean. Vivir la emoción hace que pase más rápido. Se aconseja hablar con alguien. Cuando te sientas más tranquilo, percibe los cambios positivos, las cosas buenas que trae la pérdida, la lección o el aprendizaje que deja el proceso para que te prepares para un futuro mejor.

Pero también nos hemos enfrentado en situaciones en donde la tristeza de otros nos ha afectado bastante y no sabemos como comportarnos con a otra persona, no sabemos si hacerla reír, llorar con ella o dejarla sola.

En la medida que la emoción va pasando, debemos señalar los beneficios de la nueva situación, las posibilidades del nuevo estado, las oportunidades que se abren en el futuro. Este argumento parece ser muy sencillo pero no es así, en una situación de tristeza es muy difícil que veamos, lo positivo de la situación pero la siguiente técnica nos va a permitir identificar de alguna manera, los pensamientos que nos producen tristeza. Nos vamos a dar cuenta que en la mayoría de las veces: **“La gente no sufre por las cosas que le pasan, sino por la interpretación que hace de ellas”**.

### **Técnica: "Técnica Racional Emotiva (TRE)"**

Las personas, en cierto modo, sufren por defender filosofías vitales centradas en perseguir sus metas personales de modo exigente, absolutista e irracional. Cuantos de nosotros tenemos el paradigma de que en esta vida hay que sufrir o por el contrario que nunca debemos de ser lastimados o heridos y todo aquello que nos sucede lo vemos desde ese paradigma y lo único que logramos es sentirnos tristes. Con la técnica podemos identificar aquellos pensamientos, creencias o ideas que no nos resultan funcionales en una situación de tristeza.

Los pensamientos e ideas no funcionales son aquellas que no tienen fundamento teórico ni práctico, por ejemplo:

“Supongamos una situación, en la que mi jefe me llamo la atención por un descuido en mi trabajo y yo me siento muy triste”.

Las ideas que empiezan a rondar en mi cabeza son:

- Seguramente me regañó porque soy la más tonta (o) del mundo,
- Seguro que me va a correr,
- En todos los trabajos me pasa lo mismo,
- Yo no sirvo para trabajar aquí,
- Todo lo hago mal,
- Nunca voy a encontrar un trabajo en el que sea buena,
- Todos (as) los jefes son iguales.

Y si queremos podemos seguir y encontrar un gran número de ideas que no me resultan funcionales ya que me hacen sentir triste,

- ¿Quién se va a sentir feliz si piensa que no es hábil en su trabajo?

Y si nos ponemos a pensar, ¿será cierto que no soy hábil en ningún trabajo?, para empezar no puedo decir que ningún trabajo, ya que no conozco a todos los trabajos, las empresas de mi país, ni de mi municipio. Ahora porque digo que soy tonta si nadie me lo dijo, si me lo dijo mi jefe no es lo mismo pensar o decir, “Soy la más tonta del mundo” a decir “Mi jefe piensa que soy una tonta”, vemos que la carga emocional es distinta. Nosotros estamos muy acostumbrados a utilizar absolutismos como son: Siempre, nunca, todos, nadie. O palabras como: tengo que, debo de.

Como cuando decimos:

- ☞ Todo me sale mal
- ☞ Nadie se preocupa por mi
- ☞ Todos se la pasan criticándome, todos me molestan
- ☞ Todos los papas regañan a sus hijos

- ☞ Siempre voy a tener a mi familia
- ☞ Tengo que ser el mejor del mundo en el trabajo
- ☞ Debo de hacer todo lo que me dice mi pareja

Anota otros ejemplos que se te ocurren en donde utilizamos las palabras, siempre, nunca, todos, nadie.

*Ejemplos:*

Y como vemos por lo general este tipo de pensamientos e ideas no funcionales como nosotros les llamamos, nos llevan a sentirnos tristes. Vemos también en el ejemplo que dice:

- ☞ Tengo que ser el mejor del mundo en el trabajo

Este pareciera ser muy funcional, pues si escuchamos a alguien que lo dice seguramente pensamos que es una persona que quiere superarse, que quiere crecer y tiene largos proyectos. Sin embargo, el decirlo en una posición de DEBER ¿A qué suena?...

No suena a OBLIGACIÓN, imagina si por distintas razones esa persona no logra llegar a ser el mejor trabajador.

¿Crees que se sienta contento o triste? ¿Por qué?. Si esa misma frase le cambiamos la palabra de “DEBO” a “ME GUSTARIA” ¿crees que signifique lo mismo?, si cambia ¿en qué lo hace?

El primer paso para manejar la emoción de tristeza es identificar aquellas ideas no funcionales para después modificarlas.

A continuación realiza un ejercicio, en la que vas a anotar todas aquellas ideas o pensamientos que logres identificar que te causa tristeza. En el ámbito laboral que sientas que te causa mayor problema, por ejemplo puede ser alguna idea no funcional que sientas con tu jefe, con tus compañeros y que te hace sentirse triste, trata de buscar ideas que tengan las palabras: siempre, nunca, nadie, todos, debo de, tengo que.”

Ya que tenemos nuestras ideas no funcionales, vamos a modificarlas con el siguiente modelo:

**A-----B-----C-----D-----E**

Donde:

**A.-Acontecimiento**

**B.- Creencia e idea no funcional**

**C.-Consecuencia**

**D.-Refutación de ideas**

**E.-Nuevo pensamiento**

En el ejemplo “Mi jefe me llamo la atención”

**A.-Mi jefe me llamo la atención**

**B.-Soy una tonta, no soy buena para nada**

**C.-Estoy triste y deprimida porque siento que no soy hábil**

**D.-Empiezo a refutar mis ideas no funcionales**

- ✓ ¿Es cierto que soy la mas tonta del mundo?, no solo tuve un descuido.
- ✓ ¿Qué pasa si mi jefe piensa que soy tonta?, yo sé que soy hábil.
- ✓ ¿Qué pasa si me llaman la atención?, es una oportunidad de aprender.

Por lo tanto concluyo:

**E.** Mi jefe me llamo la atención por un descuido que tuve en el trabajo, de ningún modo soy tonta, soy hábil en lo que hago, me gusta lo sé hacer y la llamada de atención de mi jefe es una retroalimentación para que sea más cuidadosa con las funciones que realizo.

Realiza el ejercicio con alguna de las ideas para que puedan crear una nueva filosofía de algún suceso por el que te sientas triste por alguna situación sucedida en el trabajo.

*Observaciones:*

**Actividad de cierre (tarea)**

Refutar las ideas que no le son funcionales en una situación de tristeza y crear una nueva forma de pensamiento que les resulte funcional, apóyate en el siguiente formato.

<b>Acontecimiento</b> A	<b>Pensamientos</b> no funcionales B	<b>Consecuencia</b> C	<b>Refutación de</b> pensamientos D	<b>Nuevo</b> pensamiento E
----------------------------	---	--------------------------	---	----------------------------------

## SESIÓN 7

### **“La transformación del miedo”**

Durante mucho tiempo las emociones han sido consideradas como poco importantes y siempre se le ha dado más relevancia a la parte más racional del ser humano. Pero las emociones, al ser estados afectivos, indican estados internos personales, motivaciones, deseos, necesidades e incluso objetivos. De todas formas, es difícil saber a partir de la emoción cual será la conducta futura del individuo, aunque nos puede ayudar a intuirlo. Apenas tenemos unos meses de vida, adquirimos emociones básicas como el miedo, el enfado o la alegría. Algunos animales comparten con nosotros esas emociones tan básicas, que en los humanos se van haciendo más complejas gracias al lenguaje, porque usamos símbolos, signos y significados.

Cada individuo experimenta una emoción de forma particular, dependiendo de sus experiencias anteriores, aprendizaje, carácter y de la situación concreta. Algunas de las reacciones fisiológicas y del comportamiento que desencadenan las emociones son innatas, mientras que otras pueden adquirirse.

El miedo, es una emoción que reconocemos a través de una serie de cambios fisiológicos relacionados con el sistema nervioso autónomo y endocrino, su sentido básico es el de protección ante estímulos peligrosos, pero el ser humano, por su forma de vida, saca de contexto el carácter innato del miedo y lo transforma en estados similares sin esa función protectora.

De esta forma, podemos decir, que los seres humanos sentimos miedo, cada vez que enfrentamos una situación nueva, esto es, relativamente frecuente a lo largo de la vida, luego el miedo no se supera nunca mientras sigamos viviendo, eso sí, podemos aprender a manejarlo para que no nos paralice<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> Breton, S. (1995). Evite preocuparse, España: Robin Book.

**Objetivo de la sesión:** Identificar y conocer el manejo de la emoción de miedo.

**Propósitos**

- Identificar como se construye el miedo
- Identificar situaciones que producen miedo en el trabajo
- Identificar el manejo adecuado de miedo en el área de trabajo
- Aplicar la técnica "Riddiculus"

**Materiales:** Laminas, hojas, Lápices.

**Duración total:** 80 minutos

**Actividades:**

**Retroalimentación**

Retroalimentar la técnica de la "Técnica Racional Emotiva"

En esencia, todas las emociones son impulsos para actuar, como si fueran planes instantáneos para enfrentarnos a la vida. Ya que en nuestro repertorio emocional, cada emoción juega un papel singular, es decir, como es que las emociones preparan al organismo para una clase distinta de respuesta. Con el miedo, hablando a nivel fisiológico, lo que sucede es que la sangre se va a los músculos, como las piernas, y así, resulta más fácil huir, el rostro queda pálido debido a que la sangre deja de circular por él, creando la sensación de que la sangre se vuelve fría. Al mismo tiempo, el cuerpo se congela, aunque sea por un instante, tal vez permitiendo que el tiempo determine si esconderse sería una acción más adecuada. Los circuitos de los centros emocionales del cerebro desencadenan un torrente de hormonas que ponen al organismo en alerta general, haciendo que se prepare para la acción, y la atención se centra en la amenaza cercana, lo mejor para evaluar qué respuesta ofrecer.

Con relación al miedo, la timidez, las fobias sociales, la vergüenza, el ridículo, la ansiedad social, en general tienen su más probable causa, en la experiencia

de interrelaciones sociales acumulando éxitos (control, refuerzo positivo. etc.) o fracasos (indefensión, castigo. etc.) <sup>11</sup>

Debemos de tener la confianza de saber que es normal sentir miedo ante situaciones imprevistas, novedosas, como tomar una decisión sea cual sea: puede ser afrontada en ese momento o se puede dar un tiempo para adquirir recursos nuevos para afrontar la situación, se puede ignorar lo ocurrido por un tiempo, hasta que se vuelva a presentar esa situación o se puede aceptar y asumir como una limitación elegida. (Ej.: El miedo a los perros, lo asumo y acepto y cargo con las limitaciones que me impone), si aceptamos esta última situación, si sentimos que es elección nuestra y que pudiendo resolverlo no lo hacemos, supone un grado de control sobre ese miedo y este no es Inteligencia Emocional ya que de ninguna manera estamos utilizando nuestros recursos para manejar nuestra emoción.

### **Técnica: “Riddiculus”**

Ahora identifica una situación que te causa miedo, trata de identificar un suceso que este relacionado directamente con el trabajo para poder trabajar con él, si no es así busca alguna otra situación de la que quieras ocuparte.

“Respira profundamente, cierra tus ojos. Ahora imagina que estás en un cine. Quiero que veas una imagen de ti en la pantalla –una foto en blanco y negro-. Obsérvate haciendo algo que disfrutas y que habitualmente haces en tu casa. Ahora quiero que dejes esa imagen en blanco y negro en la pantalla y que salgas flotando de tu cuerpo que está sentado aquí en la silla y que vayas hasta la caseta de proyecciones del cine. Quédate en la caseta de proyecciones y obsérvate entre el público y en la pantalla la imagen en blanco y negro de ti mismo. En la caseta de proyecciones puedes ver a través del vidrio y escuchar la película a través de unos orificios que hay en él. Ahora quiero que proyectes una película de ti en ese momento que identificaste o experimentaste miedo, recuerda que no te va a pasar nada ya que el vidrio de

---

<sup>11</sup> Ramírez, V. A. (1995) Un método científico para afrontar el miedo y la tristeza. España: Amarú.

la pantalla te protege. Proyecta la película de principio a fin, estando tú en la caseta de proyecciones del otro lado del vidrio.

Cuando identifiques la escena que te provoca miedo, deténla y desde la cabina tienes el poder de editarla a tu gusto, esto es puedes minimizar la pantalla, dejar la escena en escalas de grises, puedes quitarle brillo, además esta desenfocada y la toma es cada vez más lejana. Además de poder editarla, puedes añadir un elemento que te parezca gracioso a esa escena que te causa miedo, es decir como en la película de Harry Potter cuando el personaje de Ron con su varita mágica hace que la enorme araña a la que le teme le aparezcan patines y no pueda caminar. Puedes por ejemplo vestir con una falda hawaiana al jefe que provoca en ti una sensación de miedo, esto lo puedes hacer en tu mente, en la película que te estás pasando.

Cuando hayas terminado de editar la película de tus miedos termina la proyección vuelve a sentirte cómodo y relajado. Ten a la mano tus recursos y piensa que es lo que te gustaría que pasara, que desenlace le darías a esta situación para que fuera más funcional.

Salte de la caseta de proyecciones, párate de tu butaca y métete en la película al final cuando todo está bien. Proyecta la película hacia atrás en el tiempo en unos cuantos segundos con el final que tu decidas darle a la situación. Vuelve a repetir la película cuantas veces quieras hasta que te convenzas de que la situación y la experiencia de la emoción de miedo la tengas bajo tu control.”

Con la técnica “Riddiculus”, imagina la situación, sólo que ahora pueden cambiar el rumbo de esas circunstancias.

A veces para resolver un problema en el cual experimentamos miedo, es conveniente sentarnos para reflexionar un instante y realizar las siguientes preguntas, siendo lo más sinceros que podamos con nosotros mismos al dar las respuestas. Aconsejamos que al empezar a analizar estas preguntas, las vayamos escribiendo para entrenarnos y practicar con la técnica, una vez que

ya la tenemos dominada, ya no será necesario escribir sino solo pensarlas y analizarlas mentalmente.

- ¿Qué ha sucedido?
- ¿Qué consejo le daríamos a otra persona en esta misma situación?
- ¿Cuál es la manera más práctica y efectiva de pensar sobre esto?
- ¿Qué desenlace quiero para esta situación?
- ¿Qué estoy dispuesto a hacer, para que las cosas salgan como yo quiero y necesito?
- ¿Cómo puedo evitar, que esto vuelva a suceder, de la misma manera?
- ¿En que me he vuelto mejor después de esta experiencia?

Una vez que hayas contestado todas estas preguntas con calma, podrás encontrar y compartir más respuestas que te ayudarán a reinterpretar y aprender de la situación, controlando tu miedo.

Como vemos los sentimientos influyen en el modo de actuar y de pensar, y a menudo juegan malas pasadas: una interferencia emocional puede hacer que una persona inteligente sea torpe y el miedo es una de estas emociones que nos deja actuar más por impulso, que por la parte de la razón.

### **ACTIVIDAD DE CIERRE (tarea).**

Aplicar la técnica de “Riddiculus”, en cualquier momento que se les presente. Si necesitas apoyarte en otra técnica de las antes revisadas hazlo, la idea es que tengas cada vez más elementos que te permitan manejar tus emociones de la forma más funcional así como entender la emoción que los demás experimentan.

## SESIÓN 8

### **“Círculo de alegría”**

La alegría surge, en primer lugar, de una actitud, la de decidir cómo afronta nuestro espíritu las cosas que nos rodean. La alegría no solo se origina en forma natural y espontánea, también se puede crear por voluntad propia y a nuestra conveniencia, solo necesitamos un poco de práctica y el profundo deseo de sentirla y expresarla.

La Alegría y el Optimismo son las más poderosas y útiles emociones, para nuestro trabajo y la vida personal. Ambas son positivas y complementarias, apetecidas por la gran mayoría de las personas pero al mismo tiempo poco utilizada, su acceso está al alcance de todos y no cuestan nada.

La Alegría, le pone color a lo que hacemos, le añade una motivación muy especial y le da sentido a los resultados. Nuestro desempeño, nunca es igual cuando falta la Alegría, esta es compañera del éxito.

En la actualidad se han realizado más investigaciones acerca de la mente emocional que explica cómo gran parte de lo que hacemos puede ser dirigido emocionalmente, cómo a la vez también podemos ser razonables en un momento y tan irracionales al siguiente, es en este sentido que se toma que las emociones tienen sus propias razones y lógica<sup>12</sup>.

**Objetivo de la sesión:** Identificar y aplicar la técnica de “Patronus” así como formular metas y objetivos para aplicarlos en el trabajo.

#### **Propósitos**

- Identificar como se construye la alegría
- Identificar elementos de la inteligencia emocional en el trabajo
- Aplicar la técnica “Patronus”
- Formular metas y objetivos en la vida laboral y personal

<sup>12</sup> Chapela, L. (2000). Trabajemos nuestras emociones. España. Manual Moderno

**Materiales:** hojas blancas, bolígrafos y lápices.

**Duración total:** 95 minutos.

**Actividades:**

### **Retroalimentación**

Retroalimentar la técnica de la “Riddiculus”

La alegría surge cuando la persona consigue alguna meta o logro, causa felicidad, disfrute, alivio, deleite, dicha, diversión, estremecimiento, éxtasis, gratificación, orgullo, satisfacción y manía. Aumenta la actividad de los centros cerebrales que inhiben los sentimientos negativos y pensamientos inquietantes. El organismo está mejor preparado para encarar cualquier tarea.

### **Construcción de la alegría**

Las personas siempre nos hemos preguntado, cual es la fórmula para llegar a la eterna felicidad, todos deseamos estar siempre contentos y vivir felices para siempre. En la vida real, no es así, sino que hay que levantarse todos los días a la misma hora para acudir al trabajo, a la escuela o realizar las labores domésticas; convivir con las personas que no son de nuestro agrado; enfrentarse al tráfico; pagar deudas; estar pendientes de la seguridad y bienestar de la familia; ésto es, llevar una vida vacía y sin sentido. La alegría no solo surge de manera espontánea como: una mejor oportunidad de trabajo, la propuesta para emprender un negocio, el ascenso que no esperábamos, un resultado por encima de lo previsto en los estudios y dejamos que la vida siga su curso, sin ser conscientes que la alegría no siempre se le encuentra, también se le construye. Aunque nuestro trabajo sea siempre el mismo tenemos que considerar que beneficia a otras personas y por consiguiente a la familia y a uno mismo. El hacerlo bien nos da la seguridad de mantenerlo y de tener una fuente de ingresos, así como el cuidado que tienes con tu familia. Si eres padre o madre de familia, tienes la satisfacción de proporcionarles educación, alimentos y cuidados a tus hijos.

Las primeras emociones que aprendemos en nuestra vida después de llorar, es a sonreír, como demostración de agrado, aceptación y afecto. No solo reímos cuando nos hacen cosquillas, también lo hacemos cuando disfrutamos de la actividad que estamos realizando o cuando traemos el recuerdo de algo simpático y chistoso. Las emociones se pueden crear por medios físicos y mentales.

Es cierto que, no todos los hechos y personas nos producen alegría, y tampoco lo hacen con el mismo grado e intensidad. Una muerte, un fracaso, una agresión, una decepción, pueden ser ejemplos de la inexistencia de la alegría en nuestra vida. Pero en cualquiera de los casos, estamos en capacidad de reemplazar dicha emoción por la alegría, aceptando el dolor como parte de nuestro crecimiento, liberando los sentimientos pasados que no nos aportan nada, ni podemos cambiar, tomando control de nuestra vida y reemplazando los pensamientos con hechos y personas constructivas y placenteras. En nuestras manos está la decisión de dejar ir lo que no nos conviene y abrirle paso a lo que nos produce placer y beneficio.

La inteligencia emocional es la habilidad o conjunto de habilidades que nos ayudan a canalizar de manera funcional las emociones que experimentamos, es decir controlar los estados afectivos que nos impulsan a una acción determinada.

Para poder manejar una emoción, lo primero que tenemos que hacer es identificar lo que estamos experimentando. Hay que recordar que las emociones son energía que se desplaza por todo el cuerpo y fuera de él, cuando las emociones no son expresadas de manera correcta, esta energía se acumula en alguna parte del cuerpo causando enfermedades físicas y mentales.

La inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo, que tiene en cuenta las emociones, los sentimientos y algunas habilidades como la autoconciencia, la motivación, el control de sus impulsos, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, y otras más, indispensables para una buena y

creativa adaptación e interacción social. Es una destreza que nos permite conocer y manejar nuestros propios sentimientos, interpretar y enfrentar los sentimientos de los demás, sentirse satisfechos y ser eficaces en la vida a la vez que crear hábitos mentales que favorezcan nuestra propia productividad.

**AUTOCONCIENCIA.-** Conocer las propias emociones, estados de ánimo, recursos, intuiciones. La conciencia de uno mismo es la clave de la inteligencia emocional. Saber en cada momento cuál es la emoción que estamos sintiendo, sin confundirla con otra o disfrazarla.

**AUTORREGULACION.-** Manejar las emociones, estados de animo, recursos. No permitir que nos controlen y saber canalizarlas correctamente.

**MOTIVACIÓN.-** Auto motivación y autorregulación: Las personas que saben controlar la impulsividad y esperar para obtener su recompensa, cumplen con sus objetivos y están conformes con sus logros, la motivación nos guía hacia el cumplimiento de nuestras metas.

**EMPATÍA.-**la capacidad para reconocer las emociones de los demás, es la habilidad emocional que nos hace ver el respeto, comprensión y tolerancia hacia los demás y nos permite ver el mundo desde otro punto de vista.

**DESTREZAS SOCIALES.-** Manejar las relaciones. Esto significa saber actuar de acuerdo con las emociones de los demás.

La persona que domine estas habilidades tendrá más éxito en su relación con los demás lo que facilitara la comunicación no solo en el trabajo sino en cualquier aspecto de su vida personal.

**Técnica: “Patronus”**

El nombre de esta técnica es tomado de la película Harry Potter y hace referencia a evocar un recuerdo agradable con la fuerza suficiente para vencer

a un Dementor; en este caso atraeremos un recuerdo tan agradable que puede provocar un estado de satisfacción en la persona que lo realice.

“Ponte de pie, si estas en grupo, trata de que haya espacio suficiente hacia tus compañeros, que todos puedan dar un paso adelante sin que vayan a chocar. Ahora que ya viste tu espacio revive un momento en el que te sentiste muy bien contigo mismo (a), un logro que hayas tenido en el trabajo. Elige una situación en la que lograste algo gracias a tu esfuerzo y perseverancia. Cierra tus ojos y vuelve a ver las imágenes, escuchar los sonidos, las sensaciones que experimentas en esa situación.” Trata de visualizar estas preguntas:

- ☞ ¿Qué es lo que ves?, ¿Qué imágenes aparecen ante ti?
- ☞ ¿Qué personas hay en esta escena?
- ☞ ¿Qué escuchas?, ¿Qué cosas dices o te dicen?
- ☞ ¿Qué sensación provoca en tu cuerpo esta experiencia?
- ☞ ¿Cómo es esta experiencia?

Imagina un círculo alrededor de tus pies, dale un color a ese círculo o si prefieres un sonido, tú estas dentro del círculo, te sientes protegido (a), te sientes feliz, trata de que la experiencia agradable llene todo tu cuerpo lleva al máximo tus emociones de dicha y alegría. Salte del círculo dando un paso adelante.

Ahora trae a tu mente un momento futuro en el que puedas necesitar el recurso de seguridad, o cualquier otro que necesites. Elige un recuerdo o instante que ocurra antes de que tengas un sentimiento donde no te sientas seguro, por ejemplo la imagen de tu jefe antes de una entrevista de trabajo o cualquier otra situación en la que necesites sentirte protegido y feliz.

Cuando empieces a sentirte inseguro, vuelve al círculo y experimenta los sentimientos de confianza en ti mismo. Finalmente imagínate en la situación futura, desarrollándola con los mismos sentimientos de seguridad que experimentaste.

Entra y sal del círculo cuantas veces necesites hasta que tengas la certeza que puedas convertir un sentimiento de inseguridad en confianza y dicha.

Con la aplicación de estos sencillos pasos nos podemos dar cuenta de que la alegría es una de nuestras emociones que muy pocas veces tendemos a expresar o a disfrutar, cuando en realidad la alegría puede estar presente en nosotros, solo que hace falta saber como expresarla y es aquí donde podemos aplicarlo en nuestros trabajos, con nuestra familia y con nuestros amigos.

Es importante resaltar que el trabajo es fuente de sentido cuando la persona descubre que no solo es capaz de hacer algo, sino también de crear algo nuevo para ofrecer a los demás a través de su trabajo.

**“Como ser único e irrepetible que soy es necesario realizar un trabajo que me sirva a mi y a los demás porque solo yo podré hacerlo de modo único y diferente, así sea el trabajo mas humilde y sencillo. Es necesario darme cuenta que este trabajo puedo hacerlo bien. Trabajando así mi vida adquiere sentido porque tengo algo que dar y ofrecer a los demás.”**

Formulación de metas **“Pídele al Genio”**

Haz un inventario de tus sueños, de las cosas que deseas tener, hacer o ser. Redacta una lista de todo lo que deseas que ocurra en tu trabajo, familia, relaciones sociales, estados mentales, físicos o espirituales. Repasa la lista y escoge un área que sea muy importante para ti ya que con ella vas a formular metas personales en relación con ella, la meta redáctala en primera persona, en presente y en positivo.

También considera los siguientes factores para poder establecer una meta.

### **Ambiente (Dónde, cuándo)**

Especifica en que contexto particular quieres lograr tu meta, bajo que circunstancias, con quienes.

### **Conducta (Qué)**

Explica que cosas harías, que te dirías a ti mismo, que le dirías a los demás, que sentirías.

### **Capacidades (Cómo)**

¿Qué destrezas o habilidades tendrías que desarrollar para lograr tu meta? Necesitas desarrollar recursos como la paciencia, el conocimiento, la motivación, la creatividad, la salud, las relaciones sociales, el dinero, los materiales.

### **Valores y creencias (Porqué)**

Especifica las razones por las que consideras que tu meta es importante o porque para ti es importante.

### **Identidad (Quién soy)**

Preguntarse si el cumplimiento de esta meta te llevaría a ser la persona que realmente quieres ser, te sentirías pleno y feliz al lograrla. O si el cumplimiento de esta meta corresponde a satisfacer expectativas ajenas, te sentirías de la misma forma o solo sería por complacer y ver felices a otras personas.

### **Espiritualidad (Para qué)**

El cumplimiento de esta meta corresponde a lo que crees que desearía para ti y para los demás una entidad superior puede ser Dios, la naturaleza, la humanidad. Tu meta debe corresponder a lo que tú crees que es la misión de vida que debes cumplir. ¿Pregúntate?, si tu meta solo sirve para satisfacer tu orgullo, para alimentar tu ego, para sentirte superior a los demás y demostrarles que puedes hacer las cosas.

Con base a todos los elementos que se acaban de presentar, formula y escribe en un papel, esto es con la finalidad de que te des cuenta que tan importante puede ser el construir, enunciar y llevar a cabo nuestras metas.

Todos estos factores se tienen que considerar para formular tus metas y objetivos. Todos los seres humanos tenemos sueños, tenemos un objetivo de

vida, que es el que nos esta guiando, nos dice hacia donde vamos y como le hacemos para llegar a nuestra meta.

Todo lo que deseemos lo podemos cumplir. Por ejemplo: un niño siente deseos de correr, lo hace, porque su cuerpo lo puede hacer, no nos atreveríamos a desear algo que no podamos o estemos en posibilidades lograr, lo único que nos falta es motivación para hacer las cosas, lo que a veces nos limita para cumplir nuestros sueños son el miedo, la ira, la tristeza, la culpa.

Por eso, es importante aprender a manejar las emociones que de alguna forma están limitando nuestras metas, la alegría es una de las emociones que nos permiten seguir en busca de nuestros objetivos, es el motor que nos impulsa a seguir adelante. Y si partimos del principio de que la alegría se puede construir, pues vamos a crear situaciones en las que podamos sentirnos satisfechos y contentos con la vida que llevamos. Si descubrimos que nuestra vida no nos proporciona la satisfacción que esperamos, este es el momento de considerar cual es nuestra meta de vida y dirigirnos hacia el cumplimiento de ella.

### **ACTIVIDAD DE CIERRE (tarea)**

Escribiste una meta, la que para ti es más importante, aquí el compromiso es personal, tu decides si es o no el momento empezar a trabajar en tus sueños. Cuando te sientas preparado, solo recuerda que el instante para actuar es **ahora**, ya que no tenemos la certeza de cuanto estaremos en esta vida y hasta cuando vamos a postergar lo que realmente queremos hacer de nuestra existencia.

### **Retroalimentación**

- \* ¿Qué aprendiste del curso-taller?
- \* ¿Qué fue lo que te gusto del curso taller?
- \* ¿De qué manera te beneficio el contenido del curso-taller con las problemáticas que se presentan en tu área de trabajo?
- \* ¿Qué agregarías para mejorar este curso taller?

*Gracias*

## CONCLUSION

La inteligencia, anteriormente se asocio a habilidades lingüísticas y matemáticas pero actualmente se reconocen diversos tipos de ella, entre ellos se encuentra la Inteligencia Emocional, la cual se reconoce como uno de los complementos para que una persona sea considerada como exitosa en su relación con los demás y consigo mismo.

Las emociones juegan un papel muy importante en el actuar de los seres humanos, no existen emociones negativas puesto que todas tienen una función vital, las emociones son meros impulsos que preparan al organismo para responder hacia algún evento, por lo que las emociones por sí mismas no son dañinas, solo aquellas que no son canalizadas adecuadamente dañan y enferman al organismo. Las emociones secretan algunas hormonas, tales como adrenalina, dopamina, cortisol las cuales en exceso son factor de riesgo para el desarrollo de algunas enfermedades.

Los seres humanos en general, dedicamos al día ocho horas para dormir, ocho para trabajar y el resto para otras actividades (pasatiempos, relaciones interpersonales, alimentación, etc.). Por lo que, si nos pasamos al menos 8 horas en el trabajo (algunas personas dedican más horas) es vital analizar la forma en que manejamos nuestras emociones. A veces damos por hecho, que el trabajador es una máquina que, al entrar a laborar cuelga en el saco las emociones y problemas que afectan su vida, pero a donde quiera que va lleva sus emociones bien o mal manejadas, lo que se tiene que hacer es descubrir cual es el verdadero sentido por el que surge la emoción y encauzarla de tal forma que esta no afecte la salud.

La vida acelerada en las ciudades causante de estrés, la falta de educación hacia las emociones, la carencia de empatía y trato con las personas, hacen que nos programemos patrones de conducta equivocados que lejos de beneficiarnos nos estorban. Por medio de las herramientas que nos

proporciona la PNL podemos reprogramar nuestra mente, por así decirlo para construirnos patrones más acordes a las metas y objetivos deseados.

Las técnicas que ofrece la Programación Neurolingüística han sido aplicadas exitosamente en el manejo adecuado de las emociones sobre todo porque nos proporcionan la oportunidad de darnos cuenta que todos los seres humanos tenemos los recursos necesarios para poder desarrollarnos y los estudios que se han realizado aplicando la Inteligencia Emocional en las empresas han encontrado que las personas con un elevado coeficiente emocional se relacionan mejor con los demás, cuentan con un alta autoestima y responden de manera adecuada ante situaciones difíciles.

Manejar las emociones implica conocerlas, identificarlas y entenderlas para regularlas y canalizarlas dirigiendo situaciones a nuestro beneficio y de la organización es el objetivo de aplicar la inteligencia emocional en las empresas brindándonos habilidades como adaptabilidad, flexibilidad, autoconfianza, liderazgo, innovación, creatividad y automotivación. Si las empresas capacitaran a sus empleados en inteligencia emocional, estas serían más competentes para mantenerse en el mundo laboral.

La inteligencia emocional relacionada con la capacidad de conocerse a si mismo, regularse y sentir empatía por los demás, pero además hoy en día se habla de de inteligencia espiritual que se refiere a la percepción de que existe una realidad trascendental, de la cual, cada ser humano es responsable de darle sentido a su vida. La PNL y la Inteligencia Emocional son buenas opciones para la autorrealización sobre todo porque nos permite echar un vistazo hacia nosotros y conocernos cada vez más, controlar nuestras emociones e ir en busca de una paz espiritual, un plan de vida, un objetivo que nos guíe.

Probablemente, esta conexión entre empresa y trabajador pudiera parecer lejana a la realidad, comúnmente los objetivos de productividad en la empresa no corresponde con la satisfacción que siente el trabajador hacia su trabajo; sin embargo hay empresas que ya se dieron cuenta que no tienen robots sino

seres humanos que necesitan cubrir una serie de necesidades desde las más básicas hasta la autorrealización y en este sentido el trabajo es la oportunidad para ofrecer una creación de si mismo al resto del grupo.

En la actualidad, algunos maestros en las escuelas consideran que desde temprana edad los niños deben adquirir las habilidades para desarrollar la Inteligencia Emocional por lo que les dedican tiempo a la educación emocional, es cierto, son pocos maestros pero sobre todo pocas horas las que se invierten al desarrollo de habilidades para trabajar las emociones por lo que la educación emocional debe atenderse desde temprana edad en la escuela y en la casa, pero en un plano mucho más profundo ya que es una manera de llevar a la gente a descubrirse un poco mejor alcanzar un nuevo nivel de comunicación, cosas que tienen que ver con lo que realmente importa en la existencia de las personas.

De lo anterior, se puede concluir que es importante dedicarle atención especial a la forma en la que estamos dirigiendo nuestras emociones, hay que escuchar a nuestro cuerpo, hay que analizar la intención de la emoción y dejarla fluir de tal manera que no afecte a la persona ni a los que le rodean. También, es importante resaltar que todos los seres humanos somos inteligentes, somos capaces y que la inteligencia ya no esta fragmentada en cuestiones meramente lógicas, emocionales o espirituales por lo que se abre una nueva línea para que en próximas investigaciones se enfatice la importancia de una visión global que contemple las sumas de las inteligencias hoy fragmentadas para su estudio pero que en el ser humano aparecen como una sola, como lo que es, un Todo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abozzi, P. (1997). Hipnosis Práctica. España: Martínez Roca.
- Andreas, C., y Andreas, S. (1989). Corazón de la mente. Chile: Cuatro Vientos.
- Ardila, R. (1986). Psicología del trabajo. Santiago: Universitaria.
- Armendáriz, R. (1999). PNL sanando heridas emocionales. Programación Neurolingüística e hipnoterapia Ericksoniana aplicada a la salud. México: Editorial Pax.
- Atalaya, P. (1999). Satisfacción laboral y productividad. Revista de Psicología, Año III No. 5  
Disponble: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)
- Bandler, R. (2001). Use su cabeza para variar. Chile: Cuatro vientos.
- Becache, A. (2009). Enfermos psicosomáticos: manual de psicología patológica. Enfermedades psicosomáticas infanto-juveniles, Disponible en: [http://www.psicocarea.org/enf\\_psicosomat\\_.htm](http://www.psicocarea.org/enf_psicosomat_.htm)
- Breton, S. (1995). Evite preocuparse, España: Robin Book.
- Denninson, P., y Denninson, G. (2003). Cómo aplicar la gimnasia para el cerebro. México: PAX.
- Carrillo, L.R. (2001). Como desarrollar la inteligencia motivacional. México: Pax.
- Chapela, L. (2000). Trabajemos nuestras emociones. España: Manual Moderno
- Chiavenato, I. (2004). Gestión del talento humano. México: McGraw-Hill.
- Covey, S. (1990). Los 7 Hábitos de la Gente Altamente Efectiva. Argentina: Paidós.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). Comportamiento humano en el trabajo. México: McGraw-Hill.
- Dilts, R., y Epstein, T. (2001). Aprendizaje dinámico con PNL. España: Urano.

Dilts, R. (2000). Como cambiar creencias con PNL. Argentina: Editorial Sirio.

Fornier, R. (2002). PNL para todos. México: Quarzo.

García, M. y Trujillo, N. (2006). La Programación Neurolingüística y su implicación en el rendimiento escolar de estudiantes universitarios. Tesis para obtener el grado de licenciatura en Psicología. México. UNAM. Campus Iztacala.

Gaarder, J. (1995). El mundo de Sofía. México: Patria-Siruela.

Gardner, H. (1995). Inteligencias Múltiples. Barcelona: Paidós.

Goleman, D. (1997). La inteligencia emocional. México: Vergara.

Goleman, (2009). Cómo influyen las emociones en la salud. Instituto Yoga Kai de Argentina, disponible en:  
<http://www.yogakai.com/goleman.htm>

Gutiérrez, S. (2006). Diseño de un taller de desarrollo de habilidades basado en Programación

Neurolingüística (PNL) para agentes de ventas. Tesis para obtener el grado de licenciatura en Psicología. México. UNAM. Campus Iztacala.

Horta, E. (2007). El manejo del estrés laboral y la aplicación de la inteligencia emocional a nivel organizacional. Tesis para obtener el grado de licenciatura en Psicología. México. UNAM. Campus Iztacala.

Ibarra, L. (1999). Aprende mejor con Gimnasia Cerebral. México: Garnik.

Ibarra, L. (2001). Aprende fácilmente con tus imágenes, sonidos y sensaciones. México: Garnik.

Navarro, A.R. (2007). Psicoenergética: Método de Psicoterapia corporal para integrar las emociones al cuerpo. México: Pax.

Ostrosky, F. y Guerrero, V. (2009). Inteligencia espiritual. Revista Quo. México: Hachete Filipacchi Expansion. No. 146.

Peraza, A. (2009). Inteligencia emocional. Disponible en: [www.misionpsique.com](http://www.misionpsique.com)

Phares, J. E. (1999). Psicología clínica: conceptos, métodos y práctica. México: Editorial El Manual Moderno.

Ramírez, R. (2003). Terapia sexual con Programación Neurolingüística en el tratamiento de pacientes con discontrol eyaculatorio. Tesis para obtener el grado de licenciatura en Psicología. México. UNAM. Campus Iztacala.

Ramírez, V. A. (1995). Un método científico para afrontar el miedo y la tristeza. España: Amarú.

Reid, D. (2003). Los tres tesoros de la salud. España: Urano.

Reyes, P. (1990). Administración de empresas. México: editorial Limusa.

Rivera, M. (2007). Taller de desarrollo de competencias para instructores. México: ITESM

Ryback, E.Q. (1998). Trabaje con su inteligencia emocional. Los factores emocionales al servicio de la gestión empresarial y el liderazgo efectivo. Madrid: EDAF.

Satir, V. (1994). En contacto íntimo. Cómo relacionarse con uno mismo y con los demás. México: Árbol editorial.

Seidler, V.J. (2000). La Sinrazón Masculina. Masculinidad y teoría social. México: Paidós.

Uzcategui, L.J. (1998). Emociones Inteligentes. Cómo se puede ser triunfador Emocional. México: Lithopolar Gráficas.

Valera G. (2009). Las emociones. Disponible en: [www.monografias.com](http://www.monografias.com)

Villanova, N. (2005). La Inteligencia Emocional en adolescentes. España: Editorial Universidad Valladolid.

Zaccagnini, S.J. (2004). Inteligencia Emocional la relación entre pensamiento y sentimiento en la vida cotidiana. España: Biblioteca Nueva.

## Anexo 1

### Yo soy Yo

En todo el mundo, no hay nadie exactamente como yo.  
Hay personas que tienen algunas partes que se parecen a mí, pero nadie es idéntico a mí, por lo tanto, todo lo que sale de Mí es auténticamente mío porque yo sola lo elegí.

Todo lo mío me pertenece –cuerpo, incluyendo todo lo que este hace; mi mente, incluyendo todos sus pensamientos e ideas; mis ojos, incluyendo las imágenes que perciben; mis sentimientos, cualesquiera que éstos puedan ser-coraje, alegría, frustración, amor, desilusión, excitación; mi boca, y todas las palabras que salgan de ella, agradables, dulces o bruscas, justas o injustas; mi voz, fuerte o suave; y todos mis actos, sean éstos para otros o para mí misma. Me pertenecen mis fantasías, mis sueños, mis esperanzas, mis temores. Me pertenecen todos mis triunfos y éxitos, todos mis fracasos y errores. Porque todo lo mío me pertenece, Puedo llegar a familiarizarme íntimamente conmigo misma. Y al hacer esto puedo amarme y aceptarme, y aceptar todas las partes de mi cuerpo.

Entonces puedo hacer posible que Todo lo que me pertenece trabaje para lograr lo mejor para mí. Sé que hay aspectos de mí misma que me confunden, y otros que no conozco.

Pero mientras me conozca y me ame, puedo buscar valerosamente y con esperanza la solución a mis confusiones y la forma de conocerme más.

La forma como luzca, como suene para los demás, lo que diga o haga, lo que piense y sienta en un momento determinado, soy yo. Esto es auténtico y representa donde estoy en ese momento.

Cuando mas adelante analice cómo lucía y sonaba, lo que dije e hice, y cómo pensé y sentí, algo parecerá no encajar.

Puedo descartar lo que parece no encajar, y conservar lo que sí encajó, e idear algo nuevo para reemplazar lo que descarté. Puedo ver, oír, sentir, pensar, hablar y actuar. Tengo los instrumentos para sobrevivir, para acercarme a los demás, para ser productiva y para hacer sentido y sacar del mundo a las personas y cosas ajenas a mí. Me pertenezco y por lo tanto puedo manejarme. Yo soy yo y yo estoy bien.