



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO



Facultad de Psicología

División de Estudios Profesionales

T E S I S:

“Taller de Inteligencia Emocional para Adolescentes”

LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

**COCOLETZI BAUTISTA NAYELLI
HERRERA FLORES ANA ELIZABETH**

Directora de Tesis:

**Mtra. Alma Mireia López Arce Coria
(Lic. Lidia Díaz SanJuan)**

Revisor de Tesis:

Dr. Alberto Javier Córdova Alcaráz

México, D.F.

Agosto, 2014



Universidad Nacional
Autónoma de México



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.

INDICE

RESUMEN	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPITULO 1. ADOLESCENCIA	11
1.1. Características Físicas	12
1.2. Características Sociales	14
1.3. Características Psicológicas	17
1.4. Adolescencia en México	27
CAPITULO 2. INTELIGENCIA EMOCIONAL	30
2.1. EMOCIÓN	30
2.1.1. Emociones básicas y sus funciones	34
2.1.2. Teorías de las emociones	36
2.1.3. Las emociones y sus derivados	39
2.2. INTELIGENCIA	40
2.3. INTELIGENCIA EMOCIONAL	43
2.3.1. Modelos teóricos	45
2.3.2. La importancia de la inteligencia emocional	49
CAPITULO 3. EDUCACIÓN EMOCIONAL	51
3.1. Competencias emocionales	52
3.1.1. Autoconocimiento	55
3.1.2. Autoestima	56
3.1.3. Comunicación	59
3.1.4. Conciencia emocional	63

3.1.5. Regulación emocional	64
3.1.6. Tipos de respuesta social	66
3.1.7. Solución de problemas	73
3.1.8. Negociación	76
3.1.9. Trabajo en equipo	77
TALLER DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA ADOLESCENTES	
	81
Método	81
Taller de Inteligencia Emocional para Adolescentes	89
Resultados	100
Discusión	102
CONCLUSIONES	104
REFERENCIAS	106
ANEXOS	108

Agradecimientos

A mis padres:

Primero que nada quiero agradecerles el darme la vida que tengo y que les debo, sé que no es fácil y lo que más admiro de ustedes es que nunca se dieron por vencidos conmigo y que me han aguantado todo. Gracias infinitas por las desveladas, los enojos, el apoyo incondicional, la motivación de cada día, los grandes esfuerzos y sacrificios pero sobre todo por la confianza.

A tí Mamí en especial gracias por la confianza y la complicidad, por no dejarme sola y sobre todo por ayudarme a ponerme metas cada vez más grandes.

A tí Papí gracias porque nunca me ha faltado nada, porque poco a poco hemos ido mejorando nuestra relación, y por creer en mí.

Gracias a los dos por criarme en una familia unida y llena de amor, donde los errores no son criticados, sino una forma de aprender día con día, ustedes son los mejores psicólogos que puedo tener. Los amo

A mis hermanos:

Ricardo, Sergio y Melisa gracias porque mi vida no sería la misma si alguno me faltara, las mejores experiencias y aprendizajes los he vivido a su lado. Los amo.

“No somos perfectos, pero somos FAMILIA”

A mi madrina Lulú:

Sé que en donde quiera que te encuentres estarás orgullosa de mí, y aunque ya no estés conmigo quiero darte las gracias por ser parte esencial de mi formación como persona y profesional, por creer en mí, por quererme, cuidarme, protegerme, y por darme siempre lo mejor, sé que nuestro cariño va más allá de lo existencial, y este triunfo te lo dedico a tí, donde quiera que estés, te quiero.

A mi familia:

Gracias por estar presentes en este camino lleno de esfuerzos, por creer en mí, por el apoyo y la confianza. En especial quiero darle las gracias a Isaac, Liz, Andy y Pedro por ayudarme en mi formación como psicóloga.

A Anita:

Amiga nunca dejaré de agradecer a la vida por ponerte en mi camino, y a ti mil gracias por compartir uno de los retos más difíciles conmigo, gracias por aguantar mis defectos y no desesperarte, por comprenderme y por apoyarme en cada una de mis locuras y momentos difíciles, contigo he aprendido mucho y espero que sigamos juntas en muchos proyectos COLLEGA.

Gracias por ser mi amiga, mi psicóloga, mi confidente, mi cómplice y mi hermana.

A mis amigas(os) y compañeras(os):

A todos y cada uno de los que han estado y me han apoyado a lo largo de mis años como estudiante y ahora como profesional.

En especial a mis amigas psicólogas, por hacer que las horas de estudios fueran divertidas, por el apoyo incondicional, el aprendizaje y por las experiencias compartidas.

A Ceci y Alfonso dos grandes amigos que han estado conmigo incondicionalmente, y que me han apoyado en mi formación como psicóloga, gracias por el cariño y apoyo.

Al Dr. Alberto Córdova

Gracias por los conocimientos que nos brindó, y sobre todo porque nos ayudó a ver un panorama favorable cuando todo se tornaba incierto.

Y muy especialmente quiero agradecer a todas esas personas que me han ayudado a crecer personal y profesionalmente, las personas de la comunidad de Acolihua en el estado de Puebla, los alumnos de CCH Vallejo y los alumnos de la Secundaria que nos ayudaron con el proyecto, de todos y cada uno me llevo un gran aprendizaje.

Y por último quiero darle las gracias a mi personita especial, por ser la motivación de mí día a día y por tanto cariño.

Con amor les dedico mi tesis a todos y cada uno de ustedes

Naye

No tengo las palabras para agradecerle a mi familia todo el apoyo que me han brindado durante estos años, por alentarme en cada paso que doy, por creer en mí y por demostrarme lo orgullosos que están.

***Mamá** gracias por tu apoyo incondicional, por toda la ayuda brindada, por todas esas desveladas que pasaste conmigo, por tus palabras de aliento cuando estaba a punto de darme por vencida, por todas las aventuras que hemos vivido juntas y que me han dejado grandes aprendizajes, por estar conmigo en momentos difíciles pero también de gran alegría, por ese carisma que tienes y que me contagias a diario, por ser un pilar importante en mi vida, por ser una guerrera y ser un gran ejemplo a seguir, te adoro.*
***A mí peque** porque siempre estas a mi lado, por todos aquellos momentos en los que me escuchas y me haces reír a pesar de las circunstancias, por el cariño que me demuestras y tu sensibilidad, porque me has enseñado a ser perseverante y lograr lo que me proponga, por ser mi confidente y un gran hermano, te quiero mucho.*

***Papá** gracias por creer en mí y sentirte orgulloso, por enseñarme el valor del trabajo para lograr grandes cosas y que no importa si se comienza de cero, poco a poco y con mucho esfuerzo se logra todo, te quiero.*

*A mi **Mamá Lupe** por tus sabios consejos, por tu apoyo, porque siempre me impulsas a ser mejor cada día, por el cariño que me demuestras, por tu fortaleza, por estar al pendiente de mí en todo momento y por demostrarme que todas las metas que te propongas, las puedes cumplir.*

*A mis tías **Lulú, Pau y Lili** porque han estado presentes a lo largo de toda mi vida y han presenciado muchos de mis logros y retos, por todo el apoyo incondicional que me han brindado y porque siempre*

están dispuestas a ayudarme cuando lo he necesitado, por confiar y creer en mí, por todas las enseñanzas que han compartido conmigo y alentarme a no darme por vencida, por su sentido del humor que me hace sonreír y pasar lindos momentos en familia.

*A mi prima **Paulina** por ayudarme con mis tareas, por hacerme pasar momentos inolvidables y divertidos, por todo lo que hemos aprendido juntas y por ser cómplices en muchas aventuras. Las quiero.*

*A mis amigos que han estado presentes en diferentes etapas de mi vida, por sus consejos, por su apoyo y aprendizajes, en especial a ti **Naye**, porque has sido una parte importante en la culminación de uno de mis más grandes logros y sueños, por escucharme y brindarme tu apoyo en momentos difíciles, por esa sincronización que nunca fallaba e hizo que nos convirtiéramos en un gran equipo, gracias por la confianza que pusiste en mí, te quiero amiga. A esas personas que han dejado huella en mí con su apoyo, aprecio y confianza, y sobre todo porque me dejaron grandes enseñanzas.*

*A mi directora **Lidia** por la disposición que siempre me brindo, al **Dr. Alberto** por aclararme todas las dudas que se me presentaron y hacerme ver que las cosas son más sencillas a pesar de la complejidad que a veces puedan aparentar.*

Gracias a todas esas personas importante en mi vida, que siempre han estado dispuestas a apoyarme y ayudarme, pero sobre todo porque confían en mí y me alientan a seguir superándome.

**“CON TODO MI CARIÑO ESTÁ TESIS SE LAS DEDICO A
USTEDES”**

Anita

RESUMEN

La inteligencia emocional es un tema que ha tomado relevancia en los últimos años, esto se debe a los cambios que ha sufrido la sociedad en la educación y en la manera de relacionarse. Actualmente no se tiene un manejo adecuado de las emociones, lo cual ha ido teniendo repercusiones en distintos ámbitos de la vida de las personas. Partiendo de esta idea, es preciso intervenir en un plano preventivo con los adolescentes, ya que son la población más vulnerable, y con esto evitar que las relaciones en la sociedad se vayan tornando más hostiles y poco llevaderas.

El taller de inteligencia emocional para adolescentes con el que se trabajó fue teórico-práctico, se aplicó al grupo 2° B de la secundaria diurna No. 313 "Lázaro Cárdenas del Río", ubicada en la delegación Iztapalapa, el grupo integrado por 47 alumnos del turno matutino, su edad promedio oscila entre los 13 y 15 años. El taller consistió en 11 sesiones con una duración de 50 min cada una, 2 de las sesiones del taller se planearon para la aplicación de un pre-test y un post-test con 45 reactivos, y en cada una de las 9 sesiones restantes se vio un tema diferente que abarcó un tipo de competencia emocional.

El cuestionario que se aplicó fue el de *Inteligencia emocional* de Vallés y Vallés (2000) que consta de 45 reactivos, se obtuvo una prueba t para datos correlacionados de 2.63 significativa al 0.1.

Palabras clave: inteligencia emocional, adolescencia, competencias emocionales

ABSTRACT

The emotional intelligence is a topic that has taken relevancy in the last years, this owes to the changes suffered by the society in education and how to relate. Currently there does not have a suitable managing of the emotions, which has been having repercussions in different areas of the life of the persons. Starting from this idea, it is necessary to intervene in a preventive plane with the teenagers, since they are the most vulnerable population, and with this to avoid that relations in society are becoming more hostile and little bearable.

The workshop of emotional intelligence for teenagers with which they worked was theoretical and practical, applied to 2 ° B the secondary diurnal No. 313 "Lázaro Cárdenas del Río", located in the Iztapalapa delegation, the group was integrated of 47 students from the morning shift, their average age ranges from 13 to 15 years of age. The workshop consisted of 11 sessions with a duration of 50 minutes each, 2 sessions of the workshop dealt for the application of a pre-test and a post-test with 45 items, and in each of the 9 remaining sessions was a different topic that included a type of emotional competition.

The questionnaire that was applied was the emotional intelligence of Vallés and Vallés (2000), that consists of 45 items, obtained a test t for data correlated from significant 2.63 at 0.1.

Key words: emotional intelligence, adolescence, emotional competitions

INTRODUCCIÓN

Los humanos son seres en constante cambio, diversos autores han descrito etapas de desarrollo las cuales se van experimentando a lo largo de la vida. La Adolescencia es una de estas etapas, quizás la más compleja y fascinante de la vida, y se describe como un periodo lleno de cambios biológicos, psicológicos y sociales. Dentro de los cambios biológicos están los físicos y hormonales, en los cambios psicológicos los cognitivos y emocionales, mientras que los cambios sociales se pueden notar en la forma en la que estos adolescentes interactúan con las demás personas. Con estos cambios la Adolescencia se vuelve una etapa difícil, pues los jóvenes se sienten vulnerables, inadaptados, incomprendidos o desorientados, además de que tienen que asumir nuevas responsabilidades, todo lo anterior influye directamente en sus emociones, y muy probablemente los lleve a tener un desconcierto al no saber cómo manejarlas y expresarlas, repercutiendo a su vez en sus relaciones interpersonales, especialmente con su familia, ya que empiezan a surgir conflictos con los padres puesto que son las figuras de autoridad y en la adolescencia se empieza a dar la oposición a estas figuras, además el tiempo de convivencia entre padres e hijos se ve reducido por las exigencias de la sociedad y el sistema económico lo cual exige que los padres de familia tengan que pasar más tiempo fuera del hogar; con esto la crianza de los hijos puede pasar a terceras personas, como familiares o incluso a instituciones educativas, y esto va generando un mayor desinterés por parte de los padres en la relación con sus hijos y viceversa.

Por estos motivos es de gran interés que los adolescentes no sólo tengan una educación en el ámbito intelectual, sino que esta educación se extienda al ámbito emocional, pues un equilibrio entre estos dos ámbitos ayudará a que mejore su perspectiva de vida, además se verá reflejado un cambio en la forma en la que el adolescente se relaciona con los demás, pues hoy en día hace falta una cultura de información, sobre ¿Qué es y Cómo practicar la inteligencia emocional?

En México los adolescentes son un porcentaje significativo de la población y como muchos lo dicen “El futuro de nuestro país”, por eso es necesario intervenir en etapas preventivas, brindándoles herramientas que les ayuden a un crecimiento personal para un bienestar propio, y que la Inteligencia Emocional sea parte del aprendizaje cotidiano y que en un futuro vaya siendo parte de la cultura. Tomando en cuenta los puntos anteriores, con este trabajo se pretende que los adolescentes aprendan a reconocer y expresar de manera adecuada sus emociones, y con esto puedan mejorar sus relaciones interpersonales, ya que los adolescentes no sólo desempeñan un papel importante en el desarrollo económico, sino también en el desarrollo social del país, y si se brinda una orientación oportuna y adecuada, los adolescentes llegarán con mayores herramientas a la edad adulta. Es por ello que esta tesis propone brindarles competencias emocionales a los adolescentes, comenzando por ellos mismos para que vayan descubriendo habilidades que puedan ayudarles a tener un mejor desarrollo como personas, con sus pares, en la sociedad y en todos los ámbitos en los que se desenvuelven.

En el capítulo 1, se habla sobre la adolescencia y como definen ésta etapa algunos autores, algunas de sus características físicas, sociales y psicológicas, y cómo se vive la adolescencia en México.

En el capítulo 2, se adentra al tema de inteligencia emocional, primero se define el concepto de emoción, cuáles son las emociones básicas, sus funciones, y las teorías que a lo largo del tiempo han tratado de ir esclareciendo el paradigma de las emociones, posteriormente se define el concepto de inteligencia, para dar paso a la inteligencia emocional y sus modelos teóricos, mencionando cual es la importancia de la inteligencia emocional.

En el capítulo 3, se abordará el tema de educación emocional y cuales son algunas de las competencias emocionales que lo conforman, como son el autoconocimiento, autoestima, comunicación, conciencia emocional, regulación emocional, tipos de respuesta social, solución de problemas, negociación y trabajo en equipo.

CAPITULO 1

ADOLESCENCIA

Al escuchar o leer la palabra adolescente lo primero que se llega a pensar es en aquel ser que en un momento vive en el espacio sin que le importe nada y en otro momento parece estar siempre a la defensiva, rebelde, provocador y, al mismo tiempo muy cariñoso. Se pone eufórico con cosas aparentemente sin importancia y parece que la pereza inunda su ser. Llegan a golpear puertas, encerrarse en su habitación, cambian sus horarios de sueño y vigilia, no miden las consecuencias de sus actos y pasan más horas frente al espejo y a la computadora (Martani, 2008).

La adolescencia ha sido y sigue siendo un tema de controversia, ya que hay muchas opiniones al respecto sobre la preocupación, la comprensión y la convivencia con los individuos que están pasando por esta etapa, ya que no es fácil comprenderlos puesto que es una etapa difícil y que va cambiando con el paso de las generaciones, por lo que a continuación se da un panorama general de lo que es la adolescencia descrita por diferentes autores.

La palabra Adolescencia proviene del verbo en latín *Adolescere*, que significa “crecer” o “crecer hacia a la madurez”. La Adolescencia es un periodo de crecimiento entre la niñez y la edad adulta. La transición de una etapa a otra es gradual e indeterminada, y no se conoce la misma duración para todas las personas, pero la mayoría de los adolescentes, con el tiempo, llegan a ser adultos maduros (Rice, 2000).

Según Santrock (2006), la adolescencia supone una etapa de transición en el ciclo vital del ser humano, un nexo entre la infancia y la edad adulta. El desarrollo del adolescente se ve influenciado por factores genéticos, biológicos, ambientales y sociales. Los genes heredados de los padres aún ejercen cierta influencia sobre el pensamiento y la conducta durante la adolescencia, pero la herencia se combina ahora con las condiciones sociales del entorno del adolescente, esto es, las experiencias familiares, escolares, de amistad, con los compañeros y las citas.

Papalia, Olds y Feldman (2010), añaden que la adolescencia es una transición de desarrollo que implica cambios físicos, cognoscitivos, emocionales y sociales, y que adopta distintas formas en diferentes escenarios sociales, culturales y económicos. Un cambio físico importante es el inicio de la pubertad, el proceso que lleva a la maduración sexual o fertilidad, es decir, la capacidad de reproducirse. La adolescencia abarca aproximadamente el lapso entre los 11 – 19 o 20 años.

Así para Ingersoll (1989, en Dulanto 2000), la adolescencia es el periodo de desarrollo personal durante el cual un joven debe establecer un sentido personal de identidad individual y sentimientos del mérito propio que comprenden una modificación de su esquema corporal, la adaptación a capacidades intelectuales más maduras, la adaptación a las exigencias de la sociedad con respecto a una conducta madura, la internalización de un sistema de valores personales y la preparación para roles adultos.

Resumiendo lo anterior, la adolescencia es una etapa de cambios constantes en diferentes ámbitos, tanto en lo físico, social y psicológico, se trata de un lapso de tiempo crítico, en la que el adolescente busca la respuesta a la pregunta ¿Quién Soy?

Así a la madures biológica se le conoce como pubertad, en tanto al largo periodo que sigue para encontrar la madurez emocional y social se le denomina adolescencia. La adolescencia brinda la oportunidad de dar un nuevo enfoque a la existencia: descubrir cuál es el sentido de la vida y qué tan profundo se avanza en ella (Dulanto, 2000).

1.1 Características Físicas

La Adolescencia es una etapa del ciclo vital que da inicio con la *Pubertad*. La pubertad es uno de los acontecimientos más importantes que se producen en el curso de la adolescencia, se trata de un proceso evolutivo universal, cuya regulación está inscrita en el patrimonio genético de la especie humana y que,

salvo una patología grave y en un tiempo relativamente breve, hace que el cuerpo del niño se convierta en un cuerpo de adulto, en su forma y en su funcionamiento. Cabe pues hablar de una verdadera metamorfosis, que modifica las imágenes de uno mismo, estimula nuevas conductas y competencias, además de transformar las relaciones del joven con su medio familiar y social (Perinat, 2003).

En la mayoría de los individuos, el inicio de la adolescencia se sitúa en los once o doce años, edades en las que habitualmente aparecen los primeros signos visibles de la pubertad y se considera que el final de la adolescencia se sitúa hacia los dieciocho o diecinueve años, pues ya se han dado los cambios biológicos, psicológicos y sociales de esta etapa.

La pubertad se caracteriza por una fuerte aceleración del ritmo y la amplitud de los cambios corporales, cuyo impacto concierne tanto a las chicas como a los chicos, a sus familias y al ambiente sociocultural que los rodea

Estos cambios corporales están relacionados directamente con el aumento de producción de hormonas, las cuales son sustancias químicas transportadas por todo el cuerpo a través del flujo sanguíneo. La concentración de las hormonas responsables de los cambios físicos en hombres y mujeres aumenta en la adolescencia así, en el caso de los hombres la testosterona es una hormona que se encarga del desarrollo de los genitales, la estatura y el cambio en la voz y, el estradiol, en el caso de las mujeres, es una hormona que se encarga del desarrollo de los senos, del sistema óseo y del útero. Es importante mencionar que ambas hormonas están presentes tanto en hombres como en mujeres y, durante la pubertad la testosterona predomina en el desarrollo de los hombres y el estradiol en las mujeres (Santrock, 2006).

El aumento de estatura, peso y madurez sexual, son algunas de las transformaciones físicas más evidentes que se producen durante la pubertad. Estos cambios físicos no se desarrollan al mismo tiempo en hombres y mujeres, ya que los cambios se notan antes en las mujeres que en los hombres. A

continuación en la *Tabla 1 Cambios en la pubertad*, se muestra un resumen de los cambios físicos que se presentan en ésta etapa.

Tabla 1 Cambios en la Pubertad

En las niñas	<p>Senos: el comienzo ocurre entre los 8 y los 13 años; formas adultas entre los 13 y los 18 años.</p> <p>Estirón: comienza entre los 9 ½ y los 15 años; talla adulta entre los 13 y los 17</p> <p>Vello púbico: aparición entre los 8 ½ y los 14 años; formas adultas entre los 12 y los 17 años.</p> <p>Menarquía (primeras reglas): entre los 10 y los 17 años; en promedio 12 ½ - 13 años.</p>
En los niños	<p>Testículos: comienzo entre los 9/10 y los 13 ½ ; maduración completa 13 ½ y los 17 años</p> <p>Pene: comienzo entre 13 ½ y los 14 ½ años; desarrollo completo: entre los 13 ½ y los 17 años.</p> <p>Vello púbico: comienza entre los 10 y los 15 años; realización del modelo adulto: entre los 14 y los 18 años.</p> <p>Estirón: comienzo entre los 10 ½ y los 16 años; la talla adulta se alcanza entre los 13 ½ y los 17 ½ años.</p>

En ambos sexos los cambios puberales duran en promedio unos cinco o seis años, pero hay que tener en cuenta el efecto de las diferencias individuales de ritmo.

1.2 Características Sociales

Dulanto (2000), dice que la adolescencia como proceso personal y social se da en un aquí y un ahora dentro de un marco cultural y económico. Como todo marco social, cuando es sano, tendrá que ser contenedor y, por lo mismo, en él habrá normas y límites para que el adolescente al formar parte de él obtenga (si este

marco de referencia funciona) el sentimiento de pertenencia, arraigo y seguridad, y experimente la libertad.

La autonomía tiene gran influencia en las relaciones interpersonales durante la adolescencia, y dada ésta surgen algunos conflictos. La independencia que los adolescentes comienzan a necesitar, causa un serio conflicto con sus padres, ya que éstos buscan un mayor control en sus hijos, al mismo tiempo que el adolescente busca más autonomía. Muchos padres observan como su hijo adolescente pasa de ser un niño tierno a una persona rebelde, que siempre se resiste a aceptar los estándares de los padres, cuando esto ocurre los progenitores tienden a hacer más estrictos y a presionar más a los adolescentes para que se sometan a las normas. Con esto pueden surgir intercambios de insultos, amenazas y lo que sea necesario para conseguir el control de la vida de sus hijos, y les causa frustración porque esperan que el adolescente obedezca a sus demandas, esperando a que madure para hacer lo correcto y se convierta en un adulto responsable. Normalmente esperan que sus hijos adolescentes se conviertan en adultos de la noche a la mañana, en lugar de comprender que este cambio suele durar de 10 a 15 años.

La capacidad para conseguir autonomía y controlar las propias conductas en la adolescencia se adquiere a través de acciones adecuadas por parte de los adultos ante la desesperación de los adolescentes de ejercer el control. Es necesario que los padres de los adolescentes marquen límites sólidos pero a la vez flexibles, ya que lejos de ser un obstáculo para su desarrollo, sean elementos que ofrezcan contención, apoyo y sirvan de guía para seguir el proceso de la adolescencia. Se tiene que ayudar al adolescente a crecer con libertad y tratar de no llegar al libertinaje o a situaciones que faciliten desligarse de responsabilidades entre la autoridad y el adolescente.

La existencia de un apego seguro con los padres puede beneficiar al adolescente, ya que fomenta su confianza para establecer relaciones cercanas con otros

individuos y crea las bases sobre las que se afianzara sus habilidades para relacionarse de manera cercana (Santrock, 2006).

A pesar del apoyo que los padres brindan a sus hijos, estos últimos requieren de la formación de nuevos vínculos con personas que estén vivenciando las mismas experiencias o simplemente que vivan el mismo proceso, es por esto que los pares tienen mayor influencia no solo en el aspecto social sino también en lo emocional, por lo tanto, la familia y los padres, quedan en segundo plano. Los iguales, son compañeros y amigos de edad similar, que regularmente se encuentran en la escuela, y con ellos se forman grupos a partir de algunas coincidencias y afinidades; algunos formaran vínculos más cercanos y serán los amigos de mayor confianza, a los que les contarán sus secretos, serán sus confidentes y consejeros, y con los que compartirán sentimientos y emociones. Dentro de su círculo de amigos, encontraran a sus primeras parejas sentimentales, se tendrán nuevas experiencias, más íntimas y profundas.

El pertenecer a un grupo ayuda al adolescente a adquirir nuevas experiencias para aprender a vivir en una sociedad cambiante, además de compartir actitudes y valores, se vive una mezcla de emociones, y se aprende a abrirse totalmente o cerrarse en sí mismo.

El adolescente y esta fuerte socialización grupal, es una oportunidad que él tiene para conocer y experimentar nuevas redes sociales, que lo ayuden a formar otros valores culturales étnicos o religiosos, diferentes a los inculcados por la familia

Estas relaciones sociales cubren necesidades que ayudan al bienestar emocional del adolescente. Sullivan (1953, en Santronck 2006), afirmó que todos los seres humanos tienen una serie de necesidades sociales básicas, incluyendo la necesidad de ternura, (apego seguro), compañía divertida, aceptación social, intimidad y relaciones sexuales; consideraba que la necesidad de intimidad se intensifica durante la adolescencia, lo que hace que los adolescentes busquen amigos cercanos.

La escuela, la sociedad y la familia, no siempre facilitan el proceso de la adolescencia, porque cada uno aplica los criterios que cree convenientes para el control de estos adolescentes, promoviendo las tareas que son prioritarias según el criterio de cada institución, por lo que se puede decir que la minoría de los adolescentes tienen el apoyo conjunto de su familia, escuela y la sociedad en general.

1.3 Características Psicológicas

Durante la adolescencia el desarrollo socioemocional se caracteriza por las importantes transformaciones que tienen lugar en esta etapa. Estos cambios incluyen los esfuerzos que realiza el adolescente para comprenderse a sí mismo y a las variaciones emocionales que experimenta (Santrock 2006).

Cuestionarse, plantearse dudas, hipótesis, explorar posibilidades diferentes a las habituales son algunas de las alternativas para alcanzar el crecimiento cognitivo y emocional del ser humano (Dulanto, 2000).

La Adolescencia es una etapa de búsqueda de identidad, de toma de decisiones, de independencia, de rebelión contra la autoridad y con todo esto es muy probable que sientan inestabilidad, incomprensión y confusión, además en los adolescentes existe pasión y la gran capacidad de vincularse y desvincularse. Por medio de estas conductas el adolescente trata de encontrar la estabilidad que ha perdido, esto implica un trabajo intelectual y emocional para encontrar un nuevo estilo y sentido de socialización, es difícil, y por eso recurre a un sistema de toma de decisiones de “todo o nada”.

Los adolescentes elevan la intensidad de sus emociones, superando en muchas ocasiones la causa que los origina; no saben expresar de manera correcta sus sentimientos y pueden enojarse muy fácilmente, lo que tal vez utilicen como mecanismo de defensa contra las personas que lo rodean, siendo o no las causantes del disgusto.

Aberastury y Knobel (2009), mencionan que durante la adolescencia existe una triple pérdida: el cuerpo infantil, los símbolos de los padres en la infancia y el mundo social del niño. El espacio que forme la familia y la comunidad es importante, porque constituye el escenario donde los adolescentes mostrarán las reacciones conductuales a esta triple pérdida, la cual es trascendente. Esta triple pérdida condiciona en los jóvenes diferentes grados de alteración de la conducta habitual de los mismos. El acostumbrarse a un nuevo cuerpo, a una nueva visión y sentir de sí mismo y la relación cambiante con los demás, hacen ver al adolescente vulnerable, pero capaz de evaluar las pérdidas y trascenderlas.

Durante este periodo en el que se prepara para entrar en el mundo del adulto, se producen algunos cambios fundamentales en el pensamiento de los adolescentes de ambos sexos. Antes de enfrentarse con el cambio total y mientras éste se va produciendo, es evidente en ellos una serie de modificaciones internas que se traducen en la construcción de lo que Piaget llama estructuras formales del pensamiento. Estas estructuras les permitirán el acceso al mundo del adulto. (Aberastury, 1978).

Piaget (en Dulanto 2000), se dedicó al estudio del desarrollo intelectual, y afirmaba que hay dos procesos fundamentales para la construcción cognitiva del mundo, que son, la organización y la adaptación. Con la organización de las experiencias le damos sentido al mundo y dada ésta organización, el pensamiento se adapta para vivir nuevas experiencias; Piaget creía que las personas se adaptan de dos maneras, mediante la asimilación y la acomodación. La asimilación tiene lugar cuando se incorpora nueva información a un conocimiento existente, y la acomodación se da cuando se ajusta la nueva información.

Piaget (en Dulanto 2000), basa su teoría de inteligencia en dos principios epistémicos: el interaccionista y el constructivista. El principio interaccionista hace referencia a que la inteligencia se construye a partir de la interacción de un sujeto con su objeto de conocimiento; al mismo tiempo en ésta interacción tiene lugar el principio constructivista, con esto se debe entender que las estructuras cognitivas

van evolucionando gradualmente, y de ésta manera se van construyendo estadios que son particulares en cada etapa del desarrollo. Cada estadio de desarrollo intelectual es el cimiento para la etapa posterior que se va tornando cada vez más compleja. El principio constructivista propone una evolución de tipo cognitivo que se da a partir de diferentes estadios.

Piaget (en Dulanto 2000), propone 4 estadios, los cuales son los siguientes: sensoriomotriz, preoperacional, operaciones concretas y operaciones formales, éste último corresponde a la etapa que es importante para este trabajo, que es la adolescencia. En cada uno de estos estadios hay una manera individual de organizar el conocimiento, de acuerdo a la edad y las diferentes formas de pensamiento.

Estadio sensoriomotriz (desde el nacimiento a los 2 años): el niño construye su comprensión del mundo a través de la coordinación de sus experiencias sensoriales con acciones físicas. El niño progresa de la acción refleja e instintiva del nacimiento al comienzo del pensamiento simbólico.

Estadio preoperacional (2 a 7 años): los niños empiezan a representar el mundo con imágenes y palabras, y con esto el mundo simbólico va creciendo y van más allá de la conexión entre la información sensorial y las acciones físicas.

Estadio de operaciones concretas (7 a 10 años): el niño puede razonar lógicamente acerca de eventos concretos y clasificar objetos dentro de conjuntos diferentes. El razonamiento lógico reemplaza al intuitivo.

Estadio de operaciones formales (11 años a la edad adulta): el adolescente razona de manera más abstracta, lógica e idealista.

La propiedad general más importante del pensamiento operacional formal concierne a la distinción entre lo real y lo posible. Al tiempo que su pensamiento se hace más abstracto e idealista, los adolescentes también piensan de forma más lógica. Los adolescentes según Piaget, poseen la capacidad cognitiva necesaria para desarrollar hipótesis o suposiciones para resolver problemas, luego

deducen o concluyen de forma sistemática cual es la mejor solución, a esta manera de responder estas cuestiones se denomina razonamiento hipotético-deductivo.

Los cambios más importantes en el procesamiento de la información durante la adolescencia se relacionan con la toma de decisiones y el pensamiento crítico.

Conforme se va creciendo, la responsabilidad al tomar decisiones aumenta, ya que estas decisiones tendrán repercusiones tanto en el presente como en el futuro, y conforme el desarrollo intelectual vaya evolucionando, la toma de decisiones suele ser más asertiva.

El aumento de velocidad en adquisición de conocimientos, habilidades y herramientas durante la adolescencia ayudará a mejorar el pensamiento crítico del individuo.

En general el desarrollo cognoscitivo según Sternberg (1988, en Craig 2009), durante la adolescencia abarca lo siguiente:

- Empleo más eficaz de componentes individuales de procesamiento de información como la memoria, la retención y la transferencia de información.
- Estrategias más complejas que se aplican a diversos tipos de solución de problemas.
- Medios más eficaces para adquirir información y almacenarla en formas simbólicas.
- Funciones ejecutivas de orden superior: planeación, toma de decisiones y flexibilidad al escoger estrategias de una base más extensa de guiones.

Con la evolución del desarrollo cognitivo, se pueden analizar los roles, identificar contradicciones y conflictos en éstos y reestructurarlos para formar una identidad. Algunas veces se abandonan roles anteriores; y en otras ocasiones se establecen

nuevas relaciones con los padres, hermanos y compañeros. Con todo esto se da la formación de identidad, que es uno de los principales obstáculos que los adolescentes deben superar exitosamente para pasar a la vida adulta.

Craig (2009), menciona que los teóricos coinciden en que el adolescente debe encarar dos grandes desafíos:

- Lograr la autonomía y la independencia respecto de sus padres
- Formar una identidad, esto es, crear un yo integral que combine en forma armoniosa varios elementos de la personalidad.

Cuando el adolescente empieza con la búsqueda de autonomía e independencia los conflictos con los padres incrementan, y estos pueden deberse a los factores que están en constante cambio en el adolescente como lo biológico, lo cognitivo y lo social. Así para formar una identidad separada a la de los padres, los adolescentes se revelan y esta rebelión, Erikson la contemplaba como la lucha para conseguir su autonomía e independencia. El apego entre los padres y los adolescentes sigue siendo fuerte, pero hay una necesidad clara por parte del adolescente de crear una distancia emocional, aunque las figuras parentales sean positivas y necesarias, este distanciamiento es necesario para seguir este proceso.

Erikson (en Nicolson y Ayers 2002), define la identidad como compuesta por la herencia genética junto con un modo particular de organizar la experiencia que, a su vez, está estructurado por un contexto cultural dado. La identidad evoluciona durante la infancia mediante los procesos de introyección (interiorización de las personalidades de otros individuos significativos) e identificación (asimilación de los roles y valores de los otros). La formación de la identidad se produce cuando el adolescente selecciona entre las diferentes introyecciones e identificaciones y alcanza una nueva síntesis.

Erickson cree que el individuo transita por ocho fases durante su desarrollo, en cada una existe un conflicto y el resultado puede ser positivo o negativo. Las fases se explican a continuación en la *Tabla 2 Etapas de Desarrollo de Erickson*.

Tabla 2 Etapas de Desarrollo de Erickson

Etapa	Edad aproximada	Resultados positivos	Resultados negativos
1. Confianza frente a desconfianza	Nacimiento a 1.5 años	Sentimientos de confianza en el apoyo del entorno	Temor y preocupación por lo que se refiere a los demás
2. Autonomía frente a vergüenza y duda	1.5 a 3 años	Autosuficiencia si se alienta la exploración	Dudas acerca del yo, falta de independencia
3. Iniciativa frente a culpa	3 a 6 años	Descubrimiento de como iniciar las acciones	Culpa por los actos y los pensamientos
4. Laboriosidad frente a inferioridad	6 a 12 años	Desarrollo del sentido de competencia	Sentimiento de inferioridad, no hay sentido de dominio
5. Identidad frente a confusión de identidad	Adolescencia	Consciencia de la singularidad del yo, conocimiento del papel que debe seguirse	Incapacidad para identificar papeles apropiados en la vida
6. Intimidad frente a aislamiento	Juventud	Desarrollo de las relaciones amorosas, sexuales y de amistades íntimas	Temor a desarrollarse con los demás
7. Generatividad frente a estancamiento	Madurez	Sentido de contribución a la continuidad de la vida	Trivialización de las actividades propias
8. Integridad del yo frente a desesperación	Vejez	Sentido de unidad en los logros de la vida	Arrepentimiento por las oportunidades perdidas de la vida

(Feldman, 2007)

Para Erikson (en Nicolson y Ayers 2002), la adolescencia es el periodo en el que los individuos deben de formar su identidad personal y evitar la difusión del rol y la confusión de la identidad. Así Erickson propuso el término de moratoria psicosocial

para definir la brecha existente entre la seguridad propia de la infancia y la autonomía propia de la edad adulta.

Erikson (1968, en Rice 2000), menciona que durante la adolescencia había siete conflictos, y que debe haber una integración de todos los elementos de identidad convergentes y una resolución de conflicto, los cuales son los siguientes.

1. *Perspectiva temporal frente a confusión en el tiempo*: ganar un sentido del tiempo y de la continuidad en la vida es crítico para el adolescente, que debe coordinar el pasado y el futuro para formar algún concepto acerca del tiempo que le lleva a la gente conseguir sus proyectos de vida. Un sentido real del tiempo se desarrolla hasta alrededor de los 15 o 16 años.
2. *Seguridad frente a avergonzarse de sí mismo*: este conflicto implica el desarrollo de la confianza en uno mismo basada en las experiencias pasadas, de forma que una persona cree en ella y siente que puede conseguir sus objetivos en un futuro. Para conseguirlo, los adolescentes pasan por un periodo en el que aumenta el conocimiento y la consciencia de uno mismo, especialmente en relación con la imagen física y las relaciones sociales que tienen. Cuando el desarrollo se produce siguiendo un curso relativamente normal, los adolescentes adquieren confianza en ellos mismos y en sus capacidades.
3. *Experimentación frente a fijación de roles*: los adolescentes tienen la oportunidad de probar los diferentes roles que pueden ejercer en la sociedad. Pueden experimentar con muchas identidades diferentes, características de personalidad, formas de hablar y actuar, ideas, metas o tipos de relaciones. La identidad proviene de las oportunidades para tal experimentación. Aquellos que han desarrollado demasiada inhibición y culpa internas, que han perdido la iniciativa, o que han experimentado prematuramente una fijación de la función, nunca encontrarán realmente quienes son.

4. *Aprendizaje frente a estancamiento en el trabajo:* de forma similar, el adolescente tiene una oportunidad de explorar y probar diferentes ocupaciones antes de decidirse por un empleo. La elección del trabajo juega un papel importante en la determinación de la identidad de una persona. Además una autoimagen negativa en forma de sentimientos de inferioridad puede impedir a una persona poner la energía necesaria para tener éxito en la escuela o en el trabajo.
5. *Identidad frente a confusión sexual:* los adolescentes continúan intentando definir qué significa ser “masculino” o “femenino”. Erikson creía que es importante que los adolescentes desarrollen una identificación clara con un sexo o con el otro como la base de la intimidad heterosexual futura y como la fase para una identidad firme.
6. *Líder y seguidor frente a confusión de autoridad:* a medida que los adolescentes expanden sus horizontes sociales en la escuela y el trabajo, en los grupos sociales y en nuevos amigos, iniciaron el aprendizaje de la toma de responsabilidades de liderazgo, así como el de seguir a otros. Al mismo tiempo, descubren que existen exigencias de competencias en sus fidelidades.
7. *Compromiso ideológico frente a confusión de valores:* la construcción de una ideología guía otros aspectos de la conducta, los individuos necesitan algo en que creer o a quien seguir.

Erikson (1974), ha formulado la génesis de la identidad adolescente como el surgimiento de la configuración evolutiva que se establece por los cambios progresivos de las identificaciones del Yo desde la infancia.

La adolescencia, como oportunidad existencial, obliga a quien la vive y tiene conciencia de ella, a caminar hacia un nuevo encuentro de un Yo libre, creativo y autogestivo, lo cual es lo opuesto del Yo inculturado y dependiente que se desarrolla en la infancia (Dulanto, 2000).

Marcia (1980, en Feldman, 2007), ha profundizado en la etapa de la adolescencia de Erikson, y toma en cuenta dos criterios determinantes en la identidad del adolescente: crisis/exploración y compromiso.

- **Exclusión:** los adolescentes sienten muy poca ansiedad. Tienen vínculos más fuertes y positivos con las personas importantes en su vida. Estos adolescentes se comprometieron con una identidad, pero no pasaron por un periodo de crisis en el cual explorarían alternativas. Más bien aceptaron las decisiones de otros acerca de lo que sería mejor para ellos.
- **Difusión:** Los adolescentes de esta categoría no se comprometen ni exploran varias alternativas. Tienden a ser superficiales y cambian de una cosa a otra, se observa con mayor frecuencia en adolescentes que han sufrido el rechazo o la negligencia de progenitores apáticos y poco afectuosos. Dejan la escuela y se refugian en el alcohol o las drogas para evadir su responsabilidad y a menudo son socialmente retraídos.
- **Moratoria:** Los adolescentes exploran varias alternativas y no llegan a comprometerse. Debido a las decisiones no resueltas, la ansiedad es la emoción dominante entre los jóvenes que se hallan en el estado de moratoria. Las relaciones con sus progenitores son ambivalentes: luchan por conseguir la libertad y, al mismo tiempo, temen o resisten la desaprobación de sus padres.
- **Logro de la identidad:** los adolescentes con este estado de identidad, exploraron, pensaron y lograron saber quiénes son y qué quieren hacer. Luego de un periodo de crisis durante el cual consideraron varias alternativas, estos adolescentes se comprometieron con una identidad en particular. Los adolescentes que alcanzan éste estado de identidad son los que tienen mejor salud psicológica, mayor motivación de logro y razonamiento moral.

La identidad humana es la experiencia de lo central y vital de la persona, la identidad no es algo dado y definido. El conocimiento de la identidad propia corresponde a cada punto de su evolución y crecimiento.

La identidad puede responder a la exigencia social de normalidad sin ser acorde con el sentimiento de armonía interna del individuo. La paradoja frecuente es que un joven puede repudiar o admirar su autoimagen, sin que estos sentimientos guarden relación con la identidad real. Por esta razón la autoestima no debe confundirse con identidad. La estima propia todavía puede ser un reflejo de la importancia o narcicismo infantil, y puede reducirse o crecer demasiado, en cambio, la identidad está sumergida en la ignorancia personal.

La autoestima es la capacidad de querer, evaluar y valorar a uno mismo; es el aprecio y el valor que uno se da a sí mismo. También es la actitud de autorreconocimiento que hace sentirse digno y valioso ante sí y los demás. La autoestima no es una adquisición que permanece estable o fija, por el contrario, es dinámica y cambiante, según las circunstancias de la vida y el desempeño de ellas.

Cuando los padres forman desde la niñez la autoestima de sus hijos, al llegar a la adolescencia existe una mayor probabilidad de que los adolescentes tengan cimientos para una autoestima sana. Mientras que cuando no hay una autoestima previa, el adolescente puede presentar una autoestima frágil, siempre a la expectativa de lo que piensen los demás.

Así se puede ver que el desarrollo psicológico en la etapa de la adolescencia es el más complejo, por el lapso de tiempo que tarda, además de que influyen otros factores como los biológicos y sociales en esta etapa, de igual forma hay una exhaustiva búsqueda por el equilibrio en todos los ámbitos de su vida.

1.4 Adolescencia en México

La adolescencia en México se ha relacionado con aspectos negativos, como el uso de drogas, actos delictivos, rebeldía, suicidios, embarazos no deseados y enfermedades de transmisión sexual, sólo por mencionar algunos. Sin que sea justificación alguna, de estas conductas, también se debe tomar en cuenta que esta etapa es una de las más difíciles del desarrollo, pues como ya se ha mencionado en apartados anteriores, el adolescente está expuesto a una serie de cambios que lo desequilibran, a él y a su entorno.

Por lo tanto la adolescencia debe ser vista como una etapa de oportunidades, en la que las decisiones tomadas son determinantes para toda la vida adulta. No obstante, con frecuencia la sociedad estigmatiza a los adolescentes, en lugar de ver en ellos el gran potencial que representan, sobre todo en este momento en el que México tiene la ventaja de contar con la generación de adolescentes más numerosa de su historia (13,215,080 entre 12 y 17 años) situación que ubica a este sector de la población como el más extenso demográficamente, y que representa una oportunidad siempre y cuando se inviertan más recursos en él.

La cifra de adolescentes aumentó en comparación al censo del año 2000, pues el crecimiento promedio del número de adolescentes entre 2000 y 2010 es de 0.85%

Según datos proporcionados por la UNICEF (2013), en México, en 2010, había 39.2 millones de niñas, niños y adolescentes entre 0 y 17 años de edad, es decir 35.2% de la población del país, de éstos 19,351,565 eran mujeres (49.3%) y 19,875,179 (50.7%) hombres.

De acuerdo con proyecciones del Consejo Nacional de Población (CONAPO, 2012), por grupos de edad, 9.6 millones son niños menores de 4 años, 17 millones tienen entre 5 y 12 años, 6.4 millones tienen entre 13 y 15 años y 4.2 millones se encuentra en rango de edad entre 16 y 17 años.

Uno de los aspectos importantes y de mayor influencia en los adolescentes es la familia, su conformación y las relaciones del adolescente hacia esta. En los

últimos años la familia en general ha sufrido cambios por múltiples razones, comenzando desde la integración familiar que indirectamente se ve perjudicada por la revolución sexual, además de razones de índole socioeconómicas como el acceso masivo de la mujer al trabajo, rechazo de una ideología patriarcal, la división de roles y la de liberación de la mujer. Por añadidura el control social sobre el matrimonio se ha relajado como consecuencia de la actitud permisiva frente a la sexualidad, y también porque la red social, que influye en las pequeñas comunidades o en las familias extensas, se halla al margen de las decisiones de la familia nuclear. La vida en pareja se ha tornado inestable pues los divorcios van en aumento, o bien resulta tan incierta que los jóvenes se resisten al compromiso.

Entre las múltiples repercusiones que este proceso de cambio familiar tiene sobre el desarrollo infantil y adolescente hay que señalar dos:

- 1) La presencia de los padres en el hogar es más esporádica, con lo cual el control y cuidado de los hijos pasa, dependiendo de la edad, a otras personas o a las instituciones escolares y no-escolares. Conseguir una relación padres/hijos de calidad exige un esfuerzo cada vez mayor a los adultos.
- 2) Muchos niños crecen en familias monoparentales (generalmente a cargo de las madres), ya sea porque sus padres se han divorciado, o con menor frecuencia por que su madre es soltera y sin pareja, además se han dado mayores facilidades a la procreación/adopción por parte de personas homosexuales.

Con todas estas modificaciones en el ámbito familiar, también se ha visto afectada la relación con sus iguales y en el ámbito escolar, puesto que cada vez es mayor la incidencia entre adolescentes agresores y agredidos; además de que a menor tiempo de convivencia padres e hijos, mayores son las estadísticas de que los adolescentes busquen compañía de otras personas y estos sean influenciados por malas compañías, y se vean involucrados en acciones que perjudiquen su bienestar.

Small (1990, en Santrock 2006), menciona que resulta más probable un desarrollo eficaz en la adolescencia cuando los padres cumplen con las siguientes indicaciones:

- ψ Mostrar cariño y respeto mutuo
- ψ Demostrar un interés continuo en las vidas de sus hijos
- ψ Reconocer el desarrollo cognitivo y socioemocional de los adolescentes y adaptarse a él.
- ψ Comunicar las expectativas de conducta y de logros
- ψ Poseer los recursos constructivos para tratar los problemas y las situaciones de conflicto.

Como se puede apreciar la adolescencia es una etapa de transición debido a la evolución a la que se ven expuestos durante estos años de su vida, en México hay poca información sobre ¿qué es la adolescencia en el aspecto psicosocial? Ya que por lo general se da sólo información de qué es la adolescencia a nivel físico y se cataloga como una etapa de rebeldía y excesos. Por lo cual es necesario intervenir de manera preventiva en los aspectos psicosociales y dotar al adolescente de lo que hoy en día se conoce como *Inteligencia Emocional*.

CAPITULO 2

INTELIGENCIA EMOCIONAL

Mucho se ha hablado de la inteligencia emocional en los últimos tiempos, sin embargo para tener una primera idea de lo que es, se puede decir, que es el estado óptimo de una emoción y consiste en poseer esa emoción en un grado adecuado, ni en exceso ni en defecto; así, Aristóteles basó su sistema ético en esta sencilla idea. A su juicio, todas las virtudes (valores) eran términos medios entre los extremos de la posesión excesiva o insuficiente de una determinada emoción. El concepto Aristotélico del término medio se asemeja significativamente a lo que los psicólogos denominan hoy, inteligencia emocional. La inteligencia emocional implica lograr un equilibrio entre emoción y razón en el que ninguna de ambas se halla totalmente bajo control. Las personas emocionalmente inteligentes saben cuándo procede controlar sus emociones y cuándo conviene dejarse controlar por ellas. La inteligencia emocional implica asimismo la capacidad de interpretar correctamente las emociones ajenas (Evans, 2002).

Para que se comprenda ¿qué es y de dónde se origina la inteligencia emocional?, abordaremos estos dos conceptos por separado, EMOCIÓN e INTELIGENCIA.

2.1 EMOCIÓN

La palabra emoción es muy utilizada por todos los seres humanos, a diario se escuchan frases como: “estoy emocionado” o “no controlo mis emociones”, aunque no se sabe si esto se dice o expresa conscientemente, o si en realidad se sabe su significado, lo que sí se sabe es que en algún momento de la vida todos han experimentado una emoción.

Las emociones son una parte esencial de la vida, pues continuamente se experimentan emociones, pero en muy pocas ocasiones se reflexiona sobre qué son las emociones, de qué manera influyen en el pensamiento y en la manera en como se actúa.

Muchas personas han estudiado lo que es una emoción, sin embargo es un término muy complejo, por lo cual no todos están de acuerdo y hay distintas definiciones, aquí algunas de ellas:

Skinner (1953, en Bisquerra 2001), considera que una emoción es una predisposición a actuar de una manera determinada.

Bisquerra (2001) menciona que la palabra emoción procede del latín moveré (mover), con el prefijo e, que puede significar mover hacia fuera, sacar fuera de nosotros mismos (ex-movere). Esto sugiere que la tendencia a actuar está presente en cada emoción. La emoción ha sido descrita y explicada de forma diferente, pero en general hay bastante acuerdo en que se trata de:

Un estado complejo del organismo caracterizado por una excitación o perturbación que predispone a una respuesta organizada. Las emociones se generan habitualmente como respuesta a un acontecimiento externo o interno.

Años después Bisquerra (2009) en su libro Psicopedagogía de la emociones, resume que: Una emoción es un estado complejo del organismo, que se caracteriza por una excitación o perturbación que predispone a la acción.

Simón (1998, en López 2009), dice que la emoción humana es sin duda uno de los elementos que dan sabor a la vida, de no ser así nos privaríamos de una forma de comunicación que resulta ser muy útil para nuestra supervivencia y adaptación social. Esto se enfatiza más por el hecho de que una gran variedad de especies biológicas presentan conductas emocionales como un factor de relevancia para organizar su conducta.

Damasio (1999, en López 2009), menciona que todas las emociones que son propias del ser humano, funcionan como una serie de indicadores relevantes en la toma de decisiones, que se lleva día a día.

López (2009) toma a las emociones desde una perspectiva evolucionista, ya que menciona que la especie humana, fue primero una especie emocional y después una especie con pensamiento, es decir, los seres humanos son seres emocionales con pensamiento y no seres pensantes con emociones.

En general los autores con sus diversas investigaciones, han concordado en que las emociones son esenciales para que el organismo se adapte al medio y a sus modificaciones. Algunas de las funciones adaptativas de las emociones son:

- *Motivación:* De la conducta, ya que toda acción precede de una emoción.
- *Información:* Tiene dos objetivos el primero es a nivel interno, ya que con los cambios químicos que se producen en el cuerpo se le mantiene alerta al individuo para que pueda tomar una decisión, mientras que a nivel externo a los individuos que están alrededor de él, les comunica la intención que éste tenga al experimentar una emoción.
- *Social:* Es una vía que sirve para comunicar el sentir propio a los demás, incluso influir en ellos para la toma de decisiones.
- *Toma de decisiones:* Cuando no se está seguro de las acciones que se van a llevar a cabo, se recurre a la parte impulsiva, ya que las emociones pesanán más que las cogniciones.
- *Procesos mentales:* Las emociones pueden influir en la percepción, atención, memoria, razonamiento, la creatividad, entre otros. (Bisquerra, 2009)

Bisquerra (2001) menciona que al producirse una emoción suele darse algo como:

1. Una persona, consciente o inconscientemente, evalúa un evento como relevante respecto a un objetivo personal que es valorado como importante.

La emoción es positiva cuando el evento supone un avance hacia el objetivo y es negativa cuando supone un obstáculo.

2. Emoción predispone a actuar. A veces de forma urgente, por ejemplo, cuando uno se siente amenazado. Por eso, emoción y motivación están relacionados.
3. La vivencia de una emoción tiende a ir acompañada de reacciones involuntarias (cambios corporales) y voluntarias (expresiones faciales y verbales, comportamientos, acciones).

En síntesis, el proceso de la vivencia emocional se puede esquematizar así:

Evento – valoración – cambios fisiológicos – predisposición a la acción

Bisquerra (2009), menciona que en la respuesta emocional se pueden identificar tres componentes:

ψ **Neurológico (procesamiento emocional):** consiste en respuestas involuntarias del organismo que se inician en el SNC (sistema nervioso central), como la taquicardia, el rubor, sudoración, secreciones hormonales, respiración, etc.

La intervención en éste componente supone aplicar técnicas de relajación, respiración, control físico corporal, etc.

ψ **Comportamental (expresión emocional):** el comportamiento de un individuo permite inferir qué tipo de emociones está experimentando. El lenguaje no verbal, principalmente las expresiones del rostro y el tono de voz, aportan señales de bastante precisión.

La educación de éste componente puede incluir habilidades sociales, expresión adecuada de las emociones, etc.

ψ **Cognitivo (experiencia emocional):** permite tomar conciencia de la emoción que se está experimentando para poder etiquetarla, además de que es una vivencia subjetiva.

La educación de este componente incluye reestructuración cognitiva, introspección, meditación, etc. (Bisquerra, 2009).

Como ya es bien sabido todos los seres humanos poseen las mismas emociones a nivel biológico, de un modo que trasciende las diferencias culturales en tiempo y lugar, es decir, todos comparten las mismas emociones básicas.

2.1.1 Emociones básicas y sus funciones

Paul Ekman (1960, en Evans 2002), decía que algunas emociones no son aprendidas sino universales e innatas, él las llamó “emociones básicas”. Estas se inician con rapidez y duran sólo unos segundos, cada vez que las experimentamos. Los investigadores discrepan en lo que concierne al número de emociones básicas, pero la mayoría de ellos incluirían en su lista las siguientes:

- Alegría
- Tristeza
- Enojo
- Miedo
- Sorpresa
- Asco

Las emociones son rasgos complejos, y es raro que tales rasgos evolucionen a menos que aporten alguna ventaja. Por consiguiente, el hecho de que hoy se tengan emociones significa que, al menos en cierto estadio de la historia evolutiva, han ayudado a los antepasados a sobrevivir y procrear.

Es fácil ver cómo algunas de las emociones básicas tales como el miedo o el enojo ayudaron a sobrevivir a los antepasados. La capacidad de asustarse resulta útil en un mundo en el que acechan por doquier los predadores. Permite reaccionar con mucha rapidez ante cualquier indicio de peligro. Algo similar pasa

con el enojo, salvo que ésta prepara al organismo para la lucha en lugar de para la fuga (Evans, 2002).

La sorpresa y el asco son también fáciles de descifrar. El sentimiento de sorpresa ayuda a responder a estímulos nuevos. Cuando viene algo inesperado, la reacción de sorpresa hace detenerse en seco y obliga a las personas a prestarle atención. El cuerpo se prepara para un posible cambio de dirección. La capacidad de sentir asco resulta de utilidad en un mundo en el que los alimentos en descomposición y las heces sirven de morada a colonias de bacterias infecciosas, así ayuda a protegerse de infecciones y envenenamientos.

La alegría y la tristeza son emociones que están relacionadas con la procreación y la transmisión genética, pero estas dos emociones basan su funcionamiento en la anticipación. Esto significa que primero se ha de experimentar por fuerza dichas emociones con el fin de aprender qué es lo que causa alegría o tristeza. Sólo después se estará en condiciones de recurrir al recuerdo de tales emociones para que las personas puedan conducir su vida (Evans, 2002).

Dado que las emociones elementales se hallan ampliamente determinadas por la estructura cerebral, no debería causar sorpresa en lo más mínimo, su esencial identidad en todas las culturas. La comunicación también es posible sin palabras, lo que en buena medida obedece a las emociones básicas que todos los seres humanos comparten.

En una especie social como el Homo sapiens las emociones son útiles por partida doble. Por un lado, los sentimientos internos y cambios corporales ligados a la emoción inducen al organismo a seguir o bien a eludir determinados cursos de acción. Por otro lado, las manifestaciones externas de la emoción suministran información a otros, permitiéndoles aprender de experiencias previas.

2.1.2 Teorías de las emociones

Durante todos estos años en los que se ha tratado de estudiar el paradigma de las emociones, muchos autores de diferentes corrientes han tratado de darnos una explicación razonable de lo que es una emoción, Bisquerra (2001) ha recopilado los principales postulados de cada uno y he aquí los que se pueden considerar más trascendentes:

- Evolucionista

En 1872 Darwin, referido por Bisquerra (2001), decía que las emociones en todos los animales y el hombre funcionan como señales que comunican intenciones; tienden a ser reacciones apropiadas a la emergencia ante ciertos acontecimientos del entorno. La función más importante es aumentar las oportunidades de supervivencia en el proceso de adaptación del organismo al medio ambiente. Hay una similitud del comportamiento adaptativo de los animales y el hombre.

Ejemplos de emociones analizadas por Darwin son vergüenza, modestia, afección, ira, tristeza, frustración, placer, pena, miedo, resignación, desprecio y ansiedad.

Las emociones han sido útiles para la supervivencia en el pasado, al funcionar como mecanismos reflejos que desencadenan una acción, pero a través de la evolución han ido perdiendo su función originaria.

Bisquerra (2001), menciona que autores como Ekman, Zazonc, Izard, entre otros, retomaron las ideas fundamentales que propuso Darwin y llegaron a las siguientes conclusiones:

1. Las emociones son reacciones adaptativas y necesarias para la supervivencia.
2. Son heredadas filogenéticamente y desarrolladas a lo largo de la ontogénesis a partir de procesos de maduración neurológica.

3. Tienen formas de expresión características
4. Son universales y por tanto comunes en todas las sociedades y culturas.
5. Hay emociones básicas, pero no hay acuerdo en cuales son.

- Psicofisiológica

La tradición Psicofisiológica resalta el papel de las respuestas fisiológicas periféricas (sistema nervioso autónomo y motor) en la percepción de la experiencia emocional. El estudio de la emoción desde esta perspectiva dio lugar a la Psicofisiología. En opinión de James (en Bisquerra 2001), no es cierto que una emoción desencadena una actividad. Una emoción es la percepción de cambios en el organismo como reacción a un "hecho excitante". En la famosa frase "no lloramos porque estamos tristes, sino que estamos tristes porque lloramos" se resume el pensamiento de James.

Lange (en Bisquerra 2001), propuso postulados parecidos a los de James, por lo tanto se conoce como la teoría James-Lange, la cual dice básicamente que la emoción es la percepción de cambios fisiológicos. Esta teoría pone el énfasis en el cuerpo, ya que sostiene que la experiencia emocional y consecuencia de los cambios corporales. Rompe con la separación tradicional entre cuerpo y mente.

- Neurológica

La tradición Neurológica pone el énfasis en la activación del sistema nervioso central más que en el periférico. Se inicia con Cannon en 1927 el cual afirma que las vísceras son demasiado insensibles y su acción demasiado lenta, como para producir las sensaciones requeridas por la teoría James-Lange.

De acuerdo con la teoría Cannon-Bard los cambios corporales cumplen la función de preparar al organismo para actuar en las situaciones de emergencia. El estímulo emocional origina unos impulsos que, a través del tálamo, llegan a la corteza cerebral. Al mismo tiempo el tálamo envía impulsos a las vísceras y

músculos para que produzcan cambios comportamentales. Es decir, tanto la experiencia emocional como las reacciones fisiológicas son acontecimientos simultáneos que surgen del tálamo.

Cannon acertó en que la base nerviosa de la emoción es central y no periférica, como proponía James. Sin embargo investigaciones posteriores han demostrado que no es el tálamo la región del sistema nervioso que genera las emociones, sino el sistema límbico.

- Psicodinámica

Freud no propuso una teoría explícita de las emociones, pero se ocupó de ellas por la influencia que tienen en las perturbaciones psíquicas de las personas. En concreto sus ideas sobre la emoción están basadas sobre su teoría de los impulsos y en ella están los fundamentos para la interpretación psicoanalítica de los dos afectos mayores: la ansiedad y la depresión.

Desde el psicoanálisis se ha insistido en que la vida afectiva del adulto y su carácter dependen de como hayan sido sus sentimientos y experiencias afectivas, y de cómo haya respondido emocionalmente a las situaciones de la vida a largo de su desarrollo.

Entre las diversas concepciones de este enfoque, se dice que la emoción rara vez se encuentra en estado puro; cualquier emoción tiene una historia compleja con elementos que pueden remontarse a la infancia.

El psicoanálisis más que una teoría de la emoción, es una teoría de los trastornos emocionales y una terapia para su curación.

- Conductista

El conductismo se ha preocupado por estudiar el proceso de aprendizaje de las emociones, el comportamiento manifiesto que permite inferir estados emocionales y los condicionamientos que provocan emociones.

Watson resalto los aspectos conductuales de la emoción y a partir de su observación con niños, postuló que todas las emociones son aprendidas a través de generalidades que consistían en reaccionar a todo estímulo que presente características similares a los incentivos condicionados, e identificó tres emociones básicas: miedo, ira y amor.

- Cognitiva

La característica principal de las teorías cognitivas aplicadas a la emoción, reside en el papel que atribuyen a las cogniciones, las cuales consisten en una evaluación positiva o negativa del estímulo, realizada de manera instantánea. Esto constituye una fase importante en el proceso emocional.

Las teorías cognitivas de la emoción postulan una serie de procesos cognitivos (valoración, interpretación, etiquetado, afrontamiento, objetivos, control percibido, expectativas) que se sitúan entre la situación del estímulo y la respuesta emocional. La actividad cognitiva determina la cualidad emocional.

2.1.3 Las emociones y sus derivaciones

En un lenguaje coloquial se suelen utilizar las palabras: *emoción*, *sentimiento*, *afecto* y *estado de ánimo* como sinónimos. Por eso la importancia de distinguir entre cada una de ellas.

El encuentro con una persona que es atractiva visualmente, provoca una emoción, la cual dura un instante, sin embargo esa puede convertirse en sentimiento. El sentimiento es una actitud que se origina a partir de una emoción, pero perdura más allá del estímulo que lo origina, por lo que se puede decir que el sentimiento es más estable y duradero que la emoción. Un sentimiento es como una emoción filtrada por la razón y se prolonga en el tiempo, y lo que la distingue de las emociones es la duración y el hecho de que sean disposiciones. Sentimiento y

afecto pueden considerarse como lo mismo ya que ambos se refieren a fenómenos emocionales duraderos que coinciden con la dimensión cognitiva de la emoción, así el afecto es la cualidad de las emociones que puede ser positiva o negativa.

El estado de ánimo también se deriva de la emoción pero es de menor intensidad, pues carece de una provocación contextual inmediata. Su duración es indefinida pudiendo oscilar entre horas, días, meses o años. Los estados de ánimo dependen más de valoraciones globales del mundo que nos rodea que de un objeto específico.

Por ejemplo la felicidad no es lo mismo que la alegría, pero está íntimamente relacionada con ella. La alegría es una emoción básica y, como las restantes emociones elementales, cada episodio dura tan sólo unos segundos, rara vez sobrepasa el minuto. La felicidad es un estado de ánimo, y los estados anímicos son mucho más duraderos, desde varios minutos hasta varias horas. Los estados de ánimo son disposiciones de fondo que aumentan o disminuyen la susceptibilidad a los estímulos emocionales.

2.2 INTELIGENCIA

Al igual que la emoción, el concepto de inteligencia es controversial y aunque se ha definido por infinidad de autores, no se ha llegado a una definición universal.

Los estudios sobre la inteligencia se inician con Broca, que estuvo interesado en medir el cráneo humano y sus características. Descubrió la localización del área del lenguaje en el cerebro, que desde entonces se conoce como “área de Broca”. Al mismo tiempo Galton, bajo la influencia de Darwin, realizaba sus investigaciones sobre los genios, donde aplicaba la campana de Gauss. También en esta época Wundt, estudiaba los procesos mentales mediante la introspección.

Un paso importante se inicia en 1903, cuando el Ministerio de Educación francés encargó a Alfred Binet que elaborara un instrumento para medir la inteligencia, y en 1905 surgió el primer test de inteligencia. En 1912, Stern introduce el término de CI (coeficiente intelectual) que tendría gran aceptación y difusión.

Cattell fue discípulo de Wundt y de Galton y posteriormente difundió los tests de inteligencia por Estados Unidos, basándose en la idea de que eran buenos predictores del rendimiento académico. Identificó una inteligencia fluida (relaciones entre conceptos) y una inteligencia cristalizada (utilizar informaciones para resolver problemas).

Thorndike en 1920, introduce por primera vez el concepto de inteligencia social, sin embargo, estos trabajos caen en el olvido y no son recordados hasta prácticamente el siglo XXI. La aplicación del análisis factorial al estudio de la inteligencia, principalmente por parte de Spearman y Thurstone, reportó más precisión en los instrumentos de medida y la identificación de un factor *g* (general) a partir del cual se derivan factores *s* (específicos), a los que se denomina como habilidades mentales primarias (comprensión verbal, fluidez verbal, capacidad para el cálculo, rapidez perceptiva, representación espacial, memoria y razonamiento inductivo).

Guilford en 1950 realizó una serie de trabajos sobre estructura de la inteligencia, que abrieron la puerta al estudio de la creatividad y el pensamiento divergente. Elaboró un modelo tridimensional en forma de cubo, donde situaba las dimensiones de la inteligencia (Bisquerra, 2009).

Bisquerra (2009) resume algunos principios básicos del concepto clásico de inteligencia, los cuales son los siguientes:

1. Existe una inteligencia con varios factores; no varias inteligencias.
2. La inteligencia es estable a lo largo de la vida; no se puede cambiar.
3. La inteligencia se puede medir con pruebas objetivas (tests de inteligencia).

Aunque la mayoría de los autores dan una definición de inteligencia basándose en la medición del coeficiente intelectual o la resolución de problemas lógico-matemáticos, es necesario tomar en cuenta que no solo en esa área se demuestra si se es inteligente, ya que se estaría limitando mucho, pues un coeficiente alto o ser experto en ecuaciones no garantiza que se pueda hacer frente a las circunstancias que se dan en la vida cotidiana.

Stermborg y Detterman (2004), recopilan algunas definiciones sobre inteligencia, estos son algunos autores y conceptos de inteligencia tomados:

- Baron define la inteligencia como un conjunto de todo tipo de aptitudes que las personas utilizan con éxito para lograr sus objetivos racionalmente elegidos, cualesquiera que sean estos objetivos y cualquiera que sea el medio ambiente en el que estén. Estas aptitudes se definen dentro de una teoría de los procesos mentales.
- Berry menciona que la inteligencia es un constructo condicionado por la cultura, etnocéntrico y es excesivamente limitado; es el producto final del desarrollo individual en el área psicológico-cognitiva y es adaptativa.
- Das dice que la inteligencia es considerada la suma total de los procesos cognitivos, implica la planificación y codificación de la información, y la activación de la atención.

Así, las aportaciones de Cattell, Spearman, Thorstone, Guilford y otros autores (en Bisquerra 2009), se pueden considerar como antecedentes remotos de lo que mucho más tarde sería la teoría de las Inteligencias Múltiples (IM) popularizada por Howard Gardner.

Gardner (en Baena 2003), sostiene que la inteligencia no es una sustancia en la cabeza, es una colección de potencialidades que se complementan. Estas capacidades están determinadas por las características biológicas, los procesos psicológicos, el entorno social y la conducta. Tales capacidades se desarrollan de

manera gradual, de tal suerte que el ser humano asimila, retiene, aplica y modifica las experiencias y sensaciones necesarias para conducirse y adaptarse a su medio.

Es innegable que la inteligencia la determina la herencia biológica, así como también el medio, que es fundamental para que el individuo pueda o no desarrollar esa inteligencia a partir de dotarlos de ciertas condiciones en las que encuentre la mejor ocasión para desarrollarse, y por último, hay que tener clara la posibilidad de que podemos mejorar la inteligencia ayudando al estudiante a que aproveche al máximo la que ya posee, a partir de una dirección prudente, de buenas oportunidades y estímulos.

En 1995 Gardner, decía que no existe un solo tipo de inteligencia, pero si muchas. Sus investigaciones lo llevaron a diferenciar siete formas de inteligencia que son: musical, cinético-corporal, lógico-matemático, lingüística, espacial, interpersonal e intrapersonal. Posteriormente en el 2001 añade dos más: inteligencia existencial e inteligencia naturalista. De todas estas inteligencias, son la inteligencia interpersonal e intrapersonal las que tienen que ver con la inteligencia emocional (Bisquerra 2009).

2.3 INTELIGENCIA EMOCIONAL

Las esferas cognitiva y emocional del ser humano, han sido tema de interés para la psicología desde sus inicios como disciplina científica, en los últimos 30 años es cuando ha cobrado gran interés por el conocimiento de las relaciones recíprocas entre cognición y emoción, culminando en lo que actualmente se conoce como inteligencia emocional.

Thorndike (1920, en Augusto 2009), introduce el concepto de inteligencia social, claro antecedente de la inteligencia emocional, así define que la inteligencia social es la habilidad para percibir adecuadamente los estado internos, motivos y

conductas tanto en uno mismo como en los otros, actuando a través de dicha información.

A principios de los años 80 y en un contexto educativo Howard Gardner (1983) publicó su teoría de las inteligencias múltiples. Comienza a dar un primer panorama de lo que es la inteligencia emocional, como ya se había mencionado anteriormente las siete inteligencias que desarrolló en su teoría, son la inteligencia interpersonal y la intrapersonal las que dan pauta para que se conozca lo que hoy en día es la inteligencia emocional.

Así la inteligencia intrapersonal era definida como la habilidad para conocer las emociones propias, para comprenderse a uno mismo y para usar esta información a modo eficiente en la regulación de la vida propia. Por su parte la inteligencia interpersonal se entendía como la habilidad para comprender las emociones e intenciones de otras personas utilizando esa información para actuar en la vida de modo eficaz. (García y López coord. Augusto 2009)

En los años noventa se empezó a admitir una dimensión más amplia en el estudio de la inteligencia; proliferando conceptos como inteligencia exitosa, inteligencia práctica, optimismo inteligente o inteligencia emocional. En 1995 se produjeron hechos que iban a marcar la enorme popularidad posterior de la inteligencia emocional, ya que Goleman publicó su libro de inteligencia emocional, popularizando aspectos de los trabajos académicos de Salovey y Mayer así como de Gardner y contribuyendo a su difusión; también se generó la creencia de que, a diferencia de la creencia cognitiva tradicional, la inteligencia emocional está determinada fundamentalmente por el ambiente y, por tanto, puede ser mejorada mediante el entrenamiento, lo que contribuyó aún más a su fama.

El término de inteligencia emocional no lo crea Goleman, sino que procede de Salovey y Mayer (1990). Según estos autores la inteligencia emocional consiste en la habilidad de manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y

utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones. Proponen que la inteligencia emocional se desarrolle a través de procesos educativos en la familia, en la escuela, en las organizaciones y en todo lugar.

En un principio había un pensamiento muy elitista ya que se creía que la inteligencia era sólo para las clases sociales altas, hasta que Goleman reaccionó en contra de esto, pues él decía que las competencias emocionales no son innatas y se dan por medio del aprendizaje, todas las personas podemos aprender lo que es la inteligencia emocional, por tanto, todos pueden ser emocionalmente inteligentes.

Goleman (1995) recoge este concepto y lo divulga. Para Goleman la inteligencia emocional es un nuevo concepto, de amplia significación, que incluye la habilidad para motivarse y persistir frente a las frustraciones, controlar impulsos y demorar gratificaciones, regular los estados de humor, evitar que las desgracias obstaculicen la habilidad de pensar, desarrollar empatía y esperanza, etc. La inteligencia emocional es una meta-habilidad, que determina en qué medida podremos utilizar correctamente otras habilidades que se posee, incluida la inteligencia (Bisquerra, 2001).

Cuando el concepto de inteligencia emocional alcanzó una gran popularidad no solo se aplicó en textos de psicología científica, sino también en textos de divulgación psicológica y de autoayuda. Esto ha dado lugar a un uso extensivo y abusivo del contexto.

2.3.1 Modelos teóricos

Según Mayer y Salovey (1997) la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emociones, la habilidad de acceder y o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos, la habilidad de comprender la

emoción y el conocimiento emocional, y la habilidad para regular las emociones promoviendo el crecimiento emocional e intelectual.

La inteligencia emocional se estructura cómo un modelo de cuatro ramas interrelacionadas:

1. Percepción emocional: Las emociones son percibidas, identificadas, valoradas y expresadas, incluye tres tipos de habilidades 1) habilidad para atender, identificar y registrar mensajes emocionales propios y ajenos en distintos contextos, basándose en estados físicos y comportamientos. 2) habilidad para expresar las emociones y sentimientos propios y ajenos, de modo adecuado, y las necesidades asociadas con ellos, a través del lenguaje verbal y no verbal. 3) habilidad para reconocer las verdaderas emociones en los demás y distinguir entre expresiones emocionales honestas y deshonestas.
2. Integración emocional del pensamiento: se refiere a la habilidad para generar sentimientos que faciliten procesos cognitivos como memoria, razonamiento, toma de decisiones, solución de problemas o pensamiento creativo. Las emociones priorizan el pensamiento y dirigen la atención a la información importante. El estado de humor cambia la perspectiva del individuo, desde el optimismo al pesimismo, favoreciendo la consideración de múltiples puntos de vista.
3. Comprensión emocional: comprende cuatro tipos de habilidades: 1) habilidad para comprender la naturaleza e implicaciones de las emociones, cómo unas conducen a otras, cómo cambian a lo largo del tiempo, cómo afectan a las relaciones y cuáles son las consecuencias a corto y largo plazo. 2) habilidad para etiquetar emociones, reconocer las relaciones entre las palabras y las emociones. 3) habilidad para comprender las emociones complejas y los sentimientos ambivalentes. 4) habilidad para reconocer las transiciones entre emociones.

4. Regulación emocional: es la habilidad para regular las emociones en uno mismo y en los otros, desarrollando la capacidad para mitigar las emociones negativas y potenciar las positivas, sin reprimir o exagerar la información que transmiten. Reflexionar sobre las emociones positivas y negativas y controlar su modo de expresión.

Mayer y Salovey en el 2007, contemplan y enriquecen su concepción de la inteligencia emocional, restando un poco de importancia a los aspectos perceptivos y de regulación de las emociones, y situando un mayor énfasis en la influencia de las emociones sobre el pensamiento y la inteligencia (García y López coord. Augusto 2009).

Para Goleman (1995), citado por Bisquerra (2001), la inteligencia emocional consiste en:

1. *Conocer las propias emociones (Autoconciencia)*.- Es la pieza clave de la inteligencia emocional, tener conciencia de las propias emociones, es decir, reconocer un sentimiento en el momento en que ocurre. Una incapacidad en este sentido nos deja a merced de las emociones incontroladas.
2. *Manejar las emociones (Autorregulación)*.- La habilidad para manejar los propios sentimientos a fin de que se expresen de forma apropiada, se fundamenta en la toma de conciencia de las propias emociones. La habilidad para suavizar expresiones de ira, furia o irritabilidad es fundamental en las relaciones interpersonales.
3. *Motivarse a sí mismo (Automotivación)*.- Una emoción tiende a impulsar a una acción. Por eso las emociones y la motivación están íntimamente interrelacionados. Encaminar las emociones y la motivación consecuente, hacia el logro de objetivos es esencial para prestar atención, auto-motivarse, manejarse y realizar actividades creativas. El autocontrol emocional conlleva a demorar gratificaciones y dominar la impulsividad, lo cual suele estar presente en el logro de muchos objetivos. Las personas

que poseen estas habilidades tienden a ser más productivas y efectivas en las actividades que emprenden.

4. *Reconocer las emociones de los demás (Empatía).*- La empatía es algo fundamental y se basa en el conocimiento de las propias emociones, además de ser la base del altruismo.
5. *Establecer relaciones (Habilidades sociales).*- El arte de establecer buenas relaciones con los demás es en gran medida, la habilidad de manejar sus emociones. La competencia social y las habilidades que conlleva son la base del liderazgo, popularidad y eficiencia interpersonal. Las personas que dominan estas habilidades sociales son capaces de interactuar de forma suave y efectiva con los demás.

Bar-On, referido por García y López en Augusto (2009), considera que la inteligencia emocional es un conjunto de competencias y destrezas personales cognitivas y/o conductuales que aluden a contenidos de tipo emocional y social, que influyen en la conducta inteligente y determinan nuestra eficacia para comprender y relacionarse con otras personas, así como para enfrentar los problemas cotidianos.

Según este modelo la inteligencia emocional estaría conformada por cinco facetas:

1. **El componente intrapersonal:** se refiere a la habilidad para conocer y comprender los sentimientos propios y expresarlos de forma no destructiva. Incluye las siguientes destrezas: conciencia emocional, asertividad, independencia emocional, autoestima y autorealización.
2. **El dominio interpersonal:** por su parte, alude a la habilidad para conocer y comprender los sentimientos de los demás, estableciendo y manteniendo relaciones cooperativas, constructivas y mutuamente satisfactorias. Incluye las siguientes destrezas: empatía, responsabilidad social y manejo de relaciones interpersonales.

3. **La faceta de adaptación:** constituye la habilidad para manejar, cambiar, adaptar y resolver problemas de naturaleza personal e interpersonal, así como ser capaces de cambiar los sentimientos dependiendo de la situación. Comprende las destrezas cognitivo-comportamentales de: solución de problemas, prueba de realidad, flexibilidad emocional y de pensamiento.
4. **Componente del manejo de estrés:** se refiere a la habilidad para enfrentarse con el estrés y controlar las emociones. Incluye destrezas como tolerancia ante el estrés, capacidad para manejar la adversidad o las emociones fuertes, y control de impulsos.
5. **Estado de ánimo general:** que alude a la habilidad para sentir y expresar emociones positivas, para generar sentimientos positivos y estar automotivados. Está constituido por el mantenimiento de la felicidad, expresión de sentimientos positivos, satisfacción con la vida y optimismo. (García y López coord. Augusto 2009)

Actualmente existen varios acercamientos o modelos científicos sobre la inteligencia emocional, pero la impresión generalizada es que solo se conserva el nombre en común, pues, por lo demás, se trata de perspectivas bastante diferentes.

2.3.2 La importancia de la inteligencia emocional

La inteligencia emocional es una de las habilidades de vida, que deberían enseñarse en el sistema educativo. En opinión de Goleman (en Bisquerra 2001), el CE (coeficiente emocional) puede sustituir en el futuro al CI (coeficiente intelectual). El CI no es un buen predictor del éxito en la vida; el 80% depende de otras causas, muchas de ellas de carácter emocional. El CI no dice nada de cómo un joven es capaz de reaccionar ante las vicisitudes de la vida. Los que tienen éxito se diferencian en sus habilidades, presentes desde la infancia, para dominar

la frustración, controlar emociones e interactuar con otras personas. La inteligencia emocional es independiente de la inteligencia académica

Las investigaciones recientes han estudiado el papel de la inteligencia emocional como factor protector de áreas tan importantes como la salud mental, el consumo de sustancias adictivas y el rendimiento académico de los adolescentes. Los resultados han demostrado que las carencias en las habilidades emocionales afectan a los estudiantes dentro y fuera del contexto escolar.

Las personas emocionalmente inteligentes serán más hábiles en mantener y mejorar las relaciones con las personas que los rodean, sin embargo los que tienen baja inteligencia emocional no poseen habilidades interpersonales y sociales, lo cual puede favorecer el desarrollo de diversos componentes antisociales y conductas autodestructivas.

La inteligencia emocional permitirá disminuir la intensidad y la frecuencia de los estados de ánimo negativos provocados por los acontecimientos adversos de la vida cotidiana. (Fernández, Ruíz, Extremera y Cabello; coord. Augusto 2009)

La inteligencia emocional interviene en las decisiones esenciales de la vida, como elegir una profesión, con quién casarse, dónde vivir, etc.

Aprender a ser una persona con alta inteligencia emocional depende directamente del entrenamiento, la práctica y el perfeccionamiento de las habilidades emocionales y sociales en diferentes situaciones de la vida cotidiana. Es necesario ejercitar y practicar las capacidades emocionales y convertirlas en una parte más del repertorio emocional de la persona.

La inteligencia emocional se conforma por habilidades que la mayoría de las personas deberían poseer, sin embargo son pocas las que tienen acceso a esta formación desde el hogar, es aquí donde se desarrollan los primeros lazos afectivos y posteriormente en las instituciones, por esto la inteligencia emocional debe fomentarse en estos ámbitos de educación para que el adolescente sea dotado de competencias emocionales y así potencie su inteligencia emocional.

CAPITULO 3

EDUCACIÓN EMOCIONAL

Al escuchar la palabra educación, lo primero que se puede pensar es en la enseñanza de conocimientos en alguna institución, ya que en la actualidad la educación tiene como principal característica la instrucción cognitiva (adquisición de conocimientos en matemáticas, español, ciencias, etc.), pero el sistema educativo no se ha interesado o preocupado por el aspecto que completa estos conocimientos, y que además sirven para enfrentar el día a día, con esto se hace referencia a la enseñanza de la educación emocional y las competencias emocionales que la conforman, pues han estado ausentes de la práctica educativa.

La educación debe preparar a las personas para la vida, ya que esta tiene como finalidad el desarrollo humano, para hacer posible la convivencia y el bienestar. Las competencias emocionales son habilidades básicas para la vida y, por tanto, deberían estar presentes en la práctica educativa, pero no de forma ocasional, sino de manera intencional, planificada, sistemática y efectiva (Bisquerra, 2009).

La educación emocional es el proceso educativo, continuo y permanente, que pretende potenciar el desarrollo emocional como complemento indispensable del desarrollo cognitivo, construyendo ambos los elementos esenciales del desarrollo de la personalidad integral. Para ello se propone el desarrollo de conocimientos y habilidades sobre las emociones, con objeto de capacitar al individuo para afrontar mejor los retos que se plantean en la vida cotidiana. Todo ello tiene como finalidad aumentar el bienestar personal y social.

La educación emocional tiene un enfoque del ciclo vital, ya que a lo largo de la vida se pueden producir conflictos que afectan al estado emocional y que requieren atención; es una forma de prevención primaria específica, consiste en

intentar minimizar la vulnerabilidad a las disfunciones o prevenir su ocurrencia, tiene por objeto el desarrollo de las competencias emocionales, y están relacionadas con las experiencias vitales que uno ha tenido, entre las cuales están las relaciones familiares, con los compañeros, escolares, etc (Bisquerra, 2001).

Según Bisquerra (2001), el objetivo principal de la educación emocional es el desarrollo de competencias emocionales, y algunos de ellos son los siguientes:

- Adquirir un mejor conocimiento de las propias emociones
- Identificar las emociones de los demás
- Denominar a las emociones correctamente
- Desarrollar la habilidad para regular las propias emociones
- Subir el umbral de tolerancia a la frustración
- Prevenir los efectos nocivos de las emociones negativas
- Desarrollar la habilidad para generar emociones positivas
- Desarrollar la habilidad de automotivarse
- Adoptar una actitud positiva ante la vida
- Aprender a fluir

3.1 COMPETENCIAS EMOCIONALES

En la antigüedad, competir se reducía a ganar en las diferentes disciplinas olímpicas, pero a partir de Pitágoras y Platón cambia el concepto de competencia, ya que se desplaza de habilidades y destrezas atléticas, hacia la adquisición de conocimientos, la cultura, habilidades sociales, etc.

Actualmente el conocimiento se debe aplicar para mejorar la producción, la economía, el comercio, la política, la comunicación, la forma de vida y el consumo de las personas, por lo que se requiere ser competente.

En 1990, la UNESCO (en Malagón 2005), definió la competencia como el conjunto de comportamientos socioafectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un desempeño, una función, una actividad o una tarea.

La UNESCO manifiesta que es necesaria la formación en valores y actitudes. Se requiere de personas que sepan trabajar en equipo, que puedan ponerse en el lugar del otro y comprenderlo, que se hagan responsables de compromisos que se tomen, que puedan resolver situaciones problemáticas, que sean eficaces, solidarias y veraces. Formar estas actitudes que sustentan los valores es la misión de las escuelas y lo primero es cambiar las rutinas escolares cotidianas, creando espacios en los cuales sea posible el ejercicio de las actitudes y, por tanto, de los valores.

Se entiende a las competencias emocionales como el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para tomar conciencia, comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales.

La adquisición y dominio de las competencias emocionales, favorecen una mejor adaptación al contexto social y un mejor afrontamiento a los retos que plantea la vida.

Bisquerra (2009), menciona que se pueden destacar las siguientes características en el concepto de competencias:

- Es aplicable a las personas, individualmente o de forma grupal
- Implica la integración de conocimientos (saberes), habilidades (saber-hacer), actitudes y conductas (saber estar y saber ser)
- Se desarrolla a lo largo de la vida y, en general, siempre se puede mejorar
- Una persona puede manifestar una competencia en un área concreta, en un contexto dado y en otro contexto diferente puede comportarse de forma incompetente.

Existen diversas opiniones de los autores sobre cuáles son las competencias emocionales primordiales, pero se tomará en cuenta el modelo pentagonal, que como su nombre lo dice, consta de cinco bloques: conciencia emocional, regulación emocional, autonomía personal, competencia social y habilidades de vida para el bienestar, a continuación se define cada una de ellas:

- **Conciencia emocional:** es la capacidad para tomar conciencia de las propias emociones y de las emociones de los demás, incluyendo la habilidad para captar el clima emocional de un contexto determinado.
- **Regulación emocional:** es la capacidad para manejar las emociones de forma apropiada. Supone tomar conciencia de la relación entre emoción, cognición y comportamiento; tener buenas estrategias de afrontamiento; capacidad para autogenerarse emociones positivas, etc.
- **Autonomía emocional:** se puede entender como un concepto amplio que incluye un conjunto de características y elementos relacionados con la autogestión personal, entre las que se encuentran la autoestima, actitud positiva ante la vida, responsabilidad, capacidad para analizar críticamente las normas sociales, la capacidad para buscar ayuda y recursos, así como la autoeficacia emocional.
- **Competencia social:** es la capacidad para mantener buenas relaciones con otras personas. Esto implica dominar las habilidades sociales básicas, capacidad para la comunicación efectiva, respeto, actitudes prosociales, asertividad, etc.
- **Competencias para la vida y el bienestar:** son la capacidad para adoptar comportamientos apropiados y responsables para afrontar satisfactoriamente los desafíos diarios de la vida, ya sean personales, profesionales, familiares, sociales, de tiempo libre, etc. Las competencias para la vida permiten organizar la vida de forma sana y equilibrada, facilitando la experiencia de satisfacción o bienestar.

Así, Argudín (2005, en Malagón 2005), considera que la educación basada en las competencias, tiene como fin y centro de aprendizaje al alumno y por ello es necesario reforzar el desarrollo del pensamiento crítico del estudiante, con objeto de que éste cuente con herramientas que le permitan discernir, deliberar y elegir libremente, de tal forma que pueda comprometerse con la construcción de sus propias competencias. A continuación se describirán algunas de las capacidades del modelo pentagonal.

3.1.1 AUTOCONOCIMIENTO

El autoconocimiento es conocer todos los elementos que integran un Yo, cómo es que se manifiestan, cuáles son sus habilidades y sus necesidades, en general es conocer por qué y cómo de sus conductas y cuáles son sus sentimientos acerca de esto. Al momento en que el individuo logra conocer los elementos que lo componen, obtiene una personalidad fuerte y unificada.

Las personas construyen el concepto de sí mismo, desde sus vivencias y experiencias, y particular forma de interpretarlas, en interacción con sus dos contextos más próximos, la familia y la escuela.

Para García Hoz (1985, en Aguilar 2001), el autoconcepto se caracteriza por tres aspectos: singularidad ya que se es un ser único e irrepetible, autonomía ya que es capaz de elegir y dirigir su vida, y apertura ya que se abre a los demás en un proceso de comunicación compartida.

Mead (1934, en Aguilar 2001), señala que en la formación del autoconcepto interviene el significado o interpretación que el sujeto, en sus interacciones con los otros, da a la percepción de los otros sobre él. En función de esta interacción social puede anticiparse a las reacciones de los otros y comportarse de forma adecuada, según el ambiente en el que esté inmerso.

El autoconocimiento es el conocimiento que el sujeto tiene de su cuerpo y condiciones físicas, sentimientos, emociones, aspiraciones, pensamientos, creencias, valores, acciones, intereses, y las relaciones que tiene con el contexto familiar, escolar, profesional, ambiental, cultural, social, etc.; es lo específico de la persona.

Las personas se evalúan e identifican, y a pesar de ello, no es fácil tener un autoconcepto claro, esta disposición personal establece la autoestima.

De todos los juicios a los que las personas se someten, ninguno es tan importante como el propio. La imagen que se va realizando la persona de sí misma la construye desde el momento en que nace a través de la interacción que tiene con su familia, especialmente con la madre. A partir de estas relaciones se va desarrollando un proceso de percibirse a sí mismo como una realidad diferente a los demás. La valoración de la imagen que el niño/a va haciendo de sí mismo depende de la forma en que lo valora su familia.

Una persona con un autoconcepto limitado, suele sentirse incómodo con su apariencia física, tiene un deseo excesivo por complacer a los demás, se siente víctima de las circunstancias, tiene dificultad para expresar sus sentimientos, da excesivo interés o poca importancia a la ropa y busca agradar a los demás.

Por el contrario, una persona con buen autoconcepto confía en sí mismo, no tiene temor a separarse de las personas, se siente bien frente a cualquier cambio, no le tiene miedo a las críticas y se hace responsable de sus propias acciones (Aguilar, 2001).

3.1.2 AUTOESTIMA

La autoestima es la habilidad psicológica más importante que podemos desarrollar con el fin de tener éxito en la sociedad. Tener autoestima significa estar orgulloso

de sí mismo y experimentar ese orgullo desde el interior. Sin autoestima, las personas dudan de sí mismos, ceden frente a la presión de otros, se sienten inútiles o inferiores y pueden consumir drogas o alcohol como un pretexto para justificarse. Cuando las personas tienen autoestima, se sienten seguros en su interior, están más dispuestos a arriesgarse y a ser responsables de sus actos, pueden enfrentar los cambios y desafíos de la vida, y tienen la flexibilidad necesaria para enfrentar el rechazo, la decepción, el fracaso y la derrota.

Kaufman (2005), refiere que la autoestima no es egocentrismo, ni arrogancia, ni superioridad. Desafortunadamente, ha sido confundida con las tres cosas (y también con narcisismo, vanidad e insolencia), lo cual contribuyó a “rechazar la autoestima”. La aprobación indiscriminada, la adulación, el ascenso social, y la autovaloración inflada artificialmente son perjudiciales para las personas, pero esto no tiene nada que ver con la autoestima. La autoestima se basa en hechos y verdades, en logros y capacidades; así cuanto mayor y más fuerte sea la autoestima de las personas, mejores condiciones tendrán para recorrer su camino en el mundo.

El egocentrismo, la arrogancia y el sentimiento de superioridad no resultan del orgullo genuino sino que son resultado del desprecio hacia los demás. El orgullo nace del gozar de sí mismo, de los logros, talentos y habilidades propios, pero no tiene nada que ver con hacer menos a los demás.

El desprecio muchas veces se hace pasar por orgullo, pero es un orgullo falso. Cuando se desprecia a otros, es porque se les considera inferiores; sin embargo, en secreto la persona se siente inferior. El desprecio permite elevarse momentáneamente por encima de estos sentimientos de inferioridad, pero para sostener esta forma de sentir se debe buscar continuamente sobre quién poder sentirse superior –alguien a quien se pueda vencer para sentirse que se es mejor-.

El desprecio es el origen de dos grandes problemas que hay en el mundo: la prepotencia y la violencia. Prepotentes que insultan, burlan o molestan a otros, son personas sin autoestima positiva, ni orgullo genuino; además carecen de habilidades sociales y empatía, y pueden tener otros problemas serios, incluidos padres o hermanos mayores que los intimidan, enojos profundos, celos del éxito de los demás y soledad. Para intimidar a los demás, uno debe creer que los sentimientos, deseos y necesidades de los otros no cuentan por lo cual uno debe despreciarlos.

Cuando el desprecio se combina con sentimientos de impotencia y vergüenza, puede acabar en una situación violenta.

La autoestima no es la culpable en este caso; más bien, la falta de autoestima positiva puede llevar a que algunas personas cometan actos inapropiados, hirientes o incluso desesperados. Cuando se ayuda a las personas a desarrollar su autoestima, no se les enseña a subestimar a los otros, ni a despreciarlos; más bien, se les enseña a sentirse orgullosos y satisfechos de sí mismos cuando hacen lo correcto y responsables de sí mismos cuando no lo hacen, a celebrar sus logros tanto tangibles como intangibles, a saber qué cosas pueden admitir y qué cosas no, y a esforzarse por ser mejores en todos los aspectos. Cuando las personas comprenden de forma sólida sus deseos y necesidades, cuando confían en sus emociones y percepciones, cuando conocen sus capacidades en forma realista, y cuando tienen poder personal –el sentirse internamente seguros y confiados- no hay necesidad de rebajar a los demás.

No se nace con autoestima, sino que se aprende, lo cual significa que puede ser enseñada. Se cree que de forma preventiva se deben enseñar habilidades del poder personal y la autoestima a los niños tanto en el hogar como en el salón de clases, para que se les ayude desde una temprana edad a su desarrollo (Kaufman, 2005).

3.1.3 COMUNICACIÓN

Un elemento de peso en el desarrollo de la interacción social son las habilidades comunicativas. En el proceso de comunicación se dan dos momentos: el habla y el escucha (Luca, 2001).

Hofstadt (2005), menciona que durante el proceso de la comunicación, existen varios elementos que intervienen, los cuales se describen a continuación:

- *Emisor*: es el individuo que comunica primero
- *Receptor*: es el individuo que recibe el mensaje
- *Mensaje*: es la información que se quiere transmitir, esto puede ser mediante códigos, claves, imágenes, etc.
- *Código*: conjunto de claves, imágenes, lenguaje, normas, etc., con lo cual se transmiten las ideas que conforman el mensaje.
- *Canal*: es el medio a través del cual se transmite el mensaje que va del emisor al receptor.
- *Contexto*: el contexto supone la situación concreta en la que se desarrolla la comunicación.
- *Ruido*: son alteraciones que se producen durante la transmisión del mensaje.
- *Feedback o Retroalimentación*: es la información que devuelve el receptor al emisor sobre su propia comunicación

Las formas de comunicación humana pueden agruparse en tres grandes categorías: la comunicación verbal, la comunicación no verbal y la comunicación escrita:

- La comunicación verbal se refiere a las palabras que se utilizan y a las inflexiones de nuestra voz.
- La comunicación no verbal hace referencia a un gran número de canales, entre los que se podrían citar como los más importantes el contacto visual,

los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos, la postura y la distancia corporal.

- La comunicación escrita es aquella en la cual se utilizan símbolos de escritura como medio para plasmar el mensaje.

Según Fisher y Ury (1997, en Luca 2001), mencionan que hay tres aspectos conflictivos en la comunicación:

- 1) *Las partes pueden estar no comprendiéndose.* A veces una de las partes ha abandonado el intento de conocer el tema, aclarar las cosas y en cambio adopta una postura de impresionar o convencer a los otros.
- 2) *Problemas de atención.* En estos casos puede que aunque las partes se hablen, ninguna escuche lo que dice la otra. Es por tanto importante escuchar activamente, cuidadosamente, para una correcta correspondencia al mensaje del interlocutor.
- 3) *Malinterpretar.* Este es un problema de transmisión ya que lo que uno quiere comunicar, raramente es exactamente lo que comunica y lo que llega al que escucha.

Saber escuchar no es menos importante que saber hablar, no obstante suele ser más fácil hablar bien que escuchar bien, ya que de manera tradicional se le ha dado más importancia a lo primero. Por ello es importante tener en cuenta tanto las condiciones que facilitan la comunicación entre dos personas o más, como las técnicas concretas que se enseñan para llevar a cabo este proceso.

Entre las condiciones para desarrollar una buena escucha cabe tener en cuenta las siguientes:

1. Ser empáticos, es decir ponerse en el lugar del otro.
2. Escuchar con atención
3. Ser perceptivo a los sentimientos del sujeto, así como a sus necesidades de información.

4. Ser pacientes y prudentes cuando se habla de ciertos temas o situaciones delicadas y cuando las personas cuentan aspectos de su vida en los que está implicada la intimidad o la integridad personal.
5. Facilitar la expresión de emociones y crear un ambiente de confianza.
6. Es importante emitir mensajes que le hagan saber al emisor la importancia que tienen para el receptor con mensajes cortos y de lenguaje comprensible.
7. Intentar no saturar a la persona con argumentaciones complejas o términos técnicos que la puedan confundir más o que se puedan llegar a sentir juzgadas.
8. Es necesaria la congruencia de los mensajes verbales con los no verbales.
9. Expresar sentimientos. El contacto emocional facilita la comunicación, mejorando la sensación de confianza y comprensión.
10. Detectar cuándo el sujeto está comunicando emociones negativas para evitar que las elabore de modo inadecuado, para lo cual hay que atender a los diferentes canales comunicativos, tanto verbales como no verbales (Luca, 2001).

Escuchar de manera correcta permite obtener más información acerca de lo que el interlocutor quiere transmitir. Escuchar es un elemento previo para que el interlocutor pueda responder de una manera adecuada. El proceso de escuchar se solapa y forma parte del proceso de comunicación, en ningún momento puede ser independiente de ello. Cormier y Cormier (1994, en Luca 2001), indican otra serie de técnicas para llevar a cabo una buena escucha activa:

La clarificación. Los mensajes del sujeto pueden ser vagos o confusos pues se expresan desde su propio marco de referencia. En este sentido, la clarificación es una pregunta que el entrevistador hace al que comunica para confirmar si lo ha entendido correctamente y para concretar y clarificar el contenido de su mensaje. De esta forma evitaremos hipótesis basadas en presuposiciones o conclusiones erróneas. Normalmente se enuncia con preguntas del tipo: “lo que tratas de decirme es que...”, “si te he comprendido bien, lo que me estás diciendo es que...”, “¿quieres decir que...?”, “¿estás diciendo que...?”.

La paráfrasis. Consiste en repetir el contenido cognitivo del mensaje del sujeto, y sirve para ayudar a desligarlo de aspectos emocionales y centrar la atención en el contenido conceptual del mensaje. Sirve para hacer pensar con claridad, sistematizando, ordenando su pensamiento. Se debe seleccionar cuidadosamente la paráfrasis. Por ejemplo: sujeto: “Sólo pensar que a consecuencia de mi estado de ánimo no podré aprobar ninguna asignatura este año me hace sentirme extremadamente ansioso”. Comentario de escucha: “en tu opinión, no te crees preparado para aprobar el curso”.

El reflejo. A diferencia de la paráfrasis, el reflejo es un enunciado en donde el que escucha recoge el contenido emocional del mensaje del comunicador. El uso de este tipo de intervenciones ayuda al sujeto a sentirse comprendido. En este sentido el reflejo se utiliza cuando se quiere que el sujeto adquiera una mayor conciencia de sus sentimientos, animarle o motivarle a que los exprese, ayudarle a manejarlos y hacerle ver la existencia de una gran variedad de estados emocionales que quizá no sea capaz de discriminar.

El resumen. Consiste en una síntesis y organización de la información proporcionada por el comunicador. En otras palabras, sería algo así como encontrar un hilo conductor que aglutine los diferentes mensajes que se han obtenido y proporcionárselo al sujeto en forma de feedback. Así pues la síntesis puede definirse como la suma de dos o más paráfrasis o reflejos y, por tanto, supone la repetición de datos que pueden ser tanto cognitivos como afectivos. Gracias al resumen se puede:

- * Descubrir si se ha comprendido correctamente el mensaje del sujeto.
- * Enlazar diversas cuestiones dispersas en un discurso.
- * Identificar un tema común a una serie de mensajes.
- * Interrumpir de forma suave una divagación demasiado larga del sujeto.
- * Introducir un tema que se mantiene latente.

3.1.4 CONCIENCIA EMOCIONAL

Es la capacidad para tomar conciencia de las propias emociones y de las emociones de los demás y conocer la interacción entre emoción, cognición y comportamiento y saber nombrar cada una de las emociones que experimentamos.

Como se mencionó anteriormente existen 6 emociones básicas en el ser humano, las cuales se pueden distinguir a través de una serie de pensamientos y comportamientos, algunas de estas características se muestran en la *tabla 3 Características de las Emociones Básicas*.

Tabla 3 Características de las Emociones Básicas

Emoción	Características
Alegría	Optimismo, Mucha energía, Sonríes la mayor parte del tiempo, Ánimo alto, Felicidad, Euforia, Ganas de gritar y saltar, Entusiasmo en las cosas que se realizan, Ritmo cardiaco acelerado
Tristeza,	Llanto, Ánimo bajo, Pesimismo, Cansancio, Sin ganas de realizar cosas que les agraden, Cabizbajo, Aislamiento,
Asco	Nauseas, Vómito, Repugnancia, Desagrado, Evitación, Alertamiento, Erizamiento de piel.
Sorpresa	Sobresalto, Sentimientos encontrados, Reacciones inesperadas, Ritmo cardiaco acelerado
Miedo	Escalofríos, Parálisis momentánea, Pensamientos negativos, Huida, Sudoración, Gritos, Llanto, Sobresalto, Ritmo cardiaco acelerado
Enojo	Enrojecimiento, Golpes, Frustración, Impulsividad, Insultos, Agresividad, Impotencia, Sudoración, Temblor en el cuerpo, Elevación de temperatura, Ritmo cardíaco acelerado

3.1.5 REGULACIÓN EMOCIONAL

Es la capacidad para manejar las emociones y sentimientos de forma apropiada. Adquisición de habilidades para distanciarse de una emoción, para regular las emociones en uno mismo y otros. Capacidad para mitigar las emociones negativas y potenciar las positivas, sin reprimir o exagerar la información que transmiten.

Las emociones que se cree que son perjudiciales para los adolescentes hoy en día es el enojo y la tristeza, por eso es importante enseñarles técnicas que les ayuden a controlar estas dos emociones, con el fin de que tengan una mejor calidad de vida, tanto para ellos como para las personas que están a su alrededor.

Algunas técnicas para el control del enojo y tristeza son:

- Técnica de respiración profunda

Esta técnica es muy fácil de aplicar y es útil para controlar las reacciones fisiológicas antes, durante y después de experimentar situaciones emocionalmente intensas.

- Inhalar profundamente durante 5 segundos
- Mantener la respiración durante 5 segundos
- Soltar el aire poco a poco durante 5 segundos

- Técnica de relajación muscular

Esta técnica sirve para aplicar antes o después de experimentar una situación emocional intensa, pero para su empleo eficaz requiere entrenamiento previo, y consta de los siguientes pasos, los cuales se explican en la *tabla 4 Técnica de Relajación Muscular*

Tabla 4 Técnica de Relajación Muscular

	Grupos musculares	Ejercicios
1	Mano y antebrazo dominantes Bíceps dominante Mano, antebrazo y bíceps no dominantes	Se aprieta el puño Se empuja el codo contra el brazo del asiento Igual que el miembro dominante
2	Frente, ojos y nariz	Se levantan las cejas tan alto como se pueda Se aprietan los ojos al mismo tiempo que se arruga la nariz
3	Boca y mandíbulas	Se aprietan los dientes mientras se llevan las comisuras de la boca hacia las orejas Se aprieta la boca hacia afuera
4	Cuello	Se dobla hacia la derecha Se dobla hacia la izquierda Se dobla hacia adelante Se dobla hacia atrás
5	Hombros, pecho y espalda	Se inspira profundamente manteniendo la respiración al tiempo que se llevan los hombros hacia atrás
6	Estómago	Se mete conteniendo la respiración
7	Pierna, muslo y pantorrilla derecha e izquierda	Se estiran ambos pies y se mantienen en el aire, con las puntas hacia adelante
8	Secuencia completa de músculos	Relajación y respiración profunda

- Siéntate tranquilamente en una posición cómoda. Cierra los ojos.
 - Relaja lentamente todos los músculos de tu cuerpo empezando con los pies hasta llegar a los músculos del cuello y la cabeza.
 - Imagínate en un lugar pacífico y relajante.
 - Después de estar algunos minutos relajado, mueve el cuerpo poco a poco y abre los ojos lentamente.
- Técnica tiempo-fuera (Caballo, 1995).
 1. Identificar las características fisiológicas del enojo
 2. Pedir a la otra persona que detenga la discusión y decirle que se tomen un tiempo para calmar los ánimos y repensar las cosas.

3. Si no es posible llegar a un acuerdo, es preferible retirarse del lugar siempre y cuando se le avise a la persona que después de tomarse un tiempo arreglarán la situación.
4. No dejar inconclusa la situación por la que surgió el problema, retomando los puntos objetivamente.

3.1.6 TIPOS DE RESPUESTA SOCIAL

El comportamiento o conducta de las personas se pueden situar en tres diferentes tipos de respuestas sociales, los cuales son los siguientes.

Pasivo

La persona no asertiva, socialmente retraída, se describe como aislada, tímida y pasiva. Su comportamiento se caracteriza por un bajo nivel de contacto social, inhibición y poca popularidad entre sus compañeros. Presenta deficiencias en las actitudes pro-sociales, no sabe cómo mantener una conversación, integrarse en un grupo, tomar decisiones, arreglárselas cuando lo dejan de lado, responder con convicción o enfrentarse con los mensajes contradictorios. Tiene dificultades para expresar o recibir disculpas, quejas o instrucciones.

Este tipo de respuestas pasivas pueden crear sentimientos de insuficiencia, inferioridad, timidez, apocamiento, ansiedad, hipersensibilidad, aislamiento, depresión e incompetencia (Michelson, 1987; Goldstein, 1989; Martín, 2000; en Luca, 2001). La conducta pasiva es un estilo de huida y también de sumisión, no obstante la conducta de timidez abarca más allá de la pasividad y la inhibición en las interacciones (Monjas, 2000, citado por Luca, 2001).

Podemos ver las características concretas de este tipo de conducta a través de los siguientes indicadores, los cuales se muestran en la *tabla 5 Características de la Conducta Pasiva*.

Tabla 5 Características de la conducta Pasiva

Comportamiento externo	Patrones de pensamiento	Sentimientos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Volumen de voz bajo ▪ Habla poco fluida ▪ Bloqueos ▪ Tartamudeos ▪ Vacilaciones ▪ Silencios ▪ Muletillas ▪ Huida del contacto visual ▪ Mirada baja ▪ Cara tensa ▪ Dientes apretados o labios temblorosos ▪ Manos nerviosas ▪ Onicofagia (morderse las uñas) ▪ Inseguridad para saber qué hacer y decir ▪ Postura tensa, incómoda ▪ Frecuentes quejas a terceros 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consideran que así evitan molestar u ofender a los demás ▪ Son personas sacrificadas ▪ Utilizan expresiones como: “Lo que yo sienta o piense o desee, no importa”. “Importa lo que tú sientas, pienses o desees”. “Es necesario ser querido y apreciado por todo el mundo” ▪ Constante sensación de ser incomprendido, manipulado, no tenido en cuenta 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Impotencia ▪ Mucha energía mental, poca externa ▪ Frecuentes sentimientos de culpabilidad ▪ Deshonestidad emocional (pueden sentirse agresivos, hostiles, etc., pero no lo manifiestan y a veces, no lo reconocen ante sí mismos) ▪ Ansiedad ▪ Frustración ▪ Baja autoestima

(Luca, 2001)

Agresivo

Este tipo de comportamientos se encuentran en el extremo opuesto a los sujetos pasivos. Se trata de personas con excesos conductuales, agresivas, no cooperativas, que violan o ignoran los derechos de los demás. Su conducta puede incluir actos de violencia verbal y física, burlas, provocaciones, peleas, discusión sobre conflictos ya resueltos, destructividad, irritabilidad, belicosidad, desafío a la autoridad, irresponsabilidad, necesidad de llamar la atención, bajos niveles de sentimiento de culpabilidad, etc.

Martín (2000, en Luca 2001), nos dice que, una persona agresiva carece de capacidad para ejercer control sobre sí mismo, negociar, pedir permiso, evitar situaciones conflictivas, comprender los sentimientos de los demás y enfrentarse con reacciones negativas. Generalmente tienen pocos amigos o amigos falsos, porque humillan a los demás.

Michelson (1987, en Luca 2001), menciona que el modelo de agresividad social activa se traduce en constantes conflictos con los padres, compañeros e instituciones sociales. La persona agresiva hace uso de la fuerza física, psicológica o emocional, violando frecuentemente, los derechos y sentimientos de los demás, ya que generalmente, la persona agresiva utiliza tácticas que son efectivas pero rara vez apropiadas. Se comporta de forma que desaprueba a los demás, lo que conduce a la humillación, a la baja autoestima y a una actitud a la defensiva por parte del receptor.

A la larga las personas terminan evitando a este tipo de personas, excluyéndolas de las experiencias de aprendizaje positivo con los demás. Se ha comprobado que estas personas manifiestan un mayor nivel de fracaso escolar y son sujetos con una adaptación poco satisfactoria en la vida adultos. Sus especificaciones se

presentan en la *tabla 6 Características de la Conducta Agresiva*, la cual se presenta a continuación.

Tabla 6 Características de la Conducta Agresiva

Comportamiento externo	Patrones de pensamiento	Sentimientos
<ul style="list-style-type: none"> * Volumen de voz elevado * A veces habla poco fluida por ser demasiado precipitada * Habla tajante * Contacto visual retador * Cara tensa * Manos tensas * Interrupciones * Tendencia al contraataque * Utilización de insultos y/o amenazas * Postura que invade el espacio del otro 	<ul style="list-style-type: none"> * Lo sitúan todo en términos de ganar-perder * “Sólo importo yo. Lo que tú sientas o pienses no me interesa” * Piensan que si no se comportan de esa forma son excesivamente vulnerables. * Pueden darse las creencias de que “hay gente mala y vil, y merece ser castigada”; “ Es horrible que las cosas no salgan como a mí me gustaría que saliesen” 	<ul style="list-style-type: none"> * Ansiedad creciente * Soledad * Sensación de incomprensión * Culpa * Baja autoestima (si no, no se defenderían tanto) * Sensación de falta de control * Frustración * Enfado cada vez más constante y que se extiende cada vez a más personas y/o situaciones

(Luca, 2001)

Asertividad

Vallés y Vallés (1996), referido por Luca (2001), nos dice que la asertividad hace referencia a conductas de expresión directas de los propios sentimientos y de defensa de los derechos personales y respeto por los demás.

Adler (1977), referido por Elizondo (1997), define asertividad como la habilidad de comunicarse y expresar tus pensamiento y emociones con confianza y con

máxima capacidad, es decir, reconoce dos elementos: la habilidad para expresarse a sí mismo, lo que significa que se puede escoger la manera apropiada para actuar en situaciones. El segundo elemento es el poder comunicarse en el rango o nivel total del mensaje, es decir se tiene que ser asertivo en todas las situaciones y con todas las personas.

Asertividad es la habilidad de expresar los pensamientos, sentimientos y percepciones, de elegir cómo reaccionar, y de hablar por tus derechos cuando es apropiado. Esto con el fin de elevar tu autoestima, y de ayudarte a desarrollar tu autoconfianza para expresar tu acuerdo o desacuerdo cuando crees que es importante, e incluso pedir a otros un cambio en su comportamiento ofensivo.

De acuerdo a Elizondo (1997), algunas de las características de una persona asertiva son las siguientes:

- Expresa de manera adecuada sus sentimientos
- Habla de sí mismo y expresa sus percepciones
- Acepta y da cumplidos
- Utiliza lenguaje claro y apropiado
- Cuando expresa desacuerdo lo hace con respeto
- Pide clarificación
- Pregunta por qué
- Habla por sus derechos
- Es persistente
- Se manifiesta libremente tal como es
- Se comunica fácilmente con todos
- Se siente libre de comunicarse
- Está orientado positivamente en la vida
- Tiene alta autoestima
- Se respeta a sí mismo(a)
- Es dueño(a) de su tiempo y de su vida
- Acepta o rechaza libremente de su mundo emocional a otras personas
- Es emocionalmente libre para expresar sus pensamientos y sentimientos

- No dice “no” cuando quiere decir “sí”, ni “sí” cuando quiere decir “no”
- Reconoce tanto sus áreas fuertes como sus áreas de oportunidad para seguir creciendo como persona
- Reconoce, acepta y respeta sus derechos básicos y los de los demás
- Tiene una gran autoconfianza para la toma de decisiones
- Sabe elogiar y reconocer el trabajo de los demás
- Es sensible a los distintos contextos y procura responder

Enseñar habilidades sociales es enseñar al sujeto a ser asertivo, capacitarle para decir en todo momento lo que piensa, lo que le parece justo, pero sin faltar a los derechos de los demás.

Se vera a continuación algunas de las técnicas propuestas por Castanyer (1996, en Luca 2001), para mejorar la asertividad con otras personas.

- Técnica de disco roto o disco rallado

Consiste en repetir el mensaje de forma convincente o reiterativa, sin manifestar agresividad o violencia, acompañado de un lenguaje corporal relajado. Llegar un momento en que la otra persona (normalmente tras insistir tres veces) desiste en su ataque y petición.

- Banco de niebla o claudicación simulada.

En este caso, se da la razón de aquello que se acepta como cierto, pero sin entrar en discusiones o polémicas. Aparentemente, al no plantear un enfrentamiento claro, la otra persona suele ceder, mientras se da el mensaje positivo de que se está reflexionando sobre la situación y que posiblemente se cambiara la conducta si es conveniente. Debe recordarse no usar un tono de voz excesivamente duro y tajante pues puede suscitar agresividad en el interlocutor.

- Aplazamiento asertivo

Esta técnica es muy útil para las personas indecisas o para aquellas situaciones en las que el sujeto se siente confuso ante la situación y no sabe con claridad cómo responder. Simplemente se trata de buscar tiempo para dar la respuesta y aplazarla a otro momento en que uno se sienta capaz de responder con mayor control de la situación y con la mente más clara. Si el interlocutor insiste en el enfrentamiento, se debe combinar con la técnica del disco rallado, repitiendo que no es el momento para solucionar un problema.

- Técnica para procesar el cambio

Consiste en desplazar el foco de la discusión hacia el análisis de lo que está sucediendo entre las dos personas. La gran ventaja de esta técnica es que ayuda a las personas implicadas a solucionar el enfrentamiento. Consiste en intentar ver la situación “desde fuera”, sin apasionamiento, con objetividad, analizando el comportamiento de los implicados y dando una posibilidad de respuesta más reflexiva por ambas partes.

- Técnica de ignorar

Técnica parecida a la anterior, pero en este caso en vez de compartir la responsabilidad, se dirige solamente sobre la otra persona, el interlocutor. Con un tono de voz calmado, que demuestre respeto y comprensión, se manifiesta de forma clara que no se va a hacer caso de la provocación, solicitando al interlocutor que se tome su tiempo para reflexionar sobre la situación.

- Técnica de acuerdo asertivo.

Es parecida a las del “banco de niebla”, pero va un poco más allá ya que no se queda en ceder terreno sin mayores comentarios, sino que deja claro, además, que una cosa es el error cometido y el hecho de ser buena o mala persona.

En este caso se reconoce la parte de culpa que se tiene en la situación, pero no se acepta la forma en que la otra persona ha manifestado su enfado. Es útil para

“apaciguar” los ánimos ya que se acepta el error propio, pero se enuncia un mensaje claro: si a veces se comete una falta esto no implica que no se pueda etiquetar por ello y generalizar indebidamente que siempre se tiene que comportar de esa forma.

- Técnica de la pregunta asertiva.

Responde al dicho de “convierte a tu enemigo en un aliado”. Consiste en presuponer las “buenas intenciones” de la persona que nos critica, independientemente de que sea así. A través de nuestras preguntas intentaremos obtener más información sobre las razones del enfado o crítica del otro, si esta es justa, nos servirá para reflexionar, si es injusta, el interlocutor tendrá que enfrentarse a su propio razonamiento descubriendo su falta de validez. En cualquier caso este tipo de respuesta suele desconcertar al interlocutor que normalmente espera algún tipo de protesta de la otra persona.

3.1.7 SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Los adolescentes se enfrentan en su vida diaria con gran variedad de conflictos intrapersonales o de carácter social. Los conflictos comienzan por malentendidos o enfrentamientos que pueden llevar a consecuencias negativas.

El entrenamiento en técnicas de resolución de problemas ha demostrado su eficacia tanto en el campo de la clínica, como en el empresarial y escolar. Su objetivo es dotar al sujeto de estrategias necesarias para resolver cualquier conflicto que surja en las relaciones interpersonales enseñándole para ello a: analizar la situación concreta, planificar posibles formas de actuar evaluando las consecuencias que se derivarían si se pusieran en práctica y por último seleccionar aquella que ofrezca mayores garantías de éxito.

Estas técnicas no pretenden tan sólo centrarse en procesos conductuales sino que contemplan los cambios que también deben darse en los procesos cognitivos de

los sujetos, ya que las autoafirmaciones, creencias, atribuciones y expectativas personales influyen en el tipo de alternativa que se selecciona.

La técnica de solución de problemas ofrece una tecnología sistemática a través de una serie de pasos.

Finalmente Luca (2001), ha adaptado la propuesta concreta de Goldfried y Goldfried (1980), simplificándola en los siguientes cuatro pasos.

1. Definición del problema.

Ante todo el sujeto debe reconocer que existe un conflicto que es necesario resolver. En este caso se intenta un análisis objetivo de las causas que generaron el conflicto, intentando clarificar las necesidades o deseos de todos los implicados en él. Para poder identificar, delimitar y especificar dicho problema va a ser necesario dar respuesta a ciertas preguntas:

- ¿Cuál es el problema?, ¿qué ocurre?
- ¿Cómo he actuado?, ¿estaba nervioso?, ¿qué pensaba?
- ¿Cómo me siento ahora?, ¿por qué me siento así?
- ¿Cómo reaccionó la otra persona?, ¿qué debía pensar y sentir en ese momento?
- ¿Cuál es la razón del enfrentamiento?
- ¿Qué deseaba yo?, ¿por qué?
- ¿Qué deseaba la otra/s persona/s?

2. Elaboración de soluciones alternativas

En esta fase es necesario fomentar el pensamiento divergente de las personas para que busquen otras posibles soluciones al conflicto detallando las consecuencias que se derivarían de su puesta en práctica. Las preguntas a las que se debe dar respuesta son:

- ¿Se puede resolver el problema de otra forma?
- ¿Qué se puede hacer y/o decir para solucionarlo?
- ¿Qué pasaría si decido actuar así?
- ¿Cómo nos sentiríamos los dos?

3. *Toma de decisiones*

Consiste en reflexionar detenidamente, teniendo en cuenta todos los elementos que conocemos sobre la situación, así como las posibles alternativas y sus consecuencias, para poder seleccionar aquella que parezca más adecuada. Posteriormente debe determinarse el plan de acción, cómo va a llevarse a la práctica tras la elección.

- ¿Qué puede suceder si actúo así?
- ¿Es mejor o peor esta solución que otra?
- ¿Cuál de todas sería la más acertada?
- ¿Cómo voy a llevarla a la práctica?

4. *Ejecución y evaluación de la solución*

Se pretende que el sujeto lleve a la práctica (de forma simulada y/o real) la alternativa seleccionada controlando, evaluando y autorreforzando su conducta.

Las preguntas que pueden guiar esta fase serían:

- ¿Cómo han reaccionado los otros ante mi comportamiento?
- ¿Podría usar este comportamiento en otras situaciones?
- ¿Creo que ha funcionado?

Así como frases de autorrefuerzo del tipo: “Bien. Lo he logrado. No era tan difícil. Me siento satisfecho. Soy genial”.

3.1.8 NEGOCIACIÓN

Siempre que se intenta influir en una persona a través del intercambio de ideas, o con algo de valor material, se está negociando. La negociación es el proceso que se utiliza para satisfacer las necesidades propias cuando alguien más controla lo que se desea. Cada deseo que se quiere realizar o cada necesidad que se satisface, son situaciones potenciales para la negociación.

La negociación entre grupos o individuos, normalmente ocurre porque uno tiene algo que el otro quiere y está dispuesto a negociar para obtenerlo, de tal forma que hay tres posibles opciones de negociación, las cuales se explican en la tabla 7 Tipos de Negociación, que se presenta a continuación.

Tabla 7 Tipos de Negociación

	A	B
Opción 1	Ganar	Ganar
	Ambas partes están dispuestas a dar algo con el fin de obtener lo que desean, por lo que emprenden la negociación con esa idea en mente. Los detalles que hay que resolver se refieren a cuanto y cuando será lo que convengan, esta forma de negociación es la que tiene el nivel más alto de éxito.	
Opción 2	Ganar o Perder	Perder o Ganar
	Una de las partes está dispuesta a dar siempre y cuando obtenga algo a cambio. La otra dará después de haber recibido. El problema en esta negociación es que la persona que obtiene, probablemente verá lo que puede recibir sin dar nada a cambio. Si esta persona espera obtener demasiado antes de corresponder, el que da puede decidir anular la negociación.	
Opción 3	Perder	Perder
	Ambas partes se presentan a negociar con la idea de no dar nada hasta que reciban. Quedarán paralizadas de inmediato y permanecerán ahí a menos que una de ellas esté dispuesta a arriesgar y dar con el fin de recibir. Si ninguna de las partes cede, no habrá negociación.	

Por lo anteriormente descrito, se puede concluir que la opción ganar-ganar es la más conveniente para lograr una exitosa negociación. Ganar-ganar significa simplemente “hacer buenos negocios”. Cuando en un acuerdo las dos partes están satisfechas con lo convenido, ambos trabajarán para conducir hacia el éxito, nunca hacia el fracaso, también estarán dispuestas a trabajar conjuntamente en el futuro.

Para poder negociar se necesita:

- Ofrecer y aceptar sugerencias e ideas para llegar a un acuerdo.
- Respetar los turnos de intervención.
- Dar y recibir información.
- Cumplir con las actividades asignadas y acordadas.
- Participar con una actitud positiva, amistosa y cordial.
- No perder el autocontrol.
- Ser creativo, para proporcionar variedad en los posibles acuerdos.
- Buscar el momento y ambiente adecuado para llevar a cabo la negociación.
- Ser flexible al determinar los acuerdos de la negociación.
- Honestidad, confianza y asertividad.

(Luca, 2001; Rodríguez y Ramos, 1994)

3.1.9 TRABAJO EN EQUIPO

Stewart (2003) menciona que un grupo se define comúnmente como dos o más personas que interactúan de alguna manera. Los equipos en general son considerados como grupos con compromisos y metas compartidos, lo que indica que un equipo es más que un grupo.

Un equipo es un conjunto de individuos que existen dentro de un sistema social más grande, por ejemplo una organización, que pueden identificarse a sí mismos y

que son identificados por otros como un equipo, que son interdependientes y que realizan tareas que afectan a otros individuos y grupos.

Una de las teorías que explican la formación de equipos se basa en la funcionalidad de estos, ya que afirma que éstos se formaron primero porque trabajar juntos era la única forma en que los individuos podían sobrevivir a las demandas de su ambiente y así continuar viviendo. Además el formar equipos ayuda a mejorar la calidad de vida. Desde esta perspectiva, las personas se unen en equipos porque así los esfuerzos se vuelven más eficientes. Trabajar en equipo ayuda a terminar tareas más rápido y por lo tanto, a tener más tiempo para descansar o para realizar otras actividades.

En particular, los equipos permiten relaciones sociales más fuertes y tienden a proporcionar un ambiente de trabajo satisfactorio desde el punto de vista interpersonal. El trabajo en equipo también proporciona a las personas recompensas sociales, como amistad, autoestima y una sensación de control (Stewart, 2003).

Los beneficios que tiene la formación de equipos son:

- El trabajo se realiza en menor tiempo
- Aumento de la calidad del trabajo
- Mejoramiento en las relaciones interpersonales
- Incremento de la innovación
- Los equipos de trabajo se complementan con las habilidades individuales de cada uno de los integrantes.

Se debe de tomar en cuenta que los equipos van a necesitar tiempo para acoplarse y funcionar eficazmente. Según Stewart (2003) el proceso del desarrollo de equipo puede ser resumido en cinco etapas, las cuales se describen a continuación:

- **Formación:** Se da cuando un grupo de individuos se juntan y empiezan a considerarse a sí mismos como miembros de un equipo. Durante esta etapa todo el mundo está generalmente en su mejor actitud, pero existe una tensión oculta que impide a los miembros del equipo sentirse cómodos y confiar en los otros. Predomina el optimismo, los miembros se sienten ilusionados con el proyecto que se les ha encomendado; se conocen poco pero las relaciones son cordiales, todos ponen de su parte para evitar conflictos.
- **Tormenta:** Normalmente, la etapa de formación es seguida por el surgimiento de conflicto entre los miembros del equipo. Esta etapa es conocida como tormenta en la cual los miembros del equipo empiezan a estar en desacuerdo entre ellos. Ser parte de un equipo significa que tal vez sea necesario que los individuos sacrifiquen muchos de sus deseos personales, las diferencias de carácter y personalidad salen a relucir.
- **Establecimiento de normas:** muchos equipos superan la etapa de tormenta y entran a la etapa de establecimiento de normas. Ésta es la fase de desarrollo en la que los miembros del equipo se reúnen y empiezan a tener un sentido de pertenencia. La unidad aumenta y los miembros del equipo se sienten nuevamente cómodos al trabajar juntos. El aumento en la cohesión de grupo es, tal vez, el resultado más importante en esta etapa de desarrollo.
- **Desempeño:** ocurre cuando los miembros aprovechan la sinergia para lograr sus objetivos colectivos. No todos los grupos llegan a ésta etapa, pero los que lo logran son altamente productivos. Las relaciones sociales se han desarrollado, los miembros del equipo entienden los roles unos de otros, y existe un fuerte sentido de compromiso hacia el equipo.
- **Conclusión:** es la etapa final del desarrollo de un equipo, esta etapa de terminación ocurre cuando el equipo se empieza a disolver y los miembros individuales se trasladan a otras actividades (Stewart, 2003).

Las competencias emocionales son habilidades básicas para la vida, favorecen una mejor adaptación al contexto social y un mejor afrontamiento a los retos que plantea la vida y deberían estar presentes en la práctica educativa. A continuación se presenta un taller de Inteligencia Emocional para Adolescentes con el objetivo de que el adolescente conozca y tome conciencia de sus emociones, como puede expresarlas y regularlas apropiadamente.

TALLER DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA ADOLESCENTES

MÉTODO

JUSTIFICACIÓN

La Adolescencia quizás es la etapa más compleja y fascinante de la vida, y se describe como un periodo lleno de cambios biológicos, psicológicos y sociales. En México, los adolescentes son un porcentaje significativo de la población y como muchos lo dicen “El futuro de nuestro país”, sin embargo existen conductas que ponen en riesgo su vida o la vida de las personas que están a su alrededor, algunos ejemplos de estas conductas son embarazos a temprana edad, drogadicción, bullying, delincuencia juvenil, violencia intrafamiliar, autolesión, suicidios, abandono de estudios, entre otros.

Por esto es necesario intervenir en etapas preventivas, brindándoles herramientas que les ayuden a un crecimiento como personas para un bienestar propio, y que la Inteligencia Emocional sea parte de nuestro aprendizaje cotidiano y que poco a poco vaya siendo parte de la cultura.

Tomando en cuenta los puntos anteriores, con este trabajo se pretende que los adolescentes aprendan a reconocer y expresar de manera adecuada sus emociones, y con esto puedan mejorar sus relaciones interpersonales, brindando una orientación oportuna y adecuada, los adolescentes llegarán con mayores herramientas a la edad adulta.

OBJETIVO

- A partir de la enseñanza de la inteligencia emocional se ayudará a los individuos a mejorar las relaciones interpersonales
- A partir de la enseñanza de herramientas de la inteligencia emocional los individuos aprenderán a solucionar las complicaciones que tengan en el día a día

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

¿Qué nivel de inteligencia emocional tienen los adolescentes de una secundaria pública?

¿Los adolescentes que asisten a escuelas públicas reciben educación emocional?

¿De qué manera se les puede enseñar a los adolescentes la inteligencia emocional?

¿Cómo se puede ayudar a los adolescentes a mejorar sus relaciones interpersonales, a través del manejo adecuado de sus emociones?

¿Qué tan eficiente es el taller de inteligencia emocional para adolescentes?

HIPÓTESIS

Los adolescentes que asisten a una secundaria pública poseen poca inteligencia emocional.

Los profesores de escuelas públicas no están capacitados para enseñar inteligencia emocional, por lo tanto los alumnos no reciben educación emocional.

Incrementar en los adolescentes las competencias emocionales de forma sistemática mediante procesos educativos y dinámicos, mediante la implementación de un taller para la mejora de relaciones interpersonales

La adolescencia es una etapa de conflictos en los distintos ámbitos del adolescente, por lo cual el conocimiento y la regulación de sus emociones ayudarán al adolescente a enfrentar estos conflictos.

La inteligencia emocional enseñada mediante procesos educativos y dinámicos tendrá eficacia en los adolescentes para mejorar sus relaciones interpersonales partiendo del conocimiento de sus emociones.

VARIABLES

Inteligencia Emocional (V.D.)

Salovey y Mayer (1990) definen la Inteligencia Emocional como la habilidad de manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones. Proponen que la inteligencia emocional se desarrolle a través de procesos educativos en la familia, en la escuela, en las organizaciones y en todo lugar.

La inteligencia emocional en los adolescentes se midió con el Test de Inteligencia Emocional de Vallés y Vallés (2000) que consta de 45 reactivos.

Competencias Emocionales (V.I.)

Bisquerra (2009) define a las competencias emocionales como el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para tomar conciencia, comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales.

La adquisición y dominio de las competencias emocionales, favorecen una mejor adaptación al contexto social y un mejor afrontamiento a los retos que plantea la vida.

Las competencias emocionales se enseñaron durante las sesiones del taller de Inteligencia Emocional para Adolescentes.

Autoconocimiento: Conocimiento de todos los elementos que me caracterizan como persona.

Autoestima: El valor y cariño que nos tenemos a nosotros mismos.

Comunicación: Habilidad que permite la interacción asertiva con otras personas

Conciencia emocional: Capacidad para conocer y reconocer las emociones básicas del ser humano.

Regulación emocional: Capacidad para manejar adecuadamente emociones y sentimientos, propios o ajenos.

Tipos de respuesta social: Capacidad de reacción de las personas ante diversas situaciones de la vida cotidiana, en donde se busca ser asertivos como mejor opción de respuesta social.

Solución de problemas: Habilidad para solucionar de manera asertiva los conflictos del día a día.

Negociación: Habilidad para llegar a acuerdos de manera satisfactoria para ambas partes.

Trabajo en equipo: Habilidad para interactuar con otras personas teniendo un objetivo en común.

DISEÑO

Descriptivo: Un estudio descriptivo es aquél en que la información es recolectada sin cambiar el entorno (es decir, no hay manipulación). En ocasiones se conocen como estudios “correlacionales” o “de observación.” En investigación humana, un estudio descriptivo puede ofrecer información acerca del estado de salud común, comportamiento, actitudes u otras características de un grupo en particular. Los estudios descriptivos también se llevan a cabo para demostrar las asociaciones o relaciones entre las cosas en el entorno.

Los estudios descriptivos pueden implicar una interacción en una sola ocasión con grupos de personas (estudio transversal) o puede seguir a algunos individuos a lo largo del tiempo (estudio longitudinal).

Estudio transversal: Los estudios transversales tienen como objetivo estudiar la incidencia del paso del tiempo en el desarrollo de los sujetos, pero en lugar de efectuar el seguimiento de una muestra de sujetos de la misma edad se opta por analizar simultáneamente sujetos de diferentes edades de forma que cubran el arco de tiempo propuesto en el estudio.

Estudio ex post-facto: La expresión “ex-post-facto” significa “después de hecho”, haciendo alusión a que primero se produce el hecho y después se analizan las

posibles causas y consecuencias, por lo que se trata de un tipo de investigación en donde no se modifica el fenómeno o situación objeto de análisis (Bernardo, J. y Caldero, J.F., 2000)

Estos autores también dicen que según Kerlinger, la investigación ex post-facto es entendida como una búsqueda sistemática y empírica en la cual el científico no tiene control directo sobre las variables independientes porque ya acontecieron sus manifestaciones o por ser intrínsecamente manipulables.

Comparativo: Se estudian ejemplares que pertenecen al mismo grupo pero que difieren en algunos aspectos. Estas diferencias llegan a ser el foco de la examinación. La meta es descubrir porqué los casos son diferentes: para revelar la estructura subyacente general que permite tal variación.

MUESTRA

Se trabajó con un grupo de 47 adolescentes de la escuela secundaria pública diurna #313 “Lázaro Cárdenas del Río” del distrito federal de la delegación Iztapalapa, se seleccionó al grupo mediante un proceso no probabilístico, no aleatorio por conveniencia, los alumnos oscilaban en edades de 13 a 15 años, y el grupo se conforma por 22 alumnos del sexo masculino y 25 del sexo femenino, pertenecientes al grupo de 2°B, los participantes no reportaban patologías diagnosticadas.

Se preguntó a los profesores que imparten clases a los alumnos del grupo 2°B, sobre observaciones de conductas que pudieran ser conflictivas entre los alumnos y la mayoría coincidió en que era un grupo participativo, pero con una convivencia hostil y conductas agresivas.

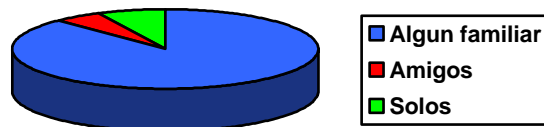
Los adolescentes provienen de un nivel socioeconómico medio, en la *gráfica 1* se muestra que el 73.8% vive con ambos padres, el 21.4% vive con uno sólo de los padres (mamá o papá) y el 4.7% no vive con ninguno de sus padres.

Gráfica 1



En la *gráfica 2* se muestra el tiempo libre que los adolescentes tienen lo pasan en compañía de algún familiar (87.8%), con amigos (4.8%) o solos (7.3).

Gráfica 2



Y a pesar de que los adolescentes reportan estar en compañía de alguien durante su tiempo libre, en la *gráfica 3* se muestra que únicamente el 29.3% realiza actividades en compañía de ellos, mientras que el 70.7% realiza sus actividades solo.

Gráfica 3



El escenario de trabajo tenía una buena iluminación, poca ventilación, la temperatura dentro del aula era alta, pero dados los distractores externos (ruido) el aula tenía que permanecer con la puerta cerrada, el mobiliario se encontraba en condiciones regulares y poco manejable, el aula contaba con un espacio reducido para el número de alumnos que hay por grupo, se contaba con un escritorio, una silla para profesor y un pizarrón blanco. A lo largo de todas las sesiones se contó con el apoyo del tutor del grupo.

INSTRUMENTOS

Se aplicó el test de inteligencia emocional de Vallés y Vallés (2000) que consta de 45 reactivos que miden el nivel de inteligencia emocional de los adolescentes, cada uno de los reactivos evalúa competencias emocionales diferentes, y las respuestas están dadas en una escala likert de 3 rangos, los cuales son: siempre, algunas veces y nunca, y se califica cada respuesta con puntuaciones del 0 al 2, siendo 0 el valor que corresponde a nunca y 2 el valor que corresponde a siempre. La suma total de las puntuaciones del test va de 0 a 90 y se divide en 5 niveles, siendo el primer nivel de 0 a 20 muy bajo, 21 a 35 bajo, 36 a 45 medio bajo, 46 a 79 medio alto y de 80 a 90 muy alto.

También se les aplicó a los alumnos un cuestionario de 7 preguntas, que indagaba sobre el ambiente y las personas con las que viven, así como sus relaciones con ellas.

A los profesores del 2ºB se les realizó una breve entrevista para saber si existía en su materia la implementación de la educación emocional y como observaban la relación entre los alumnos del grupo.

MATERIAL:

- Carteles
- Hojas blancas y de color
- Rotafolios

- Plumones
- Tijeras
- Pegamento
- Recortes de revistas
- Tangram
- Vasos desechables
- Tarjetas
- Hoja de solución de problemas

PROCEDIMIENTO

El taller consistió en una parte teórica y una práctica, con un total de 11 sesiones y una duración de 50 min cada una, dos de las sesiones del taller se planearon para la aplicación de un pre-test y un post-test el cual consta de 45 reactivos y mide el nivel de inteligencia emocional que posee el alumno, en las 9 sesiones restantes se vio un tema diferente que abarcó un tipo de competencia emocional.

A continuación se presentan las cartas descriptivas del Taller de Inteligencia Emocional para Adolescentes, en las cuales se describen detalladamente las actividades a realizar en cada una de las 11 sesiones.

TALLER DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA ADOLESCENTES
SESIÓN # 1
PRESENTACIÓN, APLICACIÓN DE PRE-TEST Y REGLAMENTO

TÉCNICA	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	MATERIAL	DURACIÓN
Presentación y encuadre	Presentación y primer acercamiento entre ponentes y adolescentes.	Los ponentes se presentan con los adolescentes y se da una explicación breve de lo que tratará el taller.	Ninguno	10 min
Aplicación del test de “Inteligencia Emocional”	Saber el nivel de competencias emocionales y sociales que tienen actualmente.	Se le proporcionará a cada adolescente el cuestionario de “Inteligencia Emocional”, los ponentes leerán las preguntas y darán de 5 a 10 segundos para que los adolescentes contesten.	Test de Inteligencia Emocional	20 min
El reglamento	Establecer reglas con el grupo de trabajo para fomentar un ambiente de confianza y respeto.	Se les pedirá a los adolescentes que de manera voluntaria opinen sobre los lineamientos que debe haber dentro del horario de trabajo además los ponentes deberán complementar este reglamento con rubros que consideren necesarios para el control del grupo, al final se les pedirá que el reglamento se anote en su cuaderno.	Rotafolios Plumón	15 min
Cierre de sesión	Resolver dudas, pedir que los adolescentes elaboren un gafete con su nombre y pedir material para la siguiente sesión.	Se les preguntará a los adolescentes si les surgió alguna duda sobre el taller, y se les pedirá que elaboren un gafete personalizado con su nombre para que lo porten el resto del taller; también se les pedirán recortes de cosas que les agraden.	Ninguno	5 min

TALLER DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA ADOLESCENTES
SESIÓN # 2
AUTOCONOCIMIENTO

TÉCNICA	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	MATERIAL	DURACIÓN
Cuestionamiento breve	Retomar lo visto en la sesión anterior y presentación de los adolescentes.	Los ponentes preguntarán ¿Qué revisamos la sesión anterior y se les pedirá que uno por uno, vayan presentándose con su gafete.	Ninguno	15 min
Mi creación	Que los adolescentes aumenten el conocimiento propio y el de sus compañeros mediante la comunicación plástica de sus gustos, sentimientos y deseos.	En esta dinámica se les proporcionará a cada uno de los adolescentes una hoja blanca y en ella elaborarán un collage titulado “Yo”, donde pegaran los recortes de símbolos, imágenes, palabras, etc., relacionados consigo mismos, de cosas que les gusta hacer, que poseen, que les gustara poseer, lugares en los que han estado, gente a la que admiran, etc. Se formaran 6 equipos de forma aleatoria para que cada uno exponga su trabajo y así puedan compartir con sus compañeros su experiencia,	Hojas blancas	20 min
Exposición	Explicación teórica de ¿Qué es el autoconocimiento y para qué sirve?	De manera breve se les dará la explicación del concepto de autoconocimiento y se les invitará a reflexionar sobre su función en la vida cotidiana; los ponentes harán notar cómo cada creación es diferente a las restantes, ya que cada persona es única e irrepetible.	Cartel de autoconocimiento	10 min
Cierre de sesión	Resolver dudas.	Se les preguntará a los adolescentes si les surgió alguna duda sobre el tema.	Ninguno	5 min

TALLER DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA ADOLESCENTES

SESIÓN # 3

AUTOESTIMA

TÉCNICA	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	MATERIAL	DURACIÓN
Cuestionamiento breve	Retomar lo visto en la sesión anterior	Los ponentes preguntarán ¿Qué revisamos la sesión anterior? Y se les pedirá a los adolescentes que realicen comentarios para dar paso a la siguiente actividad	Ninguno	10 min
El árbol	Que los adolescentes obtengan un autoconocimiento, que es la base para la enseñanza de la inteligencia emocional	En esta dinámica se les proporcionará a cada uno de los adolescentes una hoja blanca y en ella elaborarán el dibujo de un árbol en el cual deben dibujar especialmente las raíces, las ramas y los frutos. Una vez hecho el dibujo se les dará la indicación que en la raíces deberán escribir las habilidades que creen tener, en las ramas sus gustos y en los frutos se plasmarán todos sus logros o éxitos, una vez terminado se pedirá que formen grupos de 5 integrantes y uno a uno irá mostrando y describiendo su árbol; al final se preguntará al grupo cómo se sintieron durante la actividad.	Hojas blancas	25 min
Exposición	Explicación teórica de ¿Qué es el autoconocimiento y para qué sirve?	Se les pedirá a los adolescentes que expresen cual creen que haya sido el objetivo de la dinámica y posteriormente se les dará una breve explicación del concepto de autoestima.	Cartel de autoestima	10 min
Cierre de sesión	Resolver dudas.	Se les preguntará a los adolescentes si les surgió alguna duda sobre el tema.	Ninguno	5 min

TALLER DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA ADOLESCENTES

SESIÓN # 4

COMUNICACIÓN

TÉCNICA	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	MATERIAL	DURACIÓN
Cuestionamiento breve	Retomar lo visto en la sesión anterior.	Los ponentes preguntarán ¿Qué revisamos la sesión anterior? Y se les pedirá a los adolescentes que realicen comentarios para dar paso a la siguiente actividad	Ninguno	5 min
El mensaje	Mostrar la importancia de la escucha activa y los elementos de la comunicación.	En esta dinámica se le indicará al grupo que salga del salón de clases y se pedirá un voluntario para que permanezca dentro de éste, a él se le dará a leer un mensaje que posteriormente se lo dirá a uno de sus compañeros en voz alta, y este a su vez lo pasará a otro y así sucesivamente hasta terminar con todo el grupo; al final los ponentes dirán el mensaje original.	Ninguno	20 min
Exposición	Explicación teórica de ¿Qué es la comunicación, cuáles son sus elementos principales y cuál la importancia de la escucha activa?	Se les pedirá a los adolescentes que identifiquen cuales son los elementos de la comunicación y cómo lo relacionarían con la dinámica anterior, para dar paso a la explicación sobre comunicación.	Cartel de comunicación	15 min
Cierre de sesión	Resolver dudas.	Se les preguntará a los adolescentes si les surgió alguna duda sobre el tema.	Ninguno	10 min

TALLER DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA ADOLESCENTES

SESIÓN # 5

CONCIENCIA EMOCIONAL

TÉCNICA	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	MATERIAL	DURACIÓN
Cuestionamiento breve	Retomar lo visto en la sesión anterior	Los ponentes preguntarán ¿Qué revisamos la sesión anterior? Y se les pedirá a los adolescentes que realicen comentarios para dar paso a la siguiente actividad	Ninguno	5 min
La flor	Aumentar el conocimiento de sus emociones mediante una experiencia breve	En esta dinámica se formaran tres parejas y se les pedirá que salgan del salón, a cada una de las parejas se les proporcionara un rotafolio y plumones de colores y se les pedirá que elaboren el dibujo de una flor. Al resto del grupo que permanecerá dentro del salón se les dará las siguientes indicaciones: a la primera pareja que entre y muestre su flor se les harán comentarios negativos, a la segunda pareja se les mostrará indiferencia y a la tercera pareja se les harán comentarios positivos.	Rotafolios Plumones de colores	30 min
Exposición	Explicación teórica sobre la diferencia de emoción y sentimiento	Se les pedirá a los participantes que expresen como se sintieron al recibir los comentarios de sus compañeros y se les dará retroalimentación explicando cual era el objetivo de la dinámica, para posteriormente explicar que es una emoción y un sentimiento.	Cartel de emoción vs sentimiento.	10 min
Cierre de sesión	Resolver dudas.	Se les preguntará a los adolescentes si les surgió alguna duda sobre el tema.	Ninguno.	5 min

TALLER DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA ADOLESCENTES

SESIÓN # 6

REGULACIÓN EMOCIONAL

TÉCNICA	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	MATERIAL	DURACIÓN
Cuestionamiento breve	Retomar lo visto en la sesión anterior	Los ponentes preguntarán ¿Qué revisamos la sesión anterior? Y se les pedirá a los adolescentes que realicen comentarios para dar paso a la siguiente actividad	Ninguno	5 min
Exposición	Explicación teórica de las emociones básicas	Se les dará a los adolescentes una breve explicación sobre las 6 emociones básicas y se les pedirá que mencionen algunas de las características conductuales que se presentan cuando sentimos esa emoción.	Plumones	15 min
Técnicas de regulación emocional	Que los adolescentes aprendan diferentes técnicas para controlar las emociones que pueden perjudicarlos	Se les explicará a los adolescentes sobre las técnicas de regulación emocional y se les enseñará los pasos a seguir para cada una de ellas.	Plumones	25 min
Cierre de sesión	Resolver dudas.	Se les preguntará a los adolescentes si les surgió alguna duda sobre el tema.	Ninguno.	5 min

TALLER DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA ADOLESCENTES

SESIÓN # 7

TIPOS DE RESPUESTA SOCIAL

TÉCNICA	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	MATERIAL	DURACIÓN
Cuestionamiento breve	Retomar lo visto en la sesión anterior	Los ponentes preguntarán ¿Qué revisamos la sesión anterior? Y se les pedirá a los adolescentes que realicen comentarios para dar paso a la siguiente actividad	Ninguno	5 min
Exposición	Que los adolescentes conozcan los 3 tipos de respuesta social y sepan emplear la asertividad	Los ponentes explicarán brevemente los tres estilos de respuesta social AGRESIVO, PASIVO, ASERTIVO y sus características.	Plumones	10 min
Roll Playing	Que los adolescentes a través de escenificaciones identifiquen los tipos de respuesta social.	Se dividirá al grupo en 6 equipos, a los cuales se les asignará un tipo de respuesta (dos equipos por cada tipo de respuesta social), los ponentes les darán dos problemáticas diferentes y ellos tendrán que escenificar de acuerdo a la teoría las características correspondientes a cada uno de ellos.	Ninguno.	30 min
Cierre de sesión	Resolver dudas.	Se les preguntará a los adolescentes si les surgió alguna duda sobre el tema.	Ninguno.	5 min

TALLER DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA ADOLESCENTES

SESIÓN # 8

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

TÉCNICA	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	MATERIAL	DURACIÓN
Cuestionamiento breve	Retomar lo visto en la sesión anterior	Los ponentes preguntarán ¿Qué revisamos la sesión anterior? Y se les pedirá a los adolescentes que realicen comentarios para dar paso a la siguiente actividad	Ninguno	5 min
Exposición	Explicación de los pasos para la solución de problemas.	Se les explicará a los adolescentes de manera breve los pasos a seguir para a solución de problemas, los ponentes darán un ejemplo de cómo utilizar estos pasos en una problemática común.	Plumones	10 min
Hoja de solución de problemas	Que los adolescentes pongan en práctica los pasos a seguir para la solución de problemas.	Se dividirá en grupo en 6 equipos a los cuales se les repartirá una hoja con los pasos a seguir para la solución de problemas, y se les planteará una problemática de la vida cotidiana, por equipos tendrán que ponerse de acuerdo para llegar a una solución asertiva. Al finalizar cada equipo compartirá la solución a la que llegaron y todo el grupo decidirá cuál es la mejor opción.	Hojas de solución de problemas Plumones	25 min
Cierre de sesión	Resolver dudas.	Se les preguntará a los adolescentes si les surgió alguna duda sobre el tema.	Ninguno.	10 min

TALLER DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA ADOLESCENTES

SESIÓN # 9

NEGOCIACIÓN

TÉCNICA	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	MATERIAL	DURACIÓN
Cuestionamiento breve	Retomar lo visto en la sesión anterior	Los ponentes preguntarán ¿Qué revisamos la sesión anterior? Y se les pedirá a los adolescentes que realicen comentarios para dar paso a la siguiente actividad	Ninguno	5 min
Exposición	Explicación teórica sobre los beneficios de una buena negociación.	Se dará una breve explicación de lo que es negociar, y las posibles opciones de negociación. Los ponentes ejemplificarán alguna situación de la vida cotidiana que dé como resultado una negociación exitosa.	Cartel de negociación	15 min
Roll Playing	Que los adolescentes aprendan a identificar las características de los tipos de negociación	Se dividirá en grupo en 6 equipos a los cuales se les pedirá que escojan una situación en la que utilicen algún tipo de negociación, GANAR- GANAR, PERDER- PERDER, GANAR-PERDER. Cada equipo representará su tipo de negociación y el resto del grupo tratará de identificar qué tipo de negociación representaron sus compañeros.	Ninguno	25 min
Cierre de sesión	Resolver dudas.	Se les preguntará a los adolescentes si les surgió alguna duda sobre el tema.	Ninguno.	5 min

TALLER DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA ADOLESCENTES

SESIÓN # 10

TRABAJO EN EQUIPO

TÉCNICA	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	MATERIAL	DURACIÓN
Cuestionamiento breve	Retomar lo visto en la sesión anterior	Los ponentes preguntarán ¿Qué revisamos la sesión anterior? Y se les pedirá a los adolescentes que realicen comentarios para dar paso a la siguiente actividad	Ninguno	5 min
Exposición	Que los adolescentes sepan la importancia de trabajar en equipo y lo beneficios que tiene	Se les explicará a los adolescentes los beneficios del trabajo en equipo y las características que debe tener un buen equipo.	Cartel de trabajo en equipo	10 min
Rally	Que los adolescentes aprendan a trabajar en equipo.	Se dividirá al grupo en 3 equipos, los cuales tendrán que llevar a cabo distintas actividades, en las que tendrán que utilizar diferentes habilidades y trabajar en conjunto para llegar a la meta	Ninguno	30 min
Cierre de sesión	Resolver dudas y pedir retroalimentación para los ponentes.	Se les preguntará a los adolescentes si les surgió alguna duda sobre el tema y se les pedirá que lleven para la siguiente sesión un comentario escrito dirigido a los ponentes, en el cual los adolescentes expresaran lo que les gustó, lo que no les gustó y lo que les hubiera gustado que se diera en el taller.	Ninguno.	5 min

TALLER DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA ADOLESCENTES

SESIÓN # 11

CIERRE Y POST-TEST

TÉCNICA	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	MATERIAL	DURACIÓN
Cuestionamiento breve	Retomar lo visto en la sesión anterior y recolectar los comentarios escritos	Los ponentes preguntarán ¿Qué revisamos la sesión anterior? Y se les pedirá a los adolescentes que realicen comentarios de su experiencia en el taller, para dar paso a la siguiente actividad	Ninguno	10 min
Post-test	Saber el nivel de competencias emocionales y sociales que obtuvieron durante el taller.	Se le proporcionará a cada adolescente el cuestionario de “Inteligencia Emocional”, los leerán la ponentes s preguntas y darán de 5 a 10 segundos para que los adolescentes contesten.	Test de “inteligencia emocional”.	20 min
Despedida y dinámica de buenos deseos	Que cada miembro del grupo pueda expresar de forma escrita emociones que sus compañeros les hagan sentir	Se colocarán alrededor del salón vasos con los nombres de cada integrante del grupo y se les repartirá a cada uno de ellos 8 tarjetas. Los ponentes escribirán en el pizarrón cuales son las características de los compañeros a quienes les escribirán, al terminar, los depositaron en los vasos correspondientes, colocando en la tarjeta quien es el remitente del mensaje.	Vasos desechables con los nombres de los adolescentes Tarjetas	20 min
Cierre de sesión	Resolver dudas, pedir que los adolescentes elaboren un gafete con su nombre y pedir material para la siguiente sesión.	Se les preguntará a los adolescentes si les surgió alguna duda sobre el taller, y se les pedirá que elaboren un gafete personalizado con su nombre para que lo porten el resto del taller; también se les pedirán recortes de cosas que les agraden.	Ninguno	5 min

ANÁLISIS DE DATOS

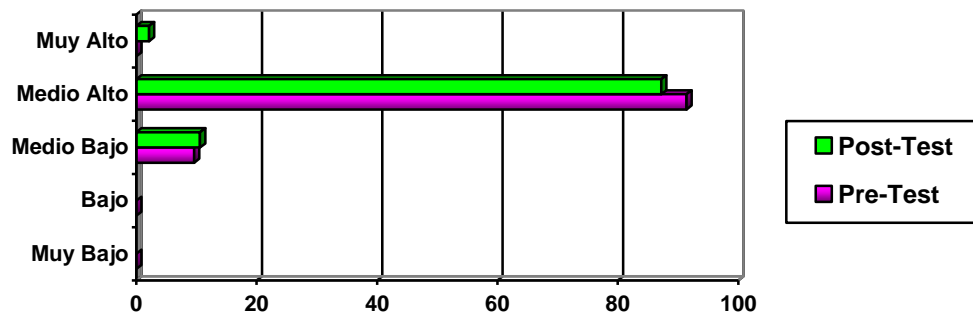
Se utilizó el paquete estadístico IBM-SPSS versión 18 se realizó un análisis descriptivo y una prueba t para datos relacionados pre-test y post-test

RESULTADOS

Para conocer el nivel de inteligencia emocional de los adolescentes, se aplicó un pre-test en el cual dadas las puntuaciones se pudo observar que 43 alumnos que corresponden al 91.4% obtuvieron una media de 61.8 puntos lo que corresponde al nivel medio alto de inteligencia emocional, y 4 alumnos que corresponden al 9.6% obtuvieron una media de 41.5 puntos lo que corresponde al nivel medio bajo de inteligencia emocional.

Al finalizar la aplicación del taller de Inteligencia Emocional para Adolescentes y poder conocer el nivel de inteligencia emocional que los adolescentes adquirieron, se aplicó un post-test en el cual dadas las puntuaciones se pudo observar que 5 alumnos que corresponden al 10.6% obtuvieron una media de 40.6 puntos lo que corresponde al nivel medio bajo de inteligencia emocional, 41 alumnos que corresponden al 87.2% obtuvieron una media de 64.5 puntos lo que corresponde al nivel medio alto de inteligencia emocional y un alumno que corresponde al 2.1% obtuvo una media de 80 puntos lo que corresponde a una puntuación muy alta de inteligencia emocional. Los resultados del pre- test y post- test se muestran a continuación en la *gráfica 4*.

**Gráfica 4
Resultados Pre-test y Post-Test**



Algo que se pudo notar en la aplicación y resultados del post-test fue que los adolescentes se tomaron un tiempo más prolongado para reflexionar sobre sus respuestas, es decir, hubo más consciencia a la hora de contestar en base a los conocimientos adquiridos después de la aplicación del taller.

Para finalizar con los resultados se realizó una prueba T para datos correlacionados (pre-test y post- test) y de este modo comprobar el impacto del taller de Inteligencia Emocional para Adolescentes en los alumnos participantes, los resultados que se obtuvieron se presentan a continuación en la *tabla 8 Resultados*.

Tabla 8 Resultados

	PRE-TEST		POST-TEST		t
	Media	Ds	Media	ds	
Taller IEA	60.14	10.13	62.34	10.75	2.63*

*significativo al .01

En el pre-test se obtuvo una puntuación media de 60.14 con una desviación estándar de 10.13 y en el post-test una puntuación de 62.34 con una desviación estándar de 10.75 lo cual nos indica al comparar las medias que hubo una diferencia estadísticamente significativa de 2.63 significativa al 0.1. En los resultados cualitativos se pudo observar que los adolescentes tuvieron un incremento significativo en la inteligencia emocional puesto que algunas de las competencias emocionales se vieron reflejadas en su conducta, como el control de

impulsos, comunicación efectiva, trabajo en equipo, asertividad en la toma de decisiones, solución de problemas evitando consecuencias negativas.

4.4 DISCUSIÓN

El taller de Inteligencia Emocional para Adolescentes se realizó con el objetivo de saber el nivel de inteligencia emocional que poseían los 47 alumnos de la secundaria pública diurna #313 Lázaro Cárdenas del Río del grupo 2ºB y que a partir de la implementación del taller se incrementara su nivel de inteligencia emocional, como medio de ayuda para mejorar sus relaciones interpersonales.

Analizando los datos recabados de las entrevistas, cuestionarios y observaciones durante la estancia en la institución, se pudo confirmar que la educación emocional está aislada de la enseñanza institucional, ya que en base a las respuestas de las entrevistas que se realizaron a los profesores, se pudo constatar que los adolescentes no reciben una educación emocional, y que los profesores hacen referencia a que solo se ocupan de instruir a los adolescentes con conocimientos de su materia, dejando de lado los conflictos relacionados al ámbito emocional y de convivencia.

Para la intervención se pensó que un taller teórico-práctico era la opción más adecuada para la enseñanza de la inteligencia emocional, puesto que en experiencias previas se pudo comprobar la efectividad de un taller de este tipo en adolescentes de edades correspondientes a la muestra con la que se trabajó, ya que si la información se da a través de dinámicas de grupo, es más fácil que ellos comprendan los conceptos teóricos con la práctica y acepten participar en la realización de las sesiones. Durante la aplicación del taller se pudo comprobar nuevamente que los alumnos aceptaron positivamente la modalidad del taller, ya que los adolescentes se hacían más participes en las dinámicas sesión con sesión y se podía observar un progreso en cuanto a las habilidades que se les iban enseñando.

El diseño de las sesiones se planteó para enseñar las competencias emocionales intrapersonales, y luego dar paso a las competencias emocionales interpersonales, esto con el fin de que los adolescentes adquieran habilidades de inteligencia emocional en un plano personal, y que eso les ayudará posteriormente a las relaciones y emociones que manejan con sus compañeros, amigos y familiares, ya que la mayoría de los alumnos participantes en el taller están la mayor parte del tiempo acompañados pero esto no implica que tengan buenas relaciones con las personas que conviven o que compartan actividades con ellos, como se muestra en la *gráfica 2*.

CONCLUSIONES

Una vez analizados los resultados se pudo concluir que el taller de Inteligencia emocional para adolescentes, tuvo un impacto positivo en los participantes, ya que no sólo los resultados cuantitativos lo demuestran, sino también los resultados cualitativos, en general al finalizar el taller en el grupo había una mayor integración de los alumnos, las relaciones eran más cordiales y la mayoría sabía trabajar en equipo, los adolescentes mostraban empatía y solidaridad con sus compañeros y trataban de buscar los medios para solucionar los problemas de forma asertiva y con ayuda del tutor o de las psicólogas ponentes.

Durante la aplicación del taller algunos de los profesores de distintas materias y la directora de la institución hicieron saber que notaban un cambio en los alumnos del 2ºB ya que el número de reportes por mala conducta disminuyó considerablemente, y sugirieron la implementación del taller en otros grupos y a los profesores de la institución.

Con estas observaciones se cree que es pertinente que la Inteligencia Emocional debe ser enseñada a la par de las otras materias que imparten las instituciones educativas, ya que sería una medida de prevención a muchos de los conflictos que se viven hoy en día en la sociedad, como la violencia, drogadicción, embarazos no deseados y a temprana edad, disociación de las familias, etc.

Algunas observaciones para posteriores aplicaciones son:

- ✓ Agregar minutos a las sesiones, ya que algunas dinámicas llevaban más tiempo de lo previsto, y los alumnos se veían con tiempo limitado para realizarlas.
- ✓ Que el espacio de trabajo sea un lugar con más ventilación, amplitud y sin demasiados distractores.

- ✓ Involucrar a los profesores o tutores de la clase, así como a los padres de familia, ya que si ellos poseen capacidades emocionales habrá un trabajo con mayor efectividad.
- ✓ El taller se deben adaptar al calendario y actividades extras de la institución, por ejemplo: juntas de consejo técnico, excursiones o días de asueto.

REFERENCIAS

- Aberastury, A. y cols. (1978). *Adolescencia*. Buenos Aires: Ediciones Kargieman.
- Aberastury, A., Knobel, M. (2009). *La adolescencia normal. Un enfoque psicoanalítico*. México: Paidós.
- Aguilar, M. (2001). *Concepto de sí mismo. Familia y escuela*. Madrid: Dykinson.
- Bisquerra, R. (2001). *Educación emocional y bienestar*. España: Cisspraxis. Segunda Edición.
- Bisquerra, R. (2009). *Psicopedagogía de las emociones*. España: Síntesis.
- Baena, G. (2003). *Cómo desarrollar la inteligencia emocional infantil. Guía para padres y maestros*. México: Trillas. Segunda Edición.
- Bullit, D. (1997). *De la tristeza a la serenidad. Como llenar el vacío de una perdida y afrontar el futuro con esperanza*. España: Paidós. Primera Edición.
- Caballo, V. (1995). *Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta*. España: Siglo XXI. Tercera Edición.
- Craig, G. (2009). *Desarrollo psicológico*. México: Pearson. Novena Edición.
- Dulanto, E. (2000). *El adolescente*. México: McGraw-Hill.
- Elizondo, M. (1997). *Asertividad y escucha activa en el ámbito académico*. México: Trillas. Primera Edición.
- Evans, D. (2002). *Emoción. La ciencia del sentimiento*. Madrid: Taurus.
- Feldman, R. (2007). *Desarrollo psicológico a través de la vida*. México: Pearson. Cuarta Edición.
- Hofstadt, C. (2005). *El libro de las habilidades de comunicación. Cómo mejorar la comunicación personal*. Madrid: Díaz de Santos. Segunda Edición.
- http://www.sep.gob.mx/es/sep1/Consejo_Nacional_para_la_Infancia_y_la_Adolescencia_Informe_20072009#.UI3E_9Jq-So 15/oct/2013 17:50
- http://www.unicef.org/mexico/spanish/ReporteAnual_2013_web.pdf 15/oct/2013 17:44
- Kaufman, G. (2005). *Cómo enseñar autoestima*. México: Pax México.
- López, O. (2009). *Las emociones*. México: Trillas. Primer Edición.

- Luca, C. (2001). *Programa de habilidades sociales en la enseñanza secundaria obligatoria. ¿Cómo puedo favorecer las habilidades sociales de mis alumnos.* Málaga: Aljibe.
- Maddux, R. (1991). *Negociación exitosa. Estrategias y tácticas efectivas para negociar.* México: Trillas. Primera Edición.
- Malagón, M. (2005). *Las competencias y los métodos didácticos en el jardín de niños.* México: Trillas. Segunda Edición.
- Martani, S. coord. (2008). *Un viaje por la pubertad y la adolescencia.* Madrid: Miño Dávila, Primera edición
- Nicolson, D., Ayers, H. (2002). *Problemas de la adolescencia. Guía práctica para el profesorado y la familia.* Madrid: Narcea.
- Papalia, D., Olds, S., Feldman, R. (2005). *Psicología del desarrollo. De la infancia a la adolescencia.* México: McGraw-Hill. Novena Edición.
- Papalia, D., Olds, S., Feldman, R. (2010). *Desarrollo humano.* México: McGraw-Hill, Undécima Edición.
- Perinat, A. coord. (2003). *Los adolescentes en el siglo XXI.* Barcelona: Editorial UOC.
- Rice, P. (2000). *Adolescencia: Desarrollo, relaciones y cultura.* Madrid: Prentice Hall. Novena Edición.
- Rodríguez, M., Ramos, J. (1994). *Técnicas de negociación.* México: McGraw-Hill.
- Santrock, J. (2004). *Adolescencia. Psicología del desarrollo.* España: McGraw-Hill. Novena Edición.
- Santrock, J. (2006). *Psicología del Desarrollo. El ciclo vital.* España: McGraw-Hill. Décima Edición.
- Sternberg, R. y Detterman, D. (coord), (2004). *¿Qué es la inteligencia? Enfoque actual de su naturaleza y definición.* Madrid: Pirámide. Tercera Edición.
- Stewart, G. (2007). *Trabajo en equipo y dinámica de grupos.* México: Limusa.
- Vallés, A., Vallés, C. (2000). *Inteligencia emocional. Aplicaciones Educativas.* España: EOS

ANEXOS

TEST DE HABILIDADES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Sexo: Hombre () Mujer ()

Edad: _____

No. De Lista: _____

Las preguntas que encontrarás en este TEST se refieren a la manera de actuar que tienes habitualmente con las personas con las que te sueles relacionar. No existen respuestas buenas ni malas, sino respuestas sinceras que deben reflejar tu estilo, tu modo habitual de pensar, hacer y sentir.

La manera de responder es la siguiente: marca **NUNCA**, **ALGUNAS VECES** O **SIEMPRE**, con una **X** en base a la frecuencia con la que realizas cada comportamiento descrito en las siguientes preguntas.

Las respuestas son anónimas y serán utilizadas de manera confidencial,	NUNCA	ALGUNAS VECES	SIEMPRE
1. Me conozco a mí mismo, sé lo que pienso, lo que siento y lo que hago.			
2. Soy capaz de automotivarme para aprender, estudiar, aprobar, conseguir algo...			
3. Cuando las cosas me van mal mi estado de ánimo es estable hasta que las cosas vayan mejor.			
4. Llego a acuerdos razonables con otras personas cuando tenemos posturas diferentes.			
5. Sé qué cosas me ponen alegre y qué cosas me ponen triste.			
6. Sé lo que es más importante en cada momento.			
7. Cuando hago las cosas bien me felicito a mí mismo.			
8. Cuando los demás me provocan intencionalmente soy capaz de no responder.			
9. Me fijo en el lado positivo de las cosas, soy optimista.			
10. Controlo mis pensamientos, pienso lo que de verdad me interesa.			
11. Hablo conmigo mismo, en voz baja.			
12. Cuando me piden que diga o haga algo que me parece inaceptable me niego a hacerlo.			
13. Cuando alguien me critica injustamente me defiendo adecuadamente expresando mis ideas.			
14. Cuando me critican por algo que es justo lo acepto porque tienen razón.			
15. Soy capaz de quitarme de la mente las preocupaciones que me obsesionan.			
16. Me doy cuenta de lo que dicen, piensan y sienten las persona más cercanas a mí (amigos, compañeros, familiares,...).			

Las respuestas son anónimas y serán utilizadas de manera confidencial,	NUNCA	ALGUNAS VECES	SIEMPRE
17. Valoro las cosas buenas que hago.			
18. Soy capaz de divertirme y pasármela bien donde esté.			
19. Hay cosas que no me gusta hacer pero sé que hay que hacerlas y las hago.			
20. Soy capaz de sonreír.			
21. Tengo confianza en mí mismo, en lo que soy capaz de hacer, pensar y sentir.			
22. Soy una persona activa, me gusta hacer cosas.			
23. Comprendo los sentimientos de los demás.			
24. Mantengo conversaciones con la gente.			
25. Tengo buen sentido del humor.			
26. Aprendo de los errores que cometo.			
27. En momentos de tensión y ansiedad soy capaz de relajarme y tranquilizarme.			
28. Soy una persona realista, con los "pies en el suelo".			
29. Cuando alguien se muestra muy nervioso/a o exaltado/a le ayudo a calmarse y tranquilizarse.			
30. Tengo las ideas muy claras sobre lo que quiero.			
31. Controlo bien mis miedos y temores.			
32. No me preocupa estar solo.			
33. Formo parte de algún grupo o equipo de deporte para compartir intereses o aficiones.			
34. Sé cuáles son mis defectos y cómo cambiarlos.			
35. Soy creativo, tengo ideas originales y las desarrollo.			
36. Sé qué pensamientos son capaces de hacerme sentir feliz, triste, enfadado/a, cariñoso/a, bondadoso, angustiado/a ...			
37. Soy capaz de aguantar la frustración cuando no consigo lo que me propongo.			
38. Me comunico bien con la gente con la que me relaciono.			
39. Soy capaz de comprender el punto de vista de los demás.			
40. Identifico las emociones que expresa la gente de mí alrededor.			
41. Soy capaz de verme a mí mismo/a desde la perspectiva de los otros.			
42. Me responsabilizo de los actos que hago.			
43. Me adapto a las nuevas situaciones, aunque tenga que cambiar mi manera de sentir las cosas.			
44. Creo que soy una persona equilibrada emocionalmente.			
45. Tomo decisiones sin dudar ni titubear demasiado.			