

720914



**Universidad Nacional Autónoma de México**

---

Facultad de Psicología

División del Sistema de Universidad Abierta

**Inteligencia Emocional: Manejando mis  
emociones adecuadamente**

**Informe Profesional de Servicio Social**

Para obtener el título de  
**Licenciada en Psicología**

Presenta:

**Magdalena Garzón Fonseca**



Directora: Lic. María de la Concepción Conde Álvarez

México D.F.





Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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



UNAM.013  
2014

M.

TPs.

A mis padres, Вувы й Кукы, por darme la vida, así como el cariño, apoyo y motivación constante, muchas gracias, я вы люблю

A mis amigos, por los consejos, enseñanzas, experiencias de vida y alegría que me han brindado

A mis familiares que están al pendiente de mi, y me brindan su cariño y apoyo incondicional

A mis maestros que me orientaron en la realización de este trabajo, en especial a la Mtra. Lucía Martínez, excelente profesora que me dio clases durante toda la carrera

A todas las personas que conocí en el servicio social y me aportaron lo mejor de sí, en especial a: la Dra. Concepción Quiroz de quien aprendí bastante en las sesiones de grupo reflexivo y el Mtro. Raúl Reducindo, amigo y tutor, de quien aprendí día con día en talleres y sesiones, construyendo así una relación de confianza y aprendizaje.

A la Dra. Rocío Rojas, agradezco la buena escucha, comprensión y orientación en el camino de la psicoterapia

## Índice

Resumen.....	4
Datos Generales del Programa de Servicio Social.....	5
Contexto de la Institución y del programa dónde se realizó el servicio social.....	6
Descripción de las actividades realizadas en el servicio social.....	7
Objetivos del informe del servicio social.....	23
Marco teórico.....	24
Resultados.....	42
Recomendaciones.....	72
Referencias.....	73
Anexos.....	75

## **Resumen**

De acuerdo a la literatura revisada y a mi práctica profesional durante el servicio social en la Dirección de Reincorporación Social por el Empleo, del Consejo Nacional de Seguridad; observé que uno de los mayores problemas encontrados en la población que cometen algún tipo de delito e incluso los lleva a la drogadicción, es la carencia de inteligencia emocional. Debido a esto, en las páginas siguientes se presenta un taller psicoeducativo, enfocado a este tipo de población, el cual se espera tenga un impacto importante en el desarrollo e incremento de la inteligencia emocional en este tipo de población, así como se planea como una herramienta que disminuya la reincidencia en el delito.

## **Datos Generales del Programa de Servicio Social "Apoyo en Acciones de Reincorporación Social"**

El objetivo de este programa es coadyuvar en el proceso de reincorporación social de los liberados y externados del sistema penitenciario para prevenir su reincidencia en conductas delictivas. Los liberados son aquellas personas que han cumplido su pena, por lo cual quedan totalmente libres de cualquier cargo jurídico; por el otro lado, los externados son aquellas personas que han obtenido un beneficio de la ley, el cual les ha permitido acortar su sentencia en reclusión permitiéndolos reincorporarse con la condición de cumplir con una serie de firmas, acudiendo a la Dirección de Reincorporación Social por el Empleo, ubicada en Calzada de Tlalpan #2962, Colonia Espartaco, Delegación Coyoacán, este periodo de firmas depende del delito cometido, y al término de éste se considera que estas personas han cumplido su pena. Los servicios ofrecidos en esta institución para ambas poblaciones, son:

- Atención Psicológica
- Talleres Psicoeducativos
- Orientación Jurídica
- Derivación a Cursos de Capacitación
- Derivación a Empleo
- Derivación a Servicios Médicos

Ambas poblaciones también cuenta con el beneficio de que estos servicios se extiendan a sus familiares cercanos.

## **Contexto de la Institución y del Programa dónde se realizó el Servicio Social**

El programa de servicio social fue realizado en una sede que pertenece a la Secretaría de Gobernación.

De acuerdo a Rubén Luna (2012) la Secretaría de Gobernación tiene como misión:

Contribuir a la gobernabilidad democrática y el desarrollo político de México a través de una buena relación del Gobierno Federal con los Poderes de la Unión y los demás niveles de gobierno para garantizar la seguridad nacional, la convivencia armónica y el bienestar de los mexicanos en un Estado de Derecho (recuperado de [www.gobernacion.gob.mx](http://www.gobernacion.gob.mx)).

Asimismo la visión de la Secretaría de Gobernación de acuerdo a Ericka Tinoco (2010) es:

Ser el motor principal para que México tenga una sociedad abierta, libre, plural, informada y crítica, con una sólida cultura democrática y una amplia participación ciudadana; reconociendo que el Estado de Derecho es la única vía que permite a los mexicanos vivir en armonía (recuperado de [www.gobernacion.gob.mx](http://www.gobernacion.gob.mx)).

Esta secretaría sostiene al Órgano Administrativo Desconcentrado de Prevención y Readaptación Social, quien sostiene a la Dirección de Reincorporación Social por el Empleo, en el cual realicé el servicio social.

La misión del Órgano Administrativo Desconcentrado de Prevención y Readaptación Social (2010) se basa en: Implementar estrategias que involucren la participación activa de los sectores público, privado y social, generando programas para la activación y participación de los internos, procurando el seguimiento de los mismos, a fin de lograr su reincorporación a la sociedad en el momento que obtengan su libertad, teniendo como

interés primordial evitar su reincidencia, como parte de la protección y preservación de los intereses de la nación (p.24).

La visión del Órgano Administrativo Desconcentrado de Prevención y Readaptación Social (2010) consta en:

Ser la unidad administrativa que logre que los internos obtengan las bases necesarias para su pronta reincorporación a la vida productiva al momento de alcanzar su libertad, mediante el desarrollo de estrategias innovadoras en la materia a nivel mundial, obteniendo con ello mayor confianza de la sociedad mexicana en general para quienes cumplan una condena privativa de su libertad (p.24).

Finalmente, la Dirección de Reincorporación Social por el Empleo, tiene como metas la correcta readaptación de los sentenciados del fuero federal, con el fin de que estos no vuelvan a delinquir, ofreciéndoles los servicios mencionados en el apartado anterior de este trabajo (Secretaría de Seguridad Pública, 2010, p.2-p.3).

### **Descripción de las actividades realizadas en el servicio social**

Como se mencionó en el apartado de Datos Generales del Programa de Servicio Social "Apoyo en Acciones de Reincorporación Social", en la Dirección de Reincorporación Social por el Empleo se ofrecen diversos servicios, de los cuales yo estuve realizando:

-*Coterapia*: En esta institución, se le proporciona atención psicológica a los sentenciados del fuero federal (beneficiarios), tanto como a sus familiares que soliciten de este servicio. Es de esta forma que como estudiante de servicio social, mi labor en este ámbito era la de coterapeuta, acompañando así al terapeuta el cual dirigía las sesiones, permitiéndome intervenir en el momento que yo lo considerara pertinente. La postura general usada para esta atención era ecléctica, en dónde dependiendo el terapeuta se usaban así técnicas gestálticas,

conductistas, psicoanalíticas, terapia sistémica o una combinación de éstas.

Como resultados de la actividad se encontró lo siguiente:

# de caso	antes	después
1	Se trató a un paciente de 19 años, con problemas de adicción, usando una postura ecléctica, este paciente mencionó no estudiar ni trabajar, así como mantener discusiones constantes con sus abuelos, con los cuales vivía.	Al cabo de tres meses de haber conocido al paciente, éste refirió ya haber empezado a trabajar como ayudante general en una delegación, con lo cual ya no estaba todo el tiempo en su casa sin hacer nada, asimismo su consumo de drogas disminuyó un 60%, consumiendo así esporádicamente en fiestas, y su ambiente familiar también mostró una mejora.
2	Se trató a la abuela del paciente del caso 1, con el mismo terapeuta y la misma postura. La señora se mostraba muy preocupada por su nieto y con una constante creencia de	Al cabo de tres meses, cuando su nieto empezó a trabajar, la señora se mostraba más tranquila respecto al asunto de su nieto, eliminando casi completamente el llanto durante las

	<p>que éste seguía drogándose lo cual generaba discusiones entre ésta y él.</p>	<p>sesiones, y refiriendo también que se encontraba más frecuentemente apoyando a su nieto, y platicando con él, en lugar de regañarlo y desconfiar acerca de su consumo de drogas.</p>
3	<p>Se trató a una pareja que manifestaba problemas de violencia de pareja. Se trabajó con un terapeuta de postura ecléctica, en dónde se develan sus motivos para estar juntos y el por qué de la violencia.</p>	<p>El esposo abandona la terapia y el hogar, y de acuerdo a la esposa éste volvió al consumo de drogas, ya que le fue visto en las calles realizando este tipo de conductas, la esposa continúa yendo a terapia para trabajar acerca de su elección de pareja.</p>
4	<p>Se trató a la hermana de un beneficiario, con un terapeuta de postura ecléctica, esta paciente acababa de separarse de su marido, debido a problemas de violencia de pareja.</p>	<p>Se incrementó la seguridad en sí misma, y con esto se fortaleció la capacidad de poder afrontar su separación. Sin embargo, continuó la culpa con respecto a sus hijos, y ésta se</p>

	<p>Ésta es una mujer que mostraba baja autoestima, así como culpa con sus hijos debido a la separación de ésta con el padre de éstos.</p>	<p>incrementó ligeramente después de que la paciente se enteró que uno de sus hijos padece TDHA.</p>
5	<p>Se trató a una pareja que manifestaba violencia de pareja por parte de la novia. Ésta fue atendida por un terapeuta de postura ecléctica. El objetivo de la terapia en un inicio se centró en mejorar la comunicación entre la pareja, así como develar los motivos por los cuales se encontraban juntos con el fin de que estos evaluaran si su deseo era seguir juntos.</p>	<p>El novio abandonó la terapia, la pareja se separó, la novia continuó viniendo a la terapia para seguir manejando su control de impulsos, tolerancia a la frustración, el duelo acerca de la relación con su novio y el conocimiento de sus motivos en sus elecciones de pareja.</p>
6	<p>Se trató a un beneficiario acusado de asesinato de un policia, éste fue atendido con un terapeuta de postura</p>	<p>Se perdió la continuidad de las sesiones ya que el terapeuta estuvo de comisión por un par de semanas, por lo cual</p>

	<p>ecléctica. El beneficiario manifestaba problemas de baja autoestima así como un duelo no resuelto por el término de la relación con su novia.</p>	<p>el paciente dejó de asistir.</p>
7	<p>Se trató a la madre del beneficiario del caso 6. Con un terapeuta de postura ecléctica. La paciente manifestó durante todas las sesiones la intención de abandonar la terapia, sin embargo el terapeuta a cargo nunca le aclaró que ésta era opcional. Por otro lado, la señora manifestó estar harta de su marido, el cual nunca convivía con sus hijos, y se alcoholizaba frecuentemente. Además, se le canalizó a un curso de capacitación sobre</p>	<p>La paciente terminó el curso de cocina, levantó una orden de restricción contra su marido y abandonó las sesiones.</p>

	cocina.	
8	Se trató al marido de la señora del caso 7, el cual también había sido implicado en el mismo crimen que su hijo (caso 6). Éste señor manifestaba problemas de alcoholismo, además de estar desempleado.	El señor refirió haber conseguido empleo como albañil, mediante la ayuda de su padre. Así como abandonó las sesiones cuando su esposa dejó de asistir.
9	Se trató a una muchacha de 18 años, hermana de un beneficiario, fue atendida por un terapeuta de postura ecléctica. La paciente había solicitado un curso de capacitación acerca de técnicas de salón de belleza, el cual le fue otorgado. Se le propuso atención psicológica debido a cuestiones de baja autoestima, ligera depresión y sentimientos de que la gente se aprovecha	La paciente abandonó la terapia, debido a que en la última sesión el terapeuta sin previo aviso ni planeación, decidió hacer una sesión conjunta con ésta y su madre. La paciente terminó muy enojada, ya que la sesión se enfocó en quejas de su madre hacia ella, así también manifestó no querer hablar ni volver a la terapia. Por otro lado, su ligero problema de depresión no fue bien trabajado, por lo cual

	de ella; la paciente accedió acudir a las sesiones.	en la última sesión la paciente refirió no tener ganas de hacer nada, como estudiar, buscar trabajo, etc, por lo cual refirió querer seguir mantenida por su madre. La paciente concluyó sus cursos de capacitación solicitados.
10	Se trató a la madre de la paciente del caso 9, con el mismo terapeuta. La madre manifestaba problemas con su pareja y 2 de sus hijos mayores, ya que estos no mostraban ningún interés por trabajar y pretendían seguir mantenidos por ésta.	La paciente dejó de ir cuando su hija abandonó la terapia. No se sabe acerca de la resolución de sus problemas comentados en la demanda de atención psicológica.
11	Se trató a uno de los hijos mayores de la señora del caso 10, beneficiario, acusado de consumo de drogas. Éste fue atendido junto con un terapeuta de postura	El paciente abandonó las sesiones; sin embargo, en la última sesión refirió ya estar trabajando con uno de sus tíos, haciendo labores de albañilería. Así también, refirió

	<p>ecléctica. El beneficiario mostraba desinterés en el empleo así como un alto consumo de marihuana e inhalantes.</p>	<p>haber disminuido su consumo de drogas.</p>
12	<p>Se trató a una beneficiaria acusada de consumo de drogas, la cual perdió a sus hijos debido a que su consumo de drogas era tan intenso que casi no se encontraba en su casa, y dejó a sus hijos con una de sus hermanas, la cual los llevó a un orfanatorio debido a desatención de la beneficiaria hacia estos. La paciente llegó a la terapia queriendo vencer su adicción y recuperar a sus hijos. Esta beneficiaria fue atendida por un terapeuta familiar sistémico, otra</p>	<p>La paciente mostró mejorías, durante las sesiones vistas, ésta refirió haber dejado por completo su consumo de drogas. Se encontraba en el proceso de recuperar a sus hijos, de los cuales estaba siguiendo el proceso tal cual se lo especificaron en la casa hogar. Así también, se inscribió a la secundaria abierta con apoyo de la Dirección de Reincorporación Social por el Empleo.</p>

	coterapeuta y yo.	
13	Se trató a una beneficiaria, con su esposo y tres hijas, debido a que mantenían problemas familiares. Éstos fueron atendidos por un terapeuta familiar sistémico, otra coterapeuta, y yo. La familia mostraba muchos problemas de comunicación, en dónde normalmente empleaban gritos entre ellos, así como poca tolerancia hacía el otro.	Durante las sesiones se observaron mejorías en la comunicación familiar, mayor tolerancia, respeto y aceptación entre cada uno de los miembros de la familia.
14	Se trató a un beneficiario, por un terapeuta familiar sistémico, otra coterapeuta, y yo. La atención fue solicitada debido a que el paciente manifestaba problemas a raíz de su separación con su esposa, así como la separación con sus	Se observaron pequeñas mejorías. El paciente se decidió por dejar de retar a su esposa, y seguir cooperando con la manutención de sus hijas, con la esperanza de poder verlas algún día. También, mostró mayor tranquilidad acerca de sus

	<p>hijas ya que la esposa no deja que él las vea. El beneficiario manifestaba un conflicto entre el deseo de ver a sus hijas, y el retar a su esposa, así como problemas para establecer una nueva relación de pareja.</p>	<p>problemas para establecer una nueva relación de pareja, los cuales primordialmente incluían disfunción eréctil.</p>
15	<p>Se trató a un beneficiario, que manifestaba problemas debido a la separación con su esposa, que radica actualmente en Michoacán con su hija. La separación sucedió debido a un engaño de la esposa, por lo cual el paciente manifestaba problemas de autoestima, así como un duelo por su relación. Este caso fue atendido con un terapeuta de postura ecléctica.</p>	<p>El paciente se mostró más fortalecido. El dolor con respecto a su separación bajó considerablemente, se mostró con ánimos de traerse al DF a su hija a vivir un rato con él, lo que implicaba tener un mejor trabajo, así que inició una nueva carrera, ya que como ingeniero nunca ejerció, no encontraba trabajo fácilmente, por ello inició la licenciatura de derecho para, en un futuro no muy lejano, conseguir los medios</p>

		suficientes para traerse a vivir con él a su hija.
--	--	--

-*Talleres psicoeducativos*: La Dirección De Reinserción Social por el Empleo, imparte diversos talleres a los beneficiarios, con el fin de que mediante el taller éstos puedan reconocer ciertos conflictos que mantienen, los cuales pueden impedirles una buena reincorporación. Así mismo como se les reeduca en diversos temas que son útiles para esa reincorporación deseada. De esta forma, cada psicólogo de la Dirección propone algunos talleres los cuales impartirá, por lo que durante mi servicio social impartí el taller de "Cómo mejorar mi autoestima". En el taller se abordaron los posibles orígenes de una baja autoestima, situaciones que reflejan baja autoestima, las percepciones distorsionadas que se generan en las personas con baja autoestima y sus repercusiones, así como algunos puntos útiles para la mejora de la autoestima. La herramienta utilizada para este taller, fueron diapositivas con imágenes y explicación oral mediante el expositor, asimismo una dinámica en donde cada participante redactaba un problema que lo hacía sentirse mal consigo mismo y reflexionaba acerca de la certeza y posibilidades de cambio de éste, posteriormente se le pedía a cada participante redactar una situación que los hacía sentirse bien consigo mismos y compartir esa situación con el grupo.

Como resultados de esta actividad, se impartieron 13 talleres de autoestima con un promedio de 6 personas por taller. Se realizaron las siguientes gráficas haciendo uso de cuestionarios de calidad, los cuales se guardaron en carpetas de la institución con fines de control:

### Conocimiento sobre el tema de autoestima antes del taller

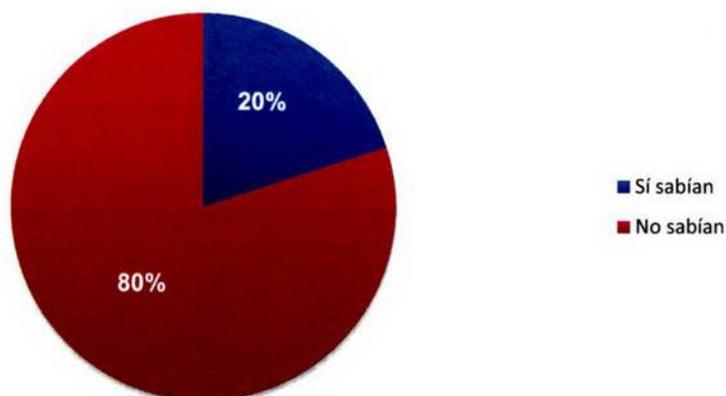


Ilustración 1

### Conocimiento sobre el tema de autoestima después del taller



Ilustración 2

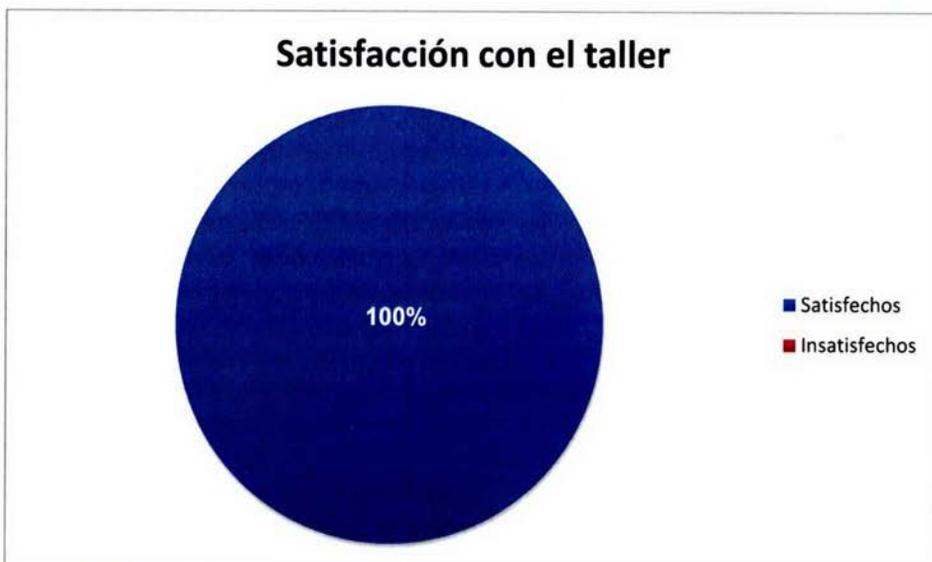


Ilustración 3

*-Evaluaciones psicológicas:* La evaluación psicológica se realiza a los pacientes de primera vez, así como a los usuarios que soliciten algún curso de capacitación o derivación a empleo. Para ésta evaluación se hace uso de un formato de entrevista brindado por la institución, así como la aplicación de las siguientes pruebas psicológicas:

- Dibujo de la figura humana de Karen Machover
- Dibujo de persona bajo la lluvia
- Árbol-Casa-Persona
- Test de Matrices Progresivas de Raven (sólo en las solicitudes de capacitación y empleo)

Como resultados de esta actividad, durante mi servicio, realicé un total de ocho evaluaciones, las cuales se dividen en los siguientes rubros:



Ilustración 4

*-Redacción de informes psicológicos:* Posterior a la realización del estudio psicológico, se elaboraba un informe del sujeto, el cual se mantenía archivado en su respectivo expediente. Es así como parte de mis labores fue realizar este informe, conjuntando los resultados obtenidos durante la entrevista, así como mediante las pruebas realizadas. Como resultado de esta actividad, realicé 8 informes psicológicos.

Es importante mencionar que como parte de los resultados del servicio social fue la aportación profesional que éste me dejó, pudiendo así poner en práctica lo aprendido durante la universidad, así como adquiriendo nuevos conocimientos de algunos psicólogos de la institución y discriminando las actividades que me eran sugeridas por uno de los tutores, ya que las consideré agresivas para los asistentes del taller de autoestima que me tocó impartir, por lo cual decidí cambiar la dinámica del taller con investigación previa para realizar esto. Ésta fue

una de mis principales aportaciones durante mi trabajo en la institución, el resto de mis aportaciones durante mi servicio social es el trabajo realizado en la institución que aquí he descrito.

*-Grupo reflexivo y seminarios:* Durante mi estancia en el servicio social se realizaron 3 sesiones de grupo reflexivo, conducidas por la Doctora Concepción Quiroz, terapeuta de la institución. Estas sesiones estuvieron basadas en las premisas de "Tom Andersen.....dónde se observa en silencio a la familia, posteriormente.....los terapeutas realizan observaciones frente a ellos" (Limón, 2005, pp.42). De esta manera se construía una mesa redonda conformada por todos los terapeutas de la institución y los alumnos de servicio social de psicología, al frente del grupo se encontraba(n) el(los) paciente(s) y un terapeuta el cual realizaba la entrevista inicial frente a todo el grupo, posteriormente cada miembro del grupo comentaba sus observaciones al paciente. Los resultados de estas sesiones de grupo reflexivo son los siguientes:

# de caso	observaciones iniciales	observaciones al finalizar la sesión de grupo reflexivo
1	Se entrevista a una muchacha, acusada de narco tráfico, que manifiesta problemas de baja autoestima e inseguridad, ya que se siente sumamente controlada por su esposo y sin su consentimiento no considera poder lograr	Al finalizar la sesión la paciente se muestra más tranquila y parece tener una mejor comprensión de sus necesidades sexuales, así como se ha dado cuenta de que también ha tomado decisiones que no han sido influidas por las

	<p>las cosas, así también refiere estarlo engañando puesto que refiere desde la adolescencia siente la necesidad de mantener relaciones sexuales con varios hombres. La paciente se muestra muy angustiada por esto y entra en llanto.</p>	<p>opiniones de su marido. El llanto al final de la sesión había cesado.</p>
2	<p>Se entrevistó a una familia, compuesta por el padre, la madre y el hijo. El hijo está en una edad adolescente por lo cual los padres manifiestan tener problemas con éste. El padre refiere que él es quien tiene mayores problemas con él puesto que estuvo en la cárcel por varios años y al haber salido siente que su hijo ya no reconoce su autoridad de padre.</p>	<p>La intervención de un terapeuta familiar sistémico logró mostrar más unión entre el padre el hijo durante la sesión, el terapeuta pidió a ambos sentarse juntos lo cual cambió la dinámica familiar que se observaba en el momento. Por otro lado la familia se mostró comprendida y tranquila acerca del problema que compartieron ante el grupo.</p>
3	<p>Se entrevistó a una señora que</p>	<p>La intervención de un terapeuta familiar</p>

	<p>manifestaba problemas de baja autoestima, refiere dos de sus hijos la rechazan actualmente, por lo cual ella se sentía inútil y creía que la mejor solución a sus problemas era el suicidio, ya que nadie la necesitaba.</p>	<p>sistémico logró insight en la paciente, la cual se dio cuenta que al suicidarse no sabría si sus hijos la extrañarían, puesto que ya no podría vivir para ver eso. Por lo cual al final de la sesión la paciente se mostró más tranquila, así como el llanto que mostró durante la entrevista cesó.</p>
--	---	--

Aparte de las sesiones de grupo reflexivo referidas anteriormente, se realizaron cinco seminarios, a cargo de la Dra. Concepción Quiroz, en dónde se revisaba literatura acerca de la técnica de grupo reflexivo, terapias postmodernas y terapia narrativa. Así también algunas sesiones de seminario fueron usadas para comentar las impresiones de cada miembro del grupo reflexivo sobre las sesiones realizadas.

### **Objetivos del Informe de Servicio Social**

El objetivo de este informe, se centra en describir las actividades realizadas a lo largo del programa de servicio social, señalar los resultados de éstas y aportar una herramienta la cual ayude para el trabajo de las necesidades de beneficiarios y familiares de éstos: Taller "Inteligencia emocional: manejando mis emociones adecuadamente", con el fin de mejorar la calidad de vida de esta población, disminuyendo así también su riesgo de reincidir en conductas delictivas.

## Marco Teórico

Una de las diferencias existentes más importantes que tiene un hombre sobre una máquina es la capacidad de sentir emociones. Éstas nos llevan a actuar de cierta forma en un momento determinado, es por esto que su buen reconocimiento y expresión es esencial para guiarnos en nuestra vida cotidiana de una forma exitosa.

"La raíz de la palabra *emoción* es *motere*, el verbo latino "mover", además del prefijo "e", que implica "alejarse", lo que sugiere que en toda emoción hay implícita una tendencia a actuar " (Goleman, 2007,p.24).

"[La emoción es] un sentimiento y sus pensamientos característicos, llevados a estados psicológicos y biológicos y a una variedad de tendencias a actuar" (Goleman, 2007, p. 331).

Goleman (2007) señala que existen 8 emociones básicas:

- Ira: dónde la sangre fluye a las manos, y así resulta más fácil tomar un arma o golpear a un enemigo; el ritmo cardiaco se eleva y un aumento de hormonas como la adrenalina genera un ritmo de energía lo suficientemente para originar una acción vigorosa, [se percibe furia, irritabilidad o resentimiento].
- Tristeza: [ayuda a expresar el dolor afectivo], se produce una caída de la energía y el entusiasmo por las actividades de la vida.....hace más lento el metabolismo del organismo. Ayuda a adaptarse a una pérdida significativa, así como se considera un aislamiento introspectivo que crea la oportunidad de llorar por una pérdida o esperanza frustrada.....y planificar un nuevo comienzo.

- Miedo: [es la sensación producida por la percepción de un peligro real o supuesto]. La sangre va a los músculos esqueléticos grandes.....y así resulta más fácil huir....Al mismo tiempo, el cuerpo se congela, permitiendo que el tiempo determine si esconderse sería una reacción más adecuada.
- Disgusto: [se origina por un objeto o situación repugnante para el sujeto] donde el labio superior se tuerce a un costado mientras la nariz se frunce ligeramente, sugiere como señaló Darwin, un intento primordial de bloquear las fosas nasales para evitar un olor nocivo o de escupir un alimento perjudicial.
- Felicidad: [condición de satisfacción y alegría] en donde hay un aumento de la actividad en un centro nervioso que inhibe los sentimientos negativos y favorece un aumento de la energía disponible, y una disminución de aquellos que generan pensamientos inquietantes.
- Vergüenza: sensación de deshonor.
- Sorpresa: [resultante de un evento inesperado] en el cual la expresión facial es levantar las cejas, lo cual permite un mayor alcance visual y también que llegue más luz a la retina, esto

permite captar más información sobre el acontecimiento inesperado.

- Amor: [entendido desde la perspectiva biológica] es el que da lugar a...la llamada respuesta de relajación. Es un conjunto de reacciones de todo el organismo, que genera un estado general de calma y satisfacción, facilitando la cooperación (pp.25-26).

Por otro lado, de acuerdo a Paul Ekman (2001), las emociones básicas que son detectadas universalmente mediante las expresiones faciales son la ira, el desprecio, la tristeza, el miedo, el asco, la sorpresa y la felicidad, las cuales se muestran a través de microexpresiones, lo que significa que son expresiones en un lapso muy corto de tiempo, y por lo mismo se consideran fidedignas. Así también, el autor refiere que la veracidad de las emociones es fácilmente detectable en las personas en edad infantil, puesto que afirma que las reacciones de los niños son auténticas.

De acuerdo a Paul Ekman, como se describe en Cubero del Barrio (2004), las microexpresiones para cada emoción básica son las siguientes:

- Sorpresa: Los párpados superiores suben, los párpados inferiores no están tensos. La mandíbula suele caer.
- Asco: Se muestra ligera contracción del músculo que frunce la nariz y estrecha los ojos. El gesto de la nariz arrugada es simultáneo al de la elevación del labio superior.
- Tristeza: Caen los párpados superiores, y se angulan hacia arriba las cejas. Además el entrecejo se arruga y los labios se estiran horizontalmente.

- Miedo: Párpados superiores elevados y párpados inferiores tensos. Las cejas levantadas se acercan, los labios se alargan hacia atrás.
- Ira: Mirada fija, cejas juntas y hacia abajo, labio inferior abultado, párpados tensos y apretados.
- Felicidad: Contracción del músculo cigomático (va del pómulo al labio superior). Las mejillas se elevan y surgen las llamadas "patas de gallo" (pp.1-3).

Apoyando el punto de las microexpresiones mencionado anteriormente, Goleman (2007) señala que la diferencia entre una emoción y un estado de ánimo, es que el estado de ánimo puede perdurar durante mucho tiempo y la emoción sólo se percibe durante un corto tiempo (p.333) . De esta forma, se explica que "los estados de ánimo ponen un tono afectivo pero no son moduladores tan fuertes de cómo percibimos y actuamos, como lo es el punto más alto de la emoción absoluta" (Goleman, 2007, p.333).

Goleman (2007) Refiere que las reacciones emocionales, suelen llegar a ser motivantes muy fuertes para la realización de una acción, aquí encontramos que existen reacciones emocionales que se vuelven prácticamente un reflejo en nuestro comportamiento, de esta forma, reaccionamos en primera instancia, automáticamente de cierta forma cuando tenemos miedo o cuando estamos enojados.

"Estas tendencias biológicas a actuar están moldeadas además por nuestra experiencia de la vida y nuestra cultura" (Goleman, 2007, p. 26). Estas experiencias definen la forma en la que expresaremos, contendremos e elegiremos el objeto al cual adjudicar estas reacciones emocionales. (Goleman, 2007, p. 26).

Nuestras emociones al llegar a ser muy fuertes pueden tener un mayor dominio sobre nuestro comportamiento. "La dicotomía emocional/racional se aproxima a la distinción popular entre corazón y cabeza.....existe un declive constante en el índice de control racional a emocional sobre la mente., cuanto más intenso es el sentimiento, más dominante se vuelve la mente emocional, y más ineficaz la racional" (Goleman, 2007, p.27).

Estas reacciones emocionales de las que hemos estado hablando han ido evolucionando junto con la evolución del hombre. En la era de los reptiles, el centro olfativo era el principal causante de las reacciones emocionales, ya que estos manifestaban por ejemplo el miedo, conforme a los olores que recibían. Con los mamíferos apareció el sistema límbico, regulador de las emociones, y "a medida que este evolucionaba.....se trataban herramientas como el aprendizaje y memoria" (Goleman, 2007, p.29). Avanzando en la evolución se encontró la neocorteza, "la cual permitía junto con el sistema límbico la formación del vínculo madre-hijo.....A medida que avanzamos en la escala filogenética, desde el reptil, al macaco y al humano, la masa misma de la neocorteza aumenta.....Cuanto más grande es el número de esas conexiones, más amplia es la gama de respuestas posibles" (Goleman, 2007, pp.30-31).

La amígdala, es una de las principales estructuras cerebrales que intervienen en las respuestas emocionales, está se encuentra ínter conectada a diversos centros cerebrales, es así como en los arranques emocionales, la amígdala tiene una gran participación , se presentan los asaltos emocionales, donde la persona no recuerda que sucedió pero actuó en forma de arranque., así como la ceguera emocional cuando la amígdala falta no se siente alguna emoción u afecto hacia algo (Goleman, 2007, p. 32-38). Por otro lado, el "hipocampo .....está más comprometido en registrar y dar sentido a las pautas de percepción que

a las reacciones emocionales..... Mientras el hipocampo recuerda los datos simples, la amígdala retiene el clima emocional que acompaña a esos datos" (Goleman, 2007, p.39).

El centro regulador de la amígdala es la neocorteza, la cual trabaja con los lóbulos prefrontales. Los lóbulos prefrontales es donde ubicamos a la memoria operativa, la cual nos permite realizar diversas tareas cotidianas, sin embargo ésta se puede ver afectada cuando una emoción intensa la perturba, esto debido a las conexiones que existen entre el sistema límbico y los lóbulos prefrontales, de aquí que cuando nos sentimos emocionalmente alterados decimos que no podemos pensar correctamente. Esta disfunción prefrontal se puede encontrar desde los años infantiles, lo cual augura a los niños que padecen de un bajo control emocional conflictos posteriores relacionados a bajo aprovechamiento académico, criminalidad y consumo de drogas (Goleman, 2007, pp. 47-57).

A pesar de que el hecho de hablar sobre estructuras cerebrales y el funcionamiento del cerebro pueden hacer alusión a que la inteligencia emocional tiene algo que ver con el coeficiente intelectual (CI) éste parece no tener una correlación con la inteligencia emocional; de acuerdo a Gardner, como refiere Goleman, el CI ha tenido mucha importancia a lo largo de varios años, sin embargo, considera que la inteligencia emocional es la más influyente en la vida de una persona, de esta forma estudios han observado como personas con mayor coeficiente intelectual no alcanzan tanto éxito en su vida como las personas con una elevada inteligencia emocional (Goleman, 2007, pp. 57-63).

Salovey & Mayer (1990), hacen uso de los varios tipos de inteligencias propuestas por Gardner y definen a la inteligencia emocional en un conjunto de cinco esferas:

1. Conocer las propias emociones: saber que es lo que uno está sintiendo en un momento específico.
2. Manejar las emociones: Modularlas de cierta forma que podamos sacar provecho de éstas.
3. Ordenar las emociones al servicio de un objetivo.
4. Reconocer emociones en los demás.
5. Manejar las relaciones: relacionarnos con los demás haciendo uso de la empatía

De esto último, es importante mencionar que la empatía para Goleman (2007), es "una habilidad social clave que se refiere a comprender los sentimientos del otro y su perspectiva, y respetar las diferencias entre lo que cada uno siente respecto a las mismas cosas " (p. 309), así también señala que el conocimiento de los propios sentimientos nos permite tomar decisiones importantes así como conocer nuestras limitaciones para ciertas situaciones, de esta forma reconoce es importante el desarrollo de esta habilidad para una buena inteligencia emocional (Goleman, 2007, pp.67-69).

Por otro lado, de acuerdo a Braidot (2013), existen tres elementos que pueden determinar el nivel de inteligencia emocional de cada individuo, estos son:

- La autoevaluación: checar nuestro estado de ánimo, nuestra facilidad para abordar momentos de tensión y nuestra capacidad de adaptación, así como nuestra aceptación al cambio.

- La percepción de los demás: la retroalimentación que nos dan las personas que viven a nuestro alrededor, nos puede mostrar cómo es percibida nuestra forma de pensar y actuar.
- La capacidad para resolver problemas en la relación con los demás: como mantenemos nuestras relaciones con las demás personas, y solucionamos nuestros conflictos con éstos.

Habiendo definido la inteligencia emocional y los aspectos que se incluyen en ésta, es importante mencionar las emociones que de acuerdo a Goleman (2007), son más difíciles de manejar de una manera adecuada, así como son las que pueden llegar a ocasionar mayores problemas futuros, dentro de los que se encuentran la drogadicción o el cometimiento de crímenes. También se mencionarán aspectos que de acuerdo a dicho autor ayudan al mejor manejo de las siguientes emociones, las cuales al perdurar por un largo tiempo pueden convertirse en un estado de ánimo:

### La ira

Una de las emociones que fácilmente llega a un asalto emocional es la ira, ésta suele ser alimentada cuando la persona se encuentra pensando en el suceso que lo hizo sentirse así una y otra vez, de esta forma, la ira se calma cuando la persona logra distraerse con algo por un rato, al cabo de ese rato los sentimientos intensos de ira se habrán disminuido o desaparecido por completo. Sólo entonces es recomendable poder expresar el disgusto a la persona involucrada, ya que se hará de una forma calmada (Goleman, 2007, pp.81-88).

### El miedo

Los miedos son prevenciones de situaciones desagradables, sin embargo cuando esto se vuelve crónico ya no se considera sano,

llegando al punto de que la persona se encuentre pensando en esto la mayor parte del día, generándole así trastornos de ansiedad o comportamientos obsesivo compulsivos. Es de esta forma, que se recomienda sugerir al paciente cuando se sienta en este estado, el primero ser consciente de lo que esta sintiendo y pensando, posterior a eso usar una técnica de relajación y preguntarse que tan posible puede ser todo lo que imagina, de esa forma llegara a una comprensión de la situación de una manera no catastrófica, lo que eliminará los síntomas de ansiedad (Goleman, 2007, pp.88-93).

### La tristeza

Expresar tristeza por un acontecimiento doloroso, es necesario para poder cerrar la herida, sin embargo cuando éste se vuelve crónico deja de ser sano, una forma de manejar este sentimiento es distrayéndose con algo que cause placer, es así como puede levantarse el ánimo (Goleman, 2007, pp.93-99).

Goleman (2007) refiere que el ejercicio físico es un buen productor de endorfinas que generan ese sentimiento de placer, el cual levanta el ánimo (p.98).

Debe señalarse que hay situaciones que causan placer, sin embargo, son dañinas como lo es el uso de alcohol y drogas. Otra forma que se considera también eficaz para el manejo de la tristeza es el logro de éxitos fáciles (Goleman, 2007, pp. 96-99).

Estas pautas anteriores pueden ayudar al mejor reconocimiento y manejo de las emociones que más pueden llegar a generar conflicto; sin embargo, uno de los mayores déficits que generan una poca inteligencia emocional se encuentra en la habilidad empática.

Para Goleman (2007)

La imposibilidad de percibir los sentimientos de otro es un déficit importante de la inteligencia emocional, y un trágico fracaso en lo

que significa ser humano. Porque toda compenetración, la raíz del interés por alguien, surge de la sintonía emocional, de la capacidad de empatía (p.123).

Existen actualmente instrumentos que miden esta habilidad empática, como lo describe Goleman (2007)

"Robert Rosenthal, un psicólogo de Harvard.....ideó un test de empatía, el PONS. En el cual los espectadores deben detectar la emoción a partir de una u otra pista específica no verbal.....Los beneficios de ser capaz de interpretar los sentimientos a partir de pistas no verbales incluían el estar mejor adaptado emocionalmente, ser más popular, más sociable y más sensible" (p.124).

Goleman (2007) menciona que la empatía se desarrolla desde una etapa muy temprana, de esta forma, los bebés de nueve meses pueden ya mostrar empatía, sobre todo cuando ven a otro bebé llorando, éstos suelen acurrucarse con sus madres como si fueran ellos los que sufren. La empatía se reconoce muy importante desde los años escolares, donde se reporta que las ventajas de los niños más empáticos es que son los más sociables, populares, y preferidos por los maestros; así también, ya en la edad adulta, las personas más empáticas suelen ser las más exitosas en el ámbito romántico. Se menciona que un factor importante del desarrollo de la empatía tiene origen en el trato de los padres hacia los hijos, cuando los padres se muestran empáticos con sus hijos permiten que se vaya desarrollando la función empática, así como una mejor sociabilidad y seguridad; de otra forma, los niños se vuelven más retraídos e inseguros en los aspectos sociales (pp. 125-128).

La empatía no sólo es importante en escolares y en el ámbito romántico durante la vida adulta, sino también es un factor que suele faltar en las personas que llegan a cometer grandes crímenes. Goleman (2007) refiere que William Pithers, psicólogo de prisiones en Vermont, enfatiza que un factor importante, mostrado por los sociópatas que se dedican a los crímenes como violación y asesinato, no muestran una empatía con respecto a su víctima. De esta forma, el fortalecimiento de esa empatía en este tipo de pacientes suele ser de mucha utilidad durante el tratamiento psicológico, ya que la empatía formada con respecto al sufrimiento de las víctimas detendrá al sociópata en el cometimiento de sus crímenes (pp.135-138).

Por otro lado, uno de los vínculos en dónde más se puede observar la empatía es en el ámbito de la pareja, es de esta forma que en los cónyuges, una alternativa que ayuda con la ira de un miembro de la pareja es la empatía de la otra, el poder captar los sentimientos involucrados en el reclamo del otro. Es así como el cónyuge enfadado puede hacer su reclamo mencionando lo que pasó, como le hizo sentir y como le hubiera gustado que fuera esa situación (Goleman, 2007, pp.159-178).

Además de la empatía, Goleman (2007) señala otro factor importante para el establecimiento de una inteligencia emocional adecuada. La sintonía, una función muy importante en las relaciones interpersonales, las personas que no son hábiles en esta sintonía suelen percibirse raros por los demás. Esta sintonía es educada mediante el desarrollo y las vivencias. Se observa desde la niñez que los niños poco rechazados son primero observadores del grupo al que quieren acceder, posterior a eso actúan en sintonía con el grupo y ya una vez ganado su lugar dentro de este se muestran genuinamente (pp.146-149).

Otra cuestión importante es que mediante las relaciones interpersonales se transmiten estados de ánimo, de esta forma existen estudios donde se ha observado que las personas que tienen contacto con pacientes depresivos terminan decaídos después del contacto con estos. Es de esta forma que algunas personas para evitar abrumar a la gente a su alrededor, pueden cambiar su estado de ánimo mientras están en contacto con alguien (Goleman, 2007, pp.142-146).

La inteligencia emocional como hemos visto hasta ahora es un factor que afecta en la vida personal y de pareja, de esta forma también está involucrada en las relaciones laborales, donde se recomienda que los jefes no realicen críticas destructivas o peyorativas a los empleados, sino que apliquen la fórmula de decirle al empleado que fue lo que no le gustó y como le hubiera gustado que éste fuera. Por el otro lado, las personas que reciben las críticas constructivas deben reconocer que estas son para su mejora laboral. Es importante tener en cuenta los prejuicios que se tienen hacia algunas personas, ya que son factores que perturban la inteligencia emocional (Goleman, 2007, pp.179-191).

Es de esta forma que Goleman (2007) señala como una mente emocional infantil, con esto se refiere a un bajo control de las emociones y una tendencia a la impulsividad, puede hacer de nuestras reacciones emocionales mucho más fuertes y difíciles de manejar. Dentro de este tipo de mente emocional se encuentra la mente *blanco y negro*, en donde al no existir matices "grises" se ve todo muy extremista de tal forma que cuando algo va mal la persona puede pensar que "siempre" le ocurre lo mismo. Otro tipo de mente emocional infantil es cuando se personalizan los pensamientos, lo cual se refiere a creerse el centro de todas las acciones y sentir que todo pasa en torno y debido a uno mismo (p.333).

Esta mente emocional de la que habla Goleman (2007), tiene como característica que el presente está determinado por el pasado, de tal forma que nosotros respondemos a situaciones presentes que se asemejan en algún rasgo a situaciones pasadas (p.333). Pero esta asociación algunas veces suele generar problemas, ya que "la evaluación de la situación es rápida y automática, por lo cual podemos no darnos cuenta de que lo que fue importante en algún momento ya no lo es" (Goleman, 2007, p.333). Es por ejemplo como alguna actitud burlona o airada que uno haya experimentado en la infancia por parte de un compañero, puede no ser verdaderamente burlona o airada cuando volvamos a experimentar una situación similar años después (Goleman, 2007, p.333). Otra dificultad generada por la mente emocional es que ésta considera sus convicciones como absolutamente ciertas e irrevocables, lo cual explica el motivo por el cual es muy difícil hablar racionalmente con una persona emocionalmente perturbada (Goleman,2007, p.333).

Pero las emociones mal manejadas, cómo se menciona anteriormente, no sólo conllevan a problemas sociales, sino también a enfermedades, una emoción persistente cambia el estado de ánimo, es así como la ira y el miedo en exceso son factores que aumentan la probabilidad de contraer o mantener una enfermedad (Goleman, 2007, pp.197-203). De esta forma, Goleman (2007) señala que la ira ,por ejemplo, está asociada a problemas cardiacos, sobre todo cuanto este sentimiento es crónico, por lo mismo, es recomendable que la ira pueda expresarse cuando se necesita y se haga de manera adecuada, ya que la acumulación de ira en el momento aumenta la presión sanguínea (pp.203-206). Por otro lado, la ansiedad, provocada por el miedo, bloquea la eficacia de las células inmunes que tenemos en nuestro cuerpo, las cuales tienen como función el combatir los virus o células extrañas que nos atacan, cuando la ansiedad es crónica nuestra salud

se puede ver deteriorada, así como se han observado también daños en el hipocampo debido a las sustancias que son segregadas en el estado de ansiedad, por lo cual las personas que la padecen crónicamente muestran fallos en la memoria (Goleman, 2007, pp.206-209).

Otra emoción mal manejada como lo es la tristeza persistente, puede convertirse en depresión, un factor que ha mostrado complicaciones en la recuperación de varias enfermedades. Como se observa el mantenimiento de estas emociones tiene un efecto nocivo. La ira, tristeza o miedo combinados con el aislamiento y el pesimismo también son factores que llevan a un deterioro de la salud, y en condiciones cuando el paciente se encuentra hospitalizado o padece una enfermedad grave pueden llevarlo a la muerte o a una lenta recuperación (Goleman, 2007, pp.212-213). Así como emociones contrarias ,como lo es la felicidad, tienen un efecto tónico (Goleman, 2007, pp.209-212).

Los párrafos anteriores nos muestran cómo los efectos de una pobre inteligencia emocional son perjudiciales, y es por esto, que la educación emocional se considera de importancia. Goleman (2007) refiere que la educación de la inteligencia emocional viene desde la infancia, es de esta forma que en las interacciones familiares, los niños aprenden la base de como regular y manejar sus emociones, así como la forma en la que se sienten con ellos mismos y en como responderán los demás ante ellos (pp. 227-234). "Ciarrochi, Deane y Anderson (2002) encontraron que la inteligencia emocional tenía un papel moderador en la relación estrés-salud psicológica, de tal manera que los sujetos con elevada inteligencia emocional están en mejor predisposición para afrontar las demandas ambientales que aquellos sujetos que puntúan bajo en esta variable" (Augusto,2009, p.109) . Las personas muy atentas a sus emociones suelen manifestar mayores niveles de ansiedad, así como

síntomas físicos y depresivos (Salovey, Stroud, Woolery, & Epel, 2002, citado por Augusto, 2009, p.110). Entre las consecuencias más comunes del déficit en el manejo de la depresión, ira y ansiedad, se encuentra el consumo de alcohol y drogas, encontrando así como a los más vulnerables a las personas que con tal de olvidar esas emociones perturbadoras han adquirido una adicción (Goleman, 2007, pp.292-295). De acuerdo a Kolbe (1985) una vida saludable es medida dependiendo del impacto que tiene en la vida del individuo y de quienes lo rodean; la decisión del grado de vida saludable que un individuo desea llevar se debe a las habilidades personales que se tienen para resolver problemas, tomar decisiones y comunicarse con los demás, esto de acuerdo a programas de prevención de drogas y alcohol que se realizan en las escuelas de Estados Unidos. Estos programas de prevención se han basado en estudios que se han realizado en diversas universidades, correlacionando así el factor del consumo de alcohol y drogas, con el nivel de inteligencia emocional del individuo. "Un estudio conducido en la Universidad de Nueva Inglaterra en Australia, reveló que el puntaje de un individuo en un test de inteligencia emocional predice sus problemas con el alcohol y las drogas" (Riley & Schutte, 2003, pp.391-398). De la misma manera, "un estudio longitudinal conducido en diversos grupos de sexto grado de Los Angeles, California, demostró que la inteligencia emocional reduce la intención de fumar de un adolescente" (Trinidad, Unger, Chou, Azen & Johnson, 2004, pp.46-55) en donde se muestra como niveles mayores de agresividad conducen a mayores probabilidades de fumar (Russell, 2012, p.3). De esta forma mediante programas educativos en el ámbito de inteligencia emocional, se promueve una vida más saludable, evitando así el consumo de sustancias y las conductas de alto riesgo, esto de acuerdo a lo que Gil, Wagner y Tubman (2004) mencionan sobre los efectos positivos de un programa de inteligencia emocional desarrollado para el tratamiento del abuso de drogas en adolescentes de Miami, Florida (pp.140-150).

Por otro lado, quien tiene una mejor claridad y regulación emocional manifiesta mayor satisfacción y niveles más bajos de ansiedad y depresión (Extremera & Fernandez-Berrocal, 2003, pp.97-116).

Esta claridad y regulación emocional puede ser trabajada mediante la reeducación emocional, la cual tiene como objetivo modificar las reacciones emocionales frente a ciertos estímulos, normalmente se logra mediante trabajo terapéutico, y es sobre todo muy usada en trastornos como el TEP (trastorno de estrés postraumático), (Goleman,2007, pp. 235-250). De acuerdo a Goleman (2007), la reeducación emocional debe incluir temas como "conciencia de sí mismo, en el sentido de reconocer los propios sentimientos y construir un vocabulario adecuado para expresarlos; aprender a ver los vínculos existentes entre pensamientos, sentimientos y reacciones; saber si los pensamientos o los sentimientos están gobernando las decisiones; ver las consecuencias posibles de elecciones alternativas, y aplicar todas estas percepciones en decisiones sobre temas tales como drogas, tabaco y sexo. Tomar conciencia del sí mismo también implica tomar conciencia de las propias fortalezas y debilidades, y verse a uno mismo bajo una luz optimista, pero realista, evitando así una baja en la propia autoestima.

De acuerdo a Russell (2012)

Los adolescentes y adultos que están conscientes de sí mismos, "se siente cómodos al hablar acerca de sus debilidades y fortalezas e inspiran un alto grado de confianza en sí mismos cuando toman decisiones acerca de asuntos familiares, presión de los amigos y uso de drogas, ya que están más conscientes de la condición y capacidades que pueden mejorar y es menos probable que se predispongan al fracaso" (p.5).

Otro punto que Russel(2012) enfatiza es "el manejo de las emociones y el darse cuenta de lo que hay detrás de cualquier sentimiento.....para así

aprender formas de manejar la ansiedad, el enojo y la tristeza. También se pone énfasis en hacerse cargo de las responsabilidades que generan los actos y las decisiones, y en asumir los compromisos" (p.309). También debemos mencionar a la empatía, que fue descrita anteriormente como punto importante a trabajar en un programa de reeducación emocional.

De la misma forma, Augusto (2009) comenta que El Trait Meta-Mood Scale desarrollado por Salovey Mayer, Goldman, Turvery y Palfai (1995).....proporciona una estimación sobre los aspectos reflexivos de nuestra experiencia emocional. Contiene tres dimensiones.....:

- Atención a los sentimientos que hace referencia a la tendencia de las personas a observar y pensar sobre sus emociones, sentimientos, valorar y examinar sus estados afectivos, centrándose y maximizando su experiencia emocional (Gohm y Clore,2000).....
- Claridad emocional sería la capacidad que tienen los sujetos para dominar sus emociones en contraposición a saber únicamente que uno se siente bien o mal.
- Reparación de las propias emociones, que sería la capacidad de la persona para interrumpir sus estados emocionales negativos y prolongar sus estados emocionales positivos" (pp.109-110).

Finalmente podemos mencionar que "la auto-regulación, provee a la persona con la habilidad para controlar o redireccionar impulsos y estados de ánimo disruptivos, así como la propensión a suspender el juicio para poder pensar antes de actuar" (Russell, 2012, p.5).

## **Resultados**

En este apartado se encuentra una carta descriptiva y el manual para el facilitador del taller que estoy proponiendo a la institución en la cual realicé mi servicio social, este taller como se menciona anteriormente está dirigido a los beneficiarios y sus familiares. El taller y la carta descriptiva son de mi propia creación basándome en la investigación realizada en el marco teórico.



TALLER INTELIGENCIA EMOCIONAL:  
MANEJANDO MIS EMOCIONES  
ADECUADAMENTE



**OBJETIVO GENERAL:**

Potenciar habilidades como la empatía, la consciencia de sí mismo y la auto regulación, lo cual permitirá un incremento en la inteligencia emocional de los asistentes del taller.

Sesión Única

Duración: 1 hr 30 min

Cupo Máximo: 10 personas

Objetivo específico	Contenido	Medios del aprendizaje		Evaluación	Tiempo
		Actividades	Apoyo didáctico		
Identificar las ideas que el auditorio trae acerca del concepto de emoción	-Definición de emoción	Se invitará a los participantes a decir sus concepciones acerca del significado de una emoción, con esto se generará una lluvia de ideas de la cual se partirá para explicar el tema de las emociones. El facilitador irá anotando las ideas de los participantes en el	-Un pizarrón blanco -Un plumón	No se realizará alguna evaluación en esta primer etapa	10 minutos



TALLER INTELIGENCIA EMOCIONAL:  
MANEJANDO MIS EMOCIONES  
ADECUADAMENTE



		pizarrón.			
Explicar a fondo en qué consiste una emoción y sus tipos básicos	-Definición de emoción  -Tipos de emociones básicas	Se proyectarán diapositivas, con imágenes y el facilitador irá explicando cada una de éstas al auditorio	-Diapositivas con imágenes  -Proyector  -Computadora	No se realizará alguna evaluación en esta etapa	15 minutos
Explicar las microexpresiones de las emociones básicas y permitir que los participantes las detecten en ellos mismos	-Microexpresiones que se ubican en las emociones básicas: felicidad, tristeza, ira, sorpresa, miedo, asco y desprecio.	Se pasará un espejo a cada participante, el facilitador nombrará la emoción, realizará el gesto frente a todos los participantes y les señalará las microexpresiones que aparecen cuando se realiza esta emoción.  Posterior a eso, se les pedirá a los participantes las realicen frente al	-Espejos	No se realizará alguna evaluación en esta etapa	15 minutos



TALLER INTELIGENCIA EMOCIONAL:  
MANEJANDO MIS EMOCIONES  
ADECUADAMENTE



		espejo y vean cómo expresan ellos cada emoción, notando esas microexpresiones que el facilitador señaló anteriormente.			
Trabajar la empatía conforme a las microexpresiones del rostro	-Expresiones faciales mostradas al momento de expresar una emoción básica	Se proyectarán varias imágenes de personas diferentes y edades diferentes expresando algún tipo de emoción básica: felicidad, tristeza, enojo, sorpresa, miedo asco, y desprecio. Éstas se cambiarán cada 4 segundos y se le pedirá a los participantes anotar en una hoja de papel la emoción que creyeron haber visto.	-Diapositivas con imágenes -Un cronómetro -Lápices -Hojas blancas	Cuando la proyección de imágenes termine se revisará diapositiva por diapositiva diciendo la emoción que ésta expresaba, los participantes irán calificándose de acuerdo a esto.	10 minutos



TALLER INTELIGENCIA EMOCIONAL:  
MANEJANDO MIS EMOCIONES  
ADECUADAMENTE



<p>Explicar como se puede llegar a un buen control de impulsos, con el fin de lograr un mejor manejo de las situaciones de la vida cotidiana que se le puedan presentar al participante</p>	<p>-Pasos a seguir para poder controlar los impulsos adecuadamente</p>	<p>Dentro de la habitación habrá un poster pegado en forma de semáforo, el cual señalará 6 pasos a seguir para poder controlar los impulsos de manera adecuada, estos se revisarán detenidamente:</p> <p>-En la luz roja se encontrará: Detente, cálmate y piensa antes de actuar.</p> <p>-En la luz amarilla se encontrará: Cuenta el problema y di cómo te sientes. Proponte un objetivo positivo. Piensa en una cantidad de soluciones. Piensa en las consecuencias posteriores.</p> <p>-En la luz verde se</p>	<p>-Poster en forma de semáforo previamente diseñado mostrando los pasos mencionados</p>	<p>No se realizará alguna evaluación en esta etapa</p>	<p>15 minutos</p>
---	--	--	--	--	-------------------



TALLER INTELIGENCIA EMOCIONAL:  
MANEJANDO MIS EMOCIONES  
ADECUADAMENTE



		encontrará: Adelante, y pon en práctica el mejor plan.  Estos pasos anteriormente mencionados se leerán en voz alta por todos los participantes del grupo y se reflexionará sobre ellos con un ejemplo			
Poner en práctica los pasos para el control de impulsos aprendidos en la actividad anterior con el fin de poder expresar adecuadamente las emociones que nos genera alguna situación en particular. Así	-Técnica para el manejo del control de impulsos y la adecuada expresión de las emociones	Se repartirán 2 tarjetas a los participantes, cada una conteniendo una situación problema. La situación problema se leerá en voz alta y será reflexionada por la persona que la lee y posteriormente por todos los participantes haciendo mesa redonda, reflexionando así cómo	-20 tarjetas con situaciones problema	No se realizará alguna evaluación en esta parte	20 minutos



TALLER INTELIGENCIA EMOCIONAL:  
MANEJANDO MIS EMOCIONES  
ADECUADAMENTE



también se trabajará la empatía.		en la situación planteada se podrían aplicar los pasos aprendidos en la actividad anterior, con el fin de evitar conflictos por una inadecuada expresión de la emoción generada por la situación.			
Conocer lo que cada participante se lleva del taller, así como hacer el cierre.	-Las cosas aprendidas dentro del taller por los participantes	Se le preguntará a cada uno de los participantes que se lleva del taller	-No se requiere	No se realizará alguna evaluación en esta parte	5 minutos



# **TALLER INTELIGENCIA EMOCIONAL: MANEJANDO MIS EMOCIONES ADECUADAMENTE**

MANUAL



MÉXICO, D.F, Enero 2014

## INDICE

Introducción.....	51
Práctica 1. Lluvia de ideas.....	52
Práctica 2. ¿Qué son las emociones?.....	53
Práctica 3. ¿Cómo expresamos nuestras emociones?.....	57
Práctica 4. Evaluando nuestra capacidad para reconocer las emociones de otros.....	65
Práctica 5. Controlando mis impulsos adecuadamente.....	66
Práctica 6. Poniendo en práctica el control de impulsos y la empatía.....	68
Práctica 7. Retroalimentación y cierre.....	70

## Introducción

Como seres humanos, las emociones nos abordan diariamente a lo largo de nuestras actividades cotidianas. Estas emociones son una orientación para actuar de cierta forma en determinado momento, por lo mismo la buena identificación de éstas así como su buena expresión nos permitirán una vida emocionalmente satisfactoria, ya que cuando no sabemos manejar nuestra emociones adecuadamente nos creamos conflictos que nos generan malestar así como también podemos llegar a lastimar a las personas que más queremos.

Debido a lo anterior, este taller tiene como objetivo enseñarles a los participantes los elementos que les permitirán fomentar, practicar y mantener una adecuada inteligencia emocional, y así poder responder asertivamente de acuerdo a las emociones que como seres humanos irán experimentando a lo largo de su vida.



## Práctica 1. Lluvia de ideas

**Duración: 10 minutos**

*Propósito:* Esta práctica tiene como propósito el conocer la idea que los participantes traen acerca de las emociones y su función en la vida cotidiana, se pretende saber que es lo que conocen y piensan acerca de ello.

*Material:*

Ψ 1 pizarrón blanco

Ψ 1 plumón para pizarrón

*Procedimiento:*

- a) El facilitador preguntará a los asistentes qué es una emoción y para qué sirve, indicará que la participación se efectúe levantando la mano.
- b) El facilitador irá anotando las respuestas en el pizarrón.



## Práctica 2. ¿Qué son las emociones?

**Duración: 15 minutos**

**Archivo anexo para la práctica: Emociones.exe**

*Propósito:* Esta práctica tiene como objetivo dar a conocer el significado, función y los tipos de emociones que experimentamos día con día, con el fin de que cada participante pueda ir identificándolas en su vida diaria.

### *Material:*

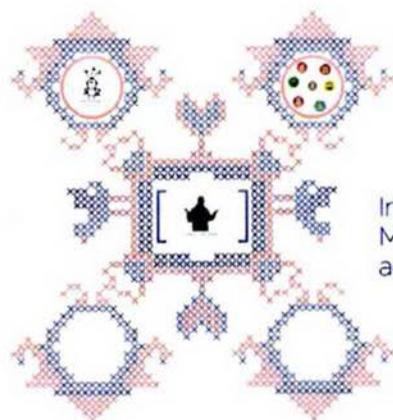
- Ψ 1 Proyector
- Ψ 1 Computadora
- Ψ Diapositivas con imágenes

### *Procedimiento:*

- a) Proyectar cada diapositiva dando la explicación correspondiente.

### *Descripción de la presentación*

Diapositiva 1



Inteligencia Emocional:  
Manejando mis emociones  
adecuadamente



Diapositiva 2



*Explicación:* De acuerdo a Goleman, un importante autor de la inteligencia emocional, la emoción es un sentimiento y sus pensamientos característicos, llevados a estados psicológicos y biológicos y a una variedad de tendencias a actuar, lo que se refiere a que las emociones se sienten y debido a éstas se generan pensamientos que nos llevan a ciertos estados psicológicos y reacciones fisiológicas, lo cual motiva nuestro actuar día con día.



Diapositiva 3



*Explicación:* Primeramente se da una reacción fisiológica que nos prepara para la acción a la que esa emoción nos motiva, por ejemplo, con la ira la sangre fluye a las manos, y así resulta más fácil tomar un arma o golpear a un enemigo; el ritmo cardíaco se eleva y un aumento de hormonas como la adrenalina genera un ritmo de energía lo suficientemente fuerte para originar una acción vigorosa. Esta reacción aunado a la costumbre que tenemos al reaccionar cuando sentimos cierta emoción es lo que nos lleva a actuar de cierta forma, es así como si estamos acostumbrados a golpear a la persona que está enfrente de nosotros cuando nos sentimos con ira, lo haremos, pero si la reacción fisiológica que nos genera la ira la acostumbramos a manejar de otra forma, por ejemplo respirando profundo y tratando de calmarnos, podremos detener ese acto violento cada vez que sintamos esa emoción.



Diapositiva 4



*Explicación:* De acuerdo a Paul Ekman, estudioso de las microexpresiones faciales, existen 7 emociones básicas las cuales son:

- Felicidad
- Ira
- Tristeza
- Asco
- Desprecio
- Miedo
- Sorpresa



### Práctica 3. ¿Cómo expresamos nuestras emociones?

**Duración: 15 minutos**

*Propósito:* Esta práctica tiene como objetivo mostrar a los participantes, las microexpresiones que se generan cuando expresamos una emoción facialmente, con el fin de que los participantes puedan hacerse más conscientes de las emociones que las personas a su alrededor expresan genuinamente, así como también reconocer como expresan ellos mismos sus propias emociones.

*Material:*

Ψ 10 espejos personales (uno para cada participante).

*Procedimiento:*

- a) El facilitador nombrará las 7 emociones básicas, de acuerdo a Paul Ekman, una por una, realizando así la expresión aunada a la emoción correspondiente, y señalando las microexpresiones básicas que conlleva la expresión real de esa emoción.
- b) Cada participante, después de la explicación del facilitador acerca de la emoción correspondiente, realizará frente a su espejo la emoción correspondiente identificando así las microexpresiones antes señaladas.



*Descripción de las microexpresiones*

Sorpresa



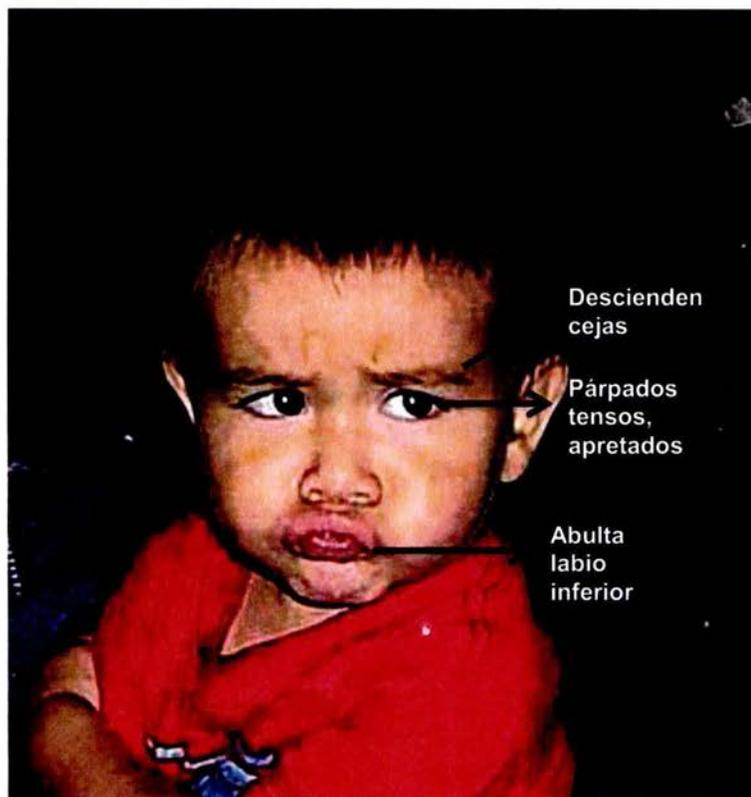


Felicidad



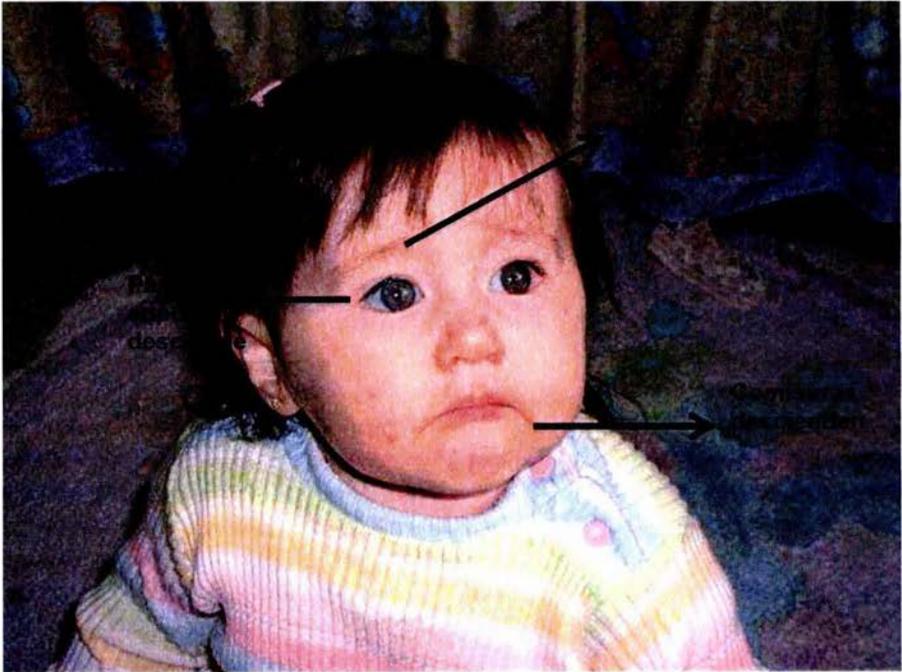


Ira



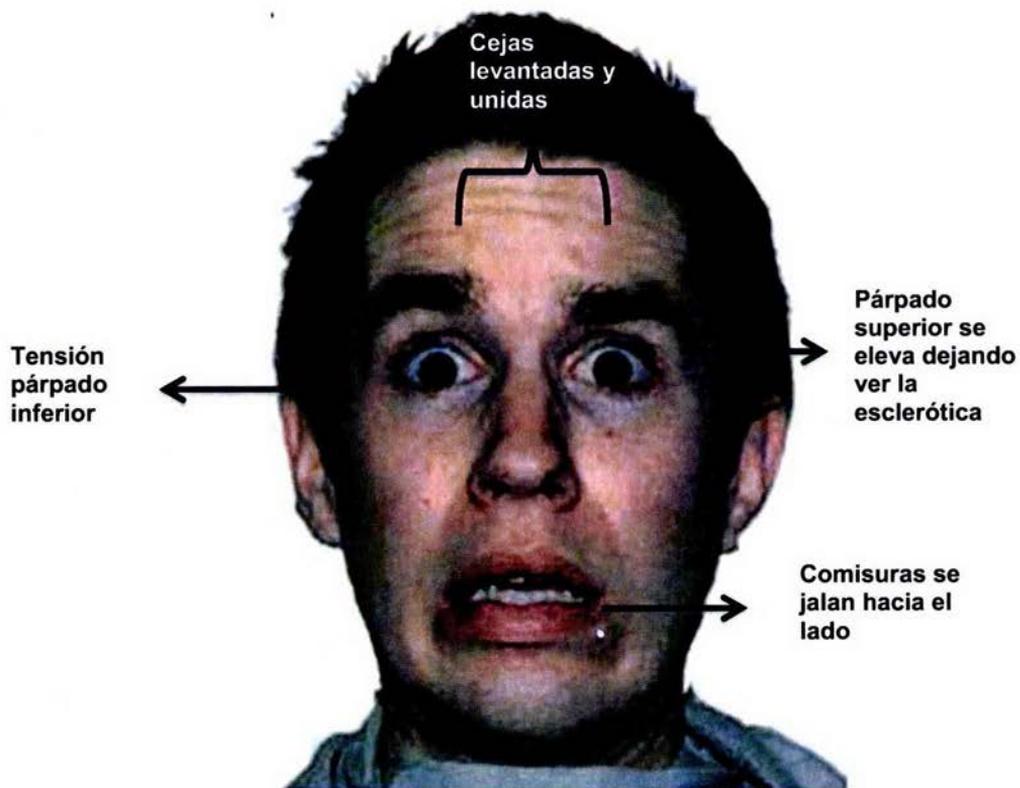


Tristeza



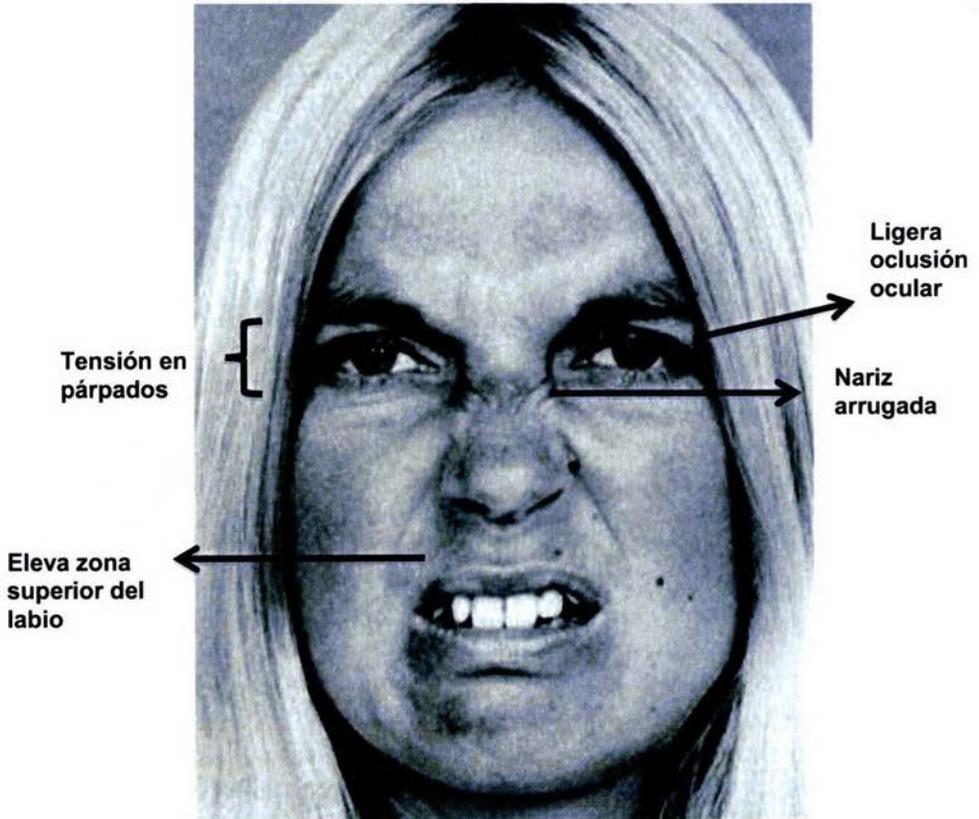


Miedo



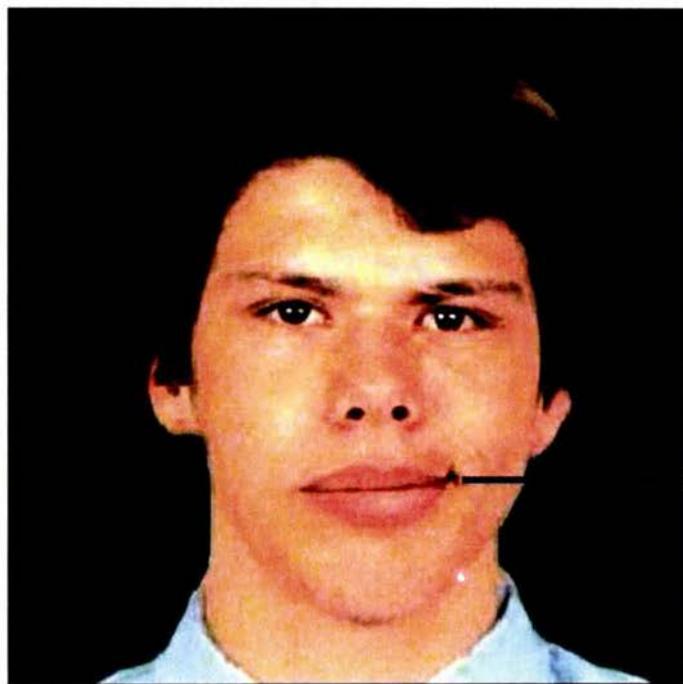


Asco





Desprecio



→ Unilateral, se eleva sólo una de las comisuras



## Práctica 4. Evaluando nuestra capacidad para reconocer las emociones de otros

**Duración:** 10 minutos

**Archivo anexo:** expresiones.pptx

*Propósito:* Esta práctica tiene como objetivo ejercitar el reconocimiento de las emociones en las expresiones faciales de las demás personas, haciendo uso de las microexpresiones vistas en la práctica anterior.

### *Material:*

- Ψ 20 diapositivas, cada una con la imagen de un rostro expresando una emoción básica (asco, felicidad, ira, tristeza, miedo, sorpresa, desprecio).
- Ψ 10 hojas de papel
- Ψ 10 lápices
- Ψ 1 cronómetro

### *Procedimiento:*

- a) El facilitador pedirá a los participantes numeren una hoja del uno al veinte
- b) El facilitador cambiará la diapositiva cada cuatro segundos, ya que de acuerdo a Paul Ekman, es el tiempo en el que una microexpresión es apreciada, y los participantes deberán ir anotando la emoción que observaron en el rostro proyectado.
- c) Al finalizar con el pase de diapositivas, el facilitador junto con los participantes irán revisando detenidamente diapositiva por diapositiva, definiendo la emoción que era y dónde se encuentran las microexpresiones que definen a la emoción, señalando así cada una de éstas.



## Práctica 5. Controlando mis impulsos adecuadamente

**Duración: 15 minutos**

*Propósito:* Esta práctica tiene como objetivo brindarle a los participantes herramientas para poder controlar sus impulsos y así lograr una mejor expresión de sus emociones.

*Material:*

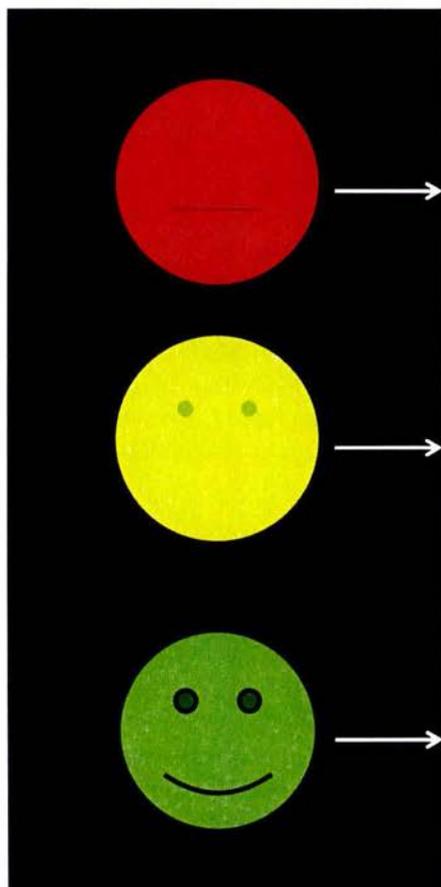
- Ψ 1 Poster de semáforo indicando los pasos a seguir para lograr un adecuado control de impulsos.

*Procedimiento:*

- a) El facilitador irá reflexionando junto con los participantes cada paso de los descritos en el poster.



*Descripción de la actividad:*



**1. Detente, cálmate y piensa antes de actuar.**

**2. Cuenta el problema, y di cómo te sientes.**

**3. Proponte un objetivo positivo.**

**4. Piensa en una cantidad de soluciones.**

**5. Piensa en las consecuencias posteriores.**

**6. Adelante, y pon en práctica el mejor plan.**



## Práctica 6. Poniendo en práctica el control de impulsos y la empatía

**Duración: 20 minutos**

*Propósito:* Esta práctica tiene como objetivo reforzar lo aprendido acerca del control de impulsos, así como generar empatía, enfrentando a las personas a pensarse en una situación de conflicto emocional y dando lugar a que propongan soluciones para expresar sus emociones en cada situación de la manera más adecuada.

*Material:*

Ψ 20 tarjetas de situaciones problema.

*Procedimiento:*

- a) El facilitador repartirá al azar dos tarjetas a cada participante.
- b) Se harán dos rondas, en cada una el participante leerá una de sus tarjetas.
- c) El participante al terminar de leer una de sus tarjetas, será preguntado cómo actuaría y expresaría sus emociones al encontrarse en una situación cómo la que menciona la tarjeta. Se le recordará que trate de usar lo aprendido en el taller.
- d) Posterior a la respuesta del participante, se invitará a los demás participantes a reflexionar sobre esa situación y dar sus opiniones acerca de la respuesta de su compañero.



*Descripción de la actividad*

Cometí un error en el trabajo y mi jefe me regaña al grado de gritarme	Estoy molesto con mi hijo/a porque reprobó materias	Me quedé de ver con mi esposo/a para cenar y se le hizo una hora tarde	En mi trabajo me siento desplazado por algún compañero/a	Me quedé sin trabajo y necesito el dinero desesperadamente
Ha sido un mal día, todo lo que hice hoy me salió mal	Un compañero el cual coordina mi trabajo, está teniendo muchos problemas con el jefe y se desquita conmigo	Estoy en junta con mi jefe, parece que quiere despedirme pero yo sé que es una razón injustificada	Un vecino tira su basura afuera de mi casa	Sin querer mi vecino al sacar su coche raya la puerta de mi auto
Realicé un trabajo en conjunto con un compañero pero éste acude con el jefe y le dice que lo hizo solo	Mi esposo/a hizo algo que me molestó mucho	Ha sido un mal día, voy en el metro, va muy lleno y la gente me va aplastando, lo que me hace sentir aún más molesto	Estoy agotado/a, sólo quiero llegar a mi casa, y el coche de adelante empieza a generar tráfico	Me di cuenta que mi pareja sale con alguien más
Mi mejor amigo/a faltó a mi boda porque ha estado muy presionado/a por el trabajo y lo olvidó	Mi esposa/o tomó una decisión importante sin consultarme	Mi hijo/a hizo berrinche porque no le compré algo que quería y empezó a gritarme	Por un error mío fui excluido de un equipo de trabajo	El jefe estaba muy molesto por el error que cometió un compañero y nos afectó a todos



## Práctica 7. Retroalimentación y cierre

**Duración: 5 minutos**

*Propósito:* Esta práctica tiene como objetivo conocer lo que los participantes se llevan del tema, así como poder recapitular entre todos los puntos más importantes vistos en el taller. También se preguntará que fue lo que más le gustó del taller, que es lo que menos le gustó y una sugerencia de cómo podría mejorarse.

*Material:*

Ψ No se requiere

*Procedimiento:*

- a) El facilitador preguntará a cada participante que es lo que se lleva del taller, que le gustó, que no le gustó y cómo cree que el taller podría mejorarse para un mejor aprendizaje del tema.
- b) El facilitador agradecerá a los participantes su asistencia, y con esto se llevará a cabo el cierre del taller.

**FIN DEL MANUAL**

## Recomendaciones

Se recomienda para un futuro trabajo basado sobre este proyecto impartir el taller y en base a los resultados obtenidos, dependiendo del nivel de aprendizaje y satisfacción que se llevan los participantes, hacer las modificaciones pertinentes.

Por otro lado, como sugerencias generales en referencia al programa de servicio social, se le sugiere a la institución puedan tener personal más preparado, los cuales puedan fungir como tutores de alumnos de licenciatura, proveyéndoles a éstos conocimientos de calidad y un fuerte apego al código de ética del psicólogo, ya que desgraciadamente la institución cuenta con muy pocos tutores que cuenten con estudios de posgrado, y hay muchos psicólogos que dan psicoterapia sin los estudios pertinentes, esto se observa también en los resultados obtenidos en el ámbito de la psicoterapia, los cuales menciono en el apartado de descripción de actividades del servicio social. De la misma forma, recomiendo a la institución a supervisar a estos tutores que no cuentan con los estudios necesarios con el fin de que realicen un trabajo de calidad.

Como recomendación a los futuros compañeros que ingresen a este programa de servicio social, aconsejo mucho puedan establecer contacto con tutores que aunque no les sean asignados pueden proveerles de enseñanzas muy valiosas, así también reflexionar sobre las actividades que hacen conjuntándolo con lo que han aprendido en la carrera, y si alguna de estas actividades no les parece adecuada conforme al código de ética o a lo que han aprendido sobre la labor del psicólogo, no llevarla a cabo y poder proponer cambiarla.

## Referencias

- Augusto, J.M. (2009). *Estudios en el ámbito de la inteligencia emocional*. España: Universidad de Jaén.
- Braidot, N. (2009). ¿Es posible mejorar la inteligencia emocional? **Brain Decisión**. Disponible en: [http://www.braidot.com/upload/404\\_Inteligencia%20emocional.pdf](http://www.braidot.com/upload/404_Inteligencia%20emocional.pdf)  
Consulta: julio 2013.
- Caruso, D.R; Mayer, J.S; & Salovey, P. (2002). *Emotional intelligence and emotional leadership*. En Augusto, J. M (Eds.), *Estudios en el ámbito de la inteligencia emocional* (pp.110). España: Universidad de Jaén
- Ciarrochi, J; Forgas, J.P; & Mayer, J.D (2001). *Emotional intelligence in everyday life*. . En Augusto, J. M (Eds.), *Estudios en el ámbito de la inteligencia emocional* (pp.109). España: Universidad de Jaén
- Cubero del Barrio, G. (2004, Octubre 17). El rostro no siempre es el espejo del alma. *El Mundo*, 264, 1-5.
- Ekman, P. (2001). *Cómo detectar mentiras: una guía para utilizar en el trabajo, la política y la pareja*. España: Paidós
- Extremera, N & Fernández-Berrocal, P. (2003). La inteligencia emocional en el contexto educativo: Hallazgos científicos de sus efectos en el aula. *Revista de Educación*. 332, 97-116.
- Gil, A.G; Wagner, E. F; & Tubman, J. G. (2004). Culturally sensitive substance abuse intervention for Hispanic and African American adolescents: empirical examples from the Alcohol Treatment Targeting Adolescents in Need (ATTAIN) Project. *Addiction*, 99(2), 140-150.
- Goleman, D. (2007). *La inteligencia emocional*. México: Ediciones B.

- Kolbe, L. J. (1985). *Why school health education? . An empirical point of view*. Health education, 16(2), 116-120.
- Limón, G. (2005). *Terapias Postmodernas*. México:Pax
- Luna, R. (2012, 21 de junio). Misión. Secretaría de Gobernación. Recuperado el 11 de noviembre de 2013 de <http://www.gobernacion.gob.mx>
- Riley, H; & Schutte, N. S (2003). Low emotional intelligence as a predictor of substance-use problems. *Journal of Drug Education*,3(4), 391-398.
- Russell, K. (2012). Emotional Intelligence: An Untapped Resource for Alcohol and Other Drug Related Prevention among Adolescents and Adults. *Depression Research and Treatment*, 2012, 1-7. doi: 10.1155/2012/281019.
- Salovey,P; & Mayer, J.D. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality*. 9, 185-211.
- Salovey, P; Stroud, L.R; Woolery, A. & Epel, E.P. (2002). Perceived emotional intelligence, stress reactivity, and symptoms reports: further explorations using the Trait Meta Mood Scale. *Psychology and Health*, 17, 611-627. En Augusto, J. M (Eds.), *Estudios en el ámbito de la inteligencia emocional (pp.110)*. España: Universidad de Jaén
- Secretaría de Seguridad Pública (2010). *Estrategia Penitenciaria 2008-2012*. México: Subsecretaría del Sistema Penitenciario.
- Tinoco, E. (2010, 13 de agosto). Visión. Secretaría de Gobernación. Recuperado el 11 de noviembre de 2013 de <http://www.gobernación.gob.mx>
- Trinidad, D.R; Unger, J.B; Chou, C.P; Azen, S.P; & Johnson, C. A. (2004). Emotional intelligence and smoking risk factors in adolescents: interactions on smoking intentions. *Journal of Adolescent Health*, 34(1), 46-55.

# Anexos

expresiones.pptx

