



UNIVERSIDAD LATINA S.C.

**Universidad
Latina**

3344-25

**“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO MECANISMO DE
COMPENSACIÓN EN EL DESARROLLO DEL ESTRÉS EN LA
CALIDAD DE VIDA”.**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A :

DAISY YADDITH MEMETLA VILLEGAS

ASESOR: DR. RENÉ ESTRADA CERVANTES

MÉXICO, D.F. 2014



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.

Dedico este logro a:

Mi Hermana:

Por estar siempre en los momentos importantes de mi vida, por ser el ejemplo para salir adelante y por los consejos que han sido de gran ayuda para mi vida y crecimientos. Por sentar en mí las bases de responsabilidad y deseos de superación, en ella tengo el espejo en el cual me quiero reflejar, en sus virtudes, ya que siempre ha sido una persona honesta, entregada a su trabajo, pero más que todo eso, por su gran corazón, que me llevan admirarla cada día más.

Mi Familia:

Mis papás, Máximo y Guadalupe

Mis Hermanos, Iván y Adán

Por todo su cariño y confianza que me han motivado a ser cada día una mejor persona, por las enseñanzas, que en mi me han depositado. Siempre serán importantes para mí.

Dinora e Ivonne,

Por su gran amistad incondicional, por todas las enseñanzas, pero sobre todo por su comprensión amor y respeto en cada momento, porque nunca han dejado de confiar en mí, por los regaños y por todo su apoyo para lograr este sueño ahora alcanzado.

Elizabeth Montoya Flores,

Por tu gran colaboración, ha este proyecto que ya es un sueño hecho realidad, por tus consejos que fueron de gran ayuda, por tu apoyo y tiempo brindado.

Les agradezco a todos aquellos que de una forma u otra, pusieron su granito de arena, ha este sueño realizado el día de hoy.

ÍNDICE

Introducción	1
1. Estrés	
Antecedentes	7
Definición de Estrés	8
El síndrome general de adaptación o S.A.G	9
Tipos de estrés	10
Clasificación de las causas del estrés	13
Los efectos del estrés sobre la salud	14
Burnout historia	17
Conceptos de burnout	18
Proceso del desarrollo del burnout	19
Factores de riesgo	20
Síntomas descriptivos del Síndrome de Burnout	22
2. Inteligencia Emocional	
Antecedentes	25
Definición	27
Las cinco habilidades básicas de la inteligencia emocional	27
Las emociones y la constitución del cerebro	34
Para que necesitamos las emociones	36
El Trabajo y la Inteligencia Emocional	37
La unidad del estrés y de la emoción	40
3. Calidad de vida	
Calidad de vida	43
Dimensiones de la calidad de vida	44
Concepto: Estilo de vida	45
Estilo de vida y la salud	46
Las principales funciones del afrontamiento son	50

4. Metodología de la investigación

planteamiento del problema	52
Hipótesis	53
Variabes	53
Justificación	54
Objetivos	56
Universo	57
Muestra	57
Muestreo	57
Metodología	58
Método	58
Técnicas	58
GRÁFICAS, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	59
DISCUSIÓN	71
PROPUESTA	74
CONCLUSIÓN	141
ANEXOS	145
REFERENCIAS	163

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como objetivo resaltar de manera certera los conceptos de la Inteligencia Emocional, propuesta por Daniel Goleman en 1995 y la utilidad de aplicarlo en el entorno laboral y personal.

El estrés es uno de los factores de riesgo más importantes para la mayoría de las enfermedades más frecuentes que se manifiestan en la vida diaria y en el entorno laboral. Se presentan en trastornos como hipertensión arterial, cáncer, diabetes, alteraciones metabólicas y hormonales. El cuerpo es capaz de adaptarse a los estímulos a los que es sometido por el ambiente usando cambios internos que pueden ser desadaptativos. El estrés afecta a la población en diferentes ámbitos y cada persona desarrolla estrategias para adecuarse al medio.

Las tensiones de la vida moderna, la nueva competencia de nuestro sistema económico en el terreno individual y empresarial, la exigencia de un constante perfeccionamiento profesional, etc., son situaciones que tienden a alterar el estado emocional de la mayoría de las personas consideradas normales, llevándolas al borde de sus propios límites físicos y psíquicos. El resultado viene acompañado de alteraciones somáticas y desequilibrios emocionales.

Imaginemos una cebra que pasta tranquilamente junto al resto de la manada en la sabana africana. Sobre ella se abalanza un león hambriento. ¿Qué hace la cebra? Huye violentamente, requiebra al león y, si está sana, es muy probable que logre burlar a su perseguidor

¿Qué es lo que ha ocurrido en la cebra que le ha permitido esa brillante carrera alocada que le ha salvado la vida? La evolución ha dotado a los animales (también al hombre, por supuesto) de un conjunto de recursos que les permiten optar a salvar su vida por esta vez. La mecánica es sencilla: el animal sufre un inmediato estrés que bloquea todas las funciones corporales que consumen energía y que, por tanto, competirían con la más importante de las tareas en ese momento, la huida.

El hombre moderno no muere de hambre si no logra cazar, no se ve amenazado por bestias salvajes o climatología extrema. Romperse una pierna es una

agradable oportunidad de ausentarse del trabajo y no la probable muerte por inanición en un breve periodo de tiempo. Por el contrario, este hombre, se enfrenta a un mundo en el que las preocupaciones suelen estar situadas a la orden del día.

Y ante todos estos factores nuestro organismo reacciona igual que si fuéramos atacados por una serpiente pitón. Nos pone en alerta máxima, deja de dedicar recursos a funciones básicas (alimentación, inmunidad, memoria) para enfrentarse a ese factor a la espera de derrotarlo y reanudar las funciones interrumpidas. El problema es que, al prolongarse en el tiempo ese factor estresante, también lo hacen los efectos que desencadena”. (Sapolsky, 2008).

Este desequilibrio no sólo afecta la vida íntima de una persona, sino que afecta su trabajo y su desarrollo profesional, porque las emociones desempeñan un papel importante en el ámbito laboral. La clave podría estar en utilizar las emociones de forma inteligente, para que trabajen en beneficio propio, de modo que ayuden a controlar la conducta y nuestros pensamientos para mejores resultados. “La terapia conductual racional emotiva propuesta por Albert Ellis 1962, es una forma de intervención psicoterapéutica en la que destaca de forma prominente los patrones de pensamiento, llamados distorsiones cognitivas que tienen efectos adversos sobre las emociones y la conducta y que, por tanto, su reestructuración, por medio de intervenciones psicoeducativas y práctica continua, puede mejorar el estado del consultante, a través del modelo ABC”. (Almansa, 2011: 3- 4).

“La cognición es el determinante más importante y accesible de la emoción humana. De manera sencilla, sentimos lo que pensamos. No son las circunstancias ni los demás los que nos hacen sentir como sentimos, sino es nuestra manera de procesar estos datos, seamos o no conscientes de ello. Para cambiar nuestra perturbación emocional, para mejorar nuestros problemas emocionales y conductuales, debemos cambiar nuestros esquemas disfuncionales de pensamiento.

Los esquemas disfuncionales de pensamiento son causados por factores múltiples, que incluyen causas genéticas, biológicas y las influencias ambientales. Los humanos tiene una natural tendencia a desarrollar esquemas disfuncionales

de pensamiento, aún en los ambientes más favorables. Aunque la herencia y el ambiente sean importantes en la adquisición de los esquemas disfuncionales de pensamiento, la gente mantiene sus esquemas disfuncionales por auto-adoctrinamiento o repetición de sus creencias irracionales. La causa más próxima de perturbación emocional es la adherencia actual a las creencias irracionales, más que la forma en que fueron adquiridas en el pasado. Si las personas reevaluaran su pensamiento y lo abandonaran, su funcionamiento actual sería muy distinto.

Las creencias actuales pueden ser cambiadas aunque tal cambio no sea fácil. Las creencias irracionales pueden cambiarse mediante esfuerzos activos y persistentes para reconocer, desafiar y revisar el propio pensamiento". (Almansa, 2011: 5).

El estudio de las emociones desde hace más de dos décadas gana cada día numerosos seguidores. Inicialmente las funciones cognitivas más valoradas fueron principalmente corticales, como el lenguaje, la planeación, etc. Hoy sabemos que la inteligencia para manejar las emociones constituye una destreza que nos permite conocer y manejar nuestros propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás, sentirnos satisfechos y ser eficaces en la vida, a la vez que crear hábitos mentales que favorezcan nuestra propia productividad. Lo cual se ve reflejado en resultados tangibles, como mejores puestos de trabajo, etc. Autoconciencia, autoestima, autocontrol, empatía, dedicación, integridad, habilidad para comunicar, pericia para iniciar y aceptar cambios: Goleman demuestra que éstas son las competencias más relevantes en el ámbito laboral. Los profesionales más brillantes destacan no sólo por sus logros personales, sino por su capacidad para trabajar en equipo, para maximizar la producción del grupo. Por contra, los profesionales incapaces de afrontar los cambios o conflictos resultan tóxicos para la organización entera. Afortunadamente, y como lo prueban los últimos estudios en conducta humana y neurociencia, todos tenemos el potencial de mejorar nuestra inteligencia emocional en cualquier momento de nuestra carrera. Precisamente, Goleman aporta las pautas específicas y científicamente probadas

para conseguirlo. Bajo el modelo de la Inteligencia Emocional (IE) se pretende incluir a todo un conjunto de habilidades que influyen en la conducta de las personas. (Goleman, 2000).

En este orden de ideas, la presente tesis consta de seis capítulos que se describen a continuación.

El primer capítulo se ha dedicado al concepto de estrés, desde su desarrollo histórico, hasta lo que implica su significado. Se abordan todas las áreas que involucra al individuo en su vida, física, psicológica, familiar y laboral. También las descripciones más nuevas del estrés, desde sus factores hasta la sintomatología y el manejo adecuado del estrés en la vida cotidiana de las personas.

Además se presenta un panorama histórico del Síndrome Bournout, debido a que ocurre en el área laboral, es cardinal destacarlo. Se presenta la definición, explicando los puntos principales del síndrome, como la sintomatología, y sus consecuencias en el área laboral, donde se ven involucrados los trabajadores.

Como punto principal en el segundo capítulo se aborda el concepto de la inteligencia emocional, partiendo desde su historia, pasando por su significado y características, explicando las dimensiones de las emociones y la importancia que tienen en la vida cotidiana de la población, y dando a conocer puntos importantes de cómo el control de las emociones puede tener beneficios en la vida diaria.

En el tercero capítulo se hace referencia a la calidad de vida, presentando su definición y como hoy en día se ve afectada la población por el estilo de vida que llevan las personas, por el ritmo acelerado que día a día los sujetos desarrollan por las grandes demandas, como la tecnología, el trabajo, la familia, y las relaciones interpersonales.

En el cuarto se presenta la metodología de la investigación con el propósito de dar a conocer paso por paso el cómo se realizó la investigación. Explicar los

procedimientos que se utilizaron y a través de los cuales se planteó el problema. Se describen los objetivos y se expone la hipótesis a comprobar y los instrumentos de trabajo utilizados.

En el quinto capítulo, se presentan los resultados con los porcentajes y la explicación correspondiente de cada rubro que arrojó la Escala de Maslach, que mide el Burnout, así como el cuestionario de “comportamiento Emocional” de Daniel Goleman, que se aplicó a trabajadores como parte del trabajo que se realizó.

Capitulo I. ESTRES

ANTECEDENTES

El estrés viene a ser un fenómeno adaptativo del ser humano que va en línea de favorecer su supervivencia, de lograr un rendimiento en sus actividades y un desempeño en diversas áreas de la vida. Hace solamente algunos decenios que fue definido y explicado, por las aportaciones de varios investigadores como:

El fisiólogo belga Fredericq (1855) expresó que “El ser vivo es de una manera tal que toda influencia perturbadora provoca por sí misma una actividad compensadora destinada a neutralizar o a poner remedio a esa perturbación”.

Otro gran autor fue, Claude Bernard (1867) Demostró que una de las principales características de los seres vivos reside en su poder de mantener la estabilidad de su medio ambiente interno cualesquiera que sean las condiciones externas y las modificaciones que se produzcan en el ambiente exterior. “La estabilidad del medio ambiente interno es la condición indispensable para una vida libre e independiente”.

Pfluger (1877) concretó la relación entre adaptación activa y estado estable y observó que “El objetivo de toda necesidad de un ser vivo es igualmente el objetivo de satisfacción e esa necesidad”. (Bensabat, 1994).

Cannon en 1922 propuso el término *homeostasia* (del griego homoios, similar y status, posición) para designar los procesos fisiológicos coordinados que mantienen constante el medio interno mediante numerosos mecanismos fisiológicos. Estableció la existencia de numerosos mecanismos fisiológicos bien definidos que aseguran una protección contra el hambre, la sed, la hemorragia y contra los factores que tienen a perturbar la temperatura del cuerpo que entran en la composición plasmática y aseguran el equilibrio de los diferentes metabolismos.

Ocasionalmente, la capacidad adaptativa de estos mecanismos puede verse desbordada, iniciándose entonces una alteración en el equilibrio del medio interno. Denominó estrés crítico al nivel máximo de estrés que un organismo puede neutralizar, sentando así las bases para el estudio de los efectos patógenos del estrés (Cannon, 1935).

Lazarus y Folkman (1986) definieron el afrontamiento como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas, externas y/o internas, que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo. (Lazarus, 2000). (Bensabat, 1994: 14-15).

DEFINICIÓN DE ESTRÉS

Desde 1935, Hans Selye, (considerado padre del estrés) introdujo el concepto de estrés a partir de la experimentación con animales y lo definió de la siguiente manera: "El estrés es el resultado no específico de cualquier demanda sobre el cuerpo que tiene un resultado físico o mental". Esto significa que cualquier demanda, sea la que sea, física, psicológica o emocional, buena o mala, provoca una respuesta biológica del organismo.

Desde otro enfoque es, "El estrés es una relación entre la persona y el ambiente, en la que el sujeto percibe en qué medida las demandas ambientales constituyen un peligro para su bienestar, si exceden o igualan sus recursos para enfrentarse a ellas (Lazarus y Folkman, 1984)". (Bensabat.1994: 19).

EL SÍNDROME GENERAL DE ADAPTACIÓN (S.G.A.)

Una situación estresante produce una reacción en cadena específica en el organismo. El propósito fundamental de esa reacción es compensar la tensión, de forma que el organismo recupere su equilibrio normal (homeostasis) lo antes posible. El equilibrio solo se logra si estese adapta posteriormente a los requerimientos de la situación y cuanto menos grave sea esta, más fácilmente se consigue la adaptación. Este proceso de reequilibrio se conoce como "síndrome general de adaptación".

Las hormonas suprarrenales son las encargadas de llevar acabo ese proceso. El choque inicial, o la aparición de la situación estresante, estimulan las glándulas suprarrenales a iniciar una reacción en cadena, que comprende tres fases:

Fase1: Respuesta de alarma.

La reacción en cadena fue clasificada por el Dr. Hans Selye, que representa la reacción adaptativa del organismo al peligro o amenaza. Su objetivo básico es preparar al cuerpo para la acción inmediata. Esta capacidad primitiva y primaria sigue utilizándose hoy en día en situaciones de estrés no peligrosas.

Fase 2: Reacción de resistencia

El estrés no es siempre un fenómeno de corta duración, sobre todo en la sociedad moderna. La respuesta de lucha o huida no dure mucho y si persiste el estrés, el organismo tiene que hacer provisiones para una protección de larga duración.

Cuando cesa la respuesta de alarma, la responsabilidad de mantener la batalla del cuerpo con el estímulo estresante pasará la medula a la corteza suprarrenal. La reacción de resistencia es sin duda, una fase necesaria para que el cuerpo pueda adaptarse a un estrés más prolongado.

Fase 3: Agotamiento

El organismo humano no fue pensado para un estrés constante y cuando más tiempo nos veamos expuestos a él, menos capaces serán nuestros cuerpos de afrontarlo. Si la reacción de resistencia supera su límites, el organismo alcanza la etapa final del síndrome general de adaptación: el “Agotamiento”.

Para muchos, el agotamiento es una gran sensación de cansancio físico o mental. Si bien esta es una de las formas en que puede experimentarse el agotamiento, también puede vincularse más específicamente a ciertas partes del cuerpo, quizás muchas, que dejan de funcionar con un rendimiento normal o que incluso “abandonan” o se vienen abajo. (Terra. 1994: 30-36).

TIPOS DE ESTRÉS

El término estrés abarca dos situaciones distintas: una agradable, el buen estrés o eustress; otra desagradable, el mal estrés o distress en inglés. (Terra. 1994: 19).

- **Eustress (Estrés Positivo)**

Representa aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor pero mantiene su mente abierta y creativa, y prepara al cuerpo y mente para una función óptima. En este estado de estrés, el individuo deriva placer, alegría, bienestar y equilibrio, experiencias agradables y satisfactorias.

La persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo y motivado, es lo que lo mantiene viviendo y trabajando. El individuo expresa y manifiesta sus talentos especiales y su imaginación e iniciativa en forma única/original. Se enfrentan y resuelven problemas.

Los estresantes positivos pueden ser una gran alegría, éxito profesional, el éxito en un examen, satisfacción sentimental, la satisfacción de un trabajo agradable, reunión de amigos, muestras de simpatía o de admiración, una cita amorosa,

participación en una ceremonia de casamiento, la anticipación a una competencia de un evento deportivo principal, una buena noticia, desempeñando un papel en una producción teatral, entre otros.

El Eustress un estado bien importante para la salud del ser humano, el cual resulta en una diversidad de beneficios/efectos positivos, tales como el mejoramiento del nivel de conocimiento, ejecuciones cognoscitivas y de comportamiento superior, provee la motivación excitante de, por ejemplo crear un trabajo de arte, crear la urgente necesidad de una medicina, crear una teoría científica. Es un estrés para ser buscado con avidez y utilizado como auxiliador para el crecimiento personal y profesional. Por lo tanto, el estrés positivo indispensable para nuestro funcionamiento y desarrollo. No es posible concebir la vida sin estímulos externos; la ausencia del estrés positivo es la muerte. (Bensabat, 1994: 28).

- **Distress (Estrés Negativo).**

Es aquel "Estrés perjudicante o desagradable". Este tipo de estrés produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, la aparición de enfermedades sicosomáticas y en un envejecimiento acelerado. Es todo lo que produce una sensación desagradable.

La vida cotidiana se encuentra repleta de los estresantes negativos, tales como un mal ambiente de trabajo, el fracaso, la ruptura familiar, un duelo, entre otros. Un mismo estrés puede ser positivo para unos y negativo para otros, como lo puede ser la promoción profesional. (Bensabat, 1994: 28).

Se presenta un cuadro (figura 1.) que muestra una Comparación entre el Eustress y el Distress, explicando, lo que se genera, cuando se desarrolla cada tipo de estrés.

EUSTRESS	DISTRESS
<p data-bbox="220 266 527 300"><i>El eustrés produce:</i></p> <ul data-bbox="272 359 711 831" style="list-style-type: none"> • Buena Salud • Ejercicio Regular • Buenas Relaciones • Alta Auto-estima • Dinámica Intelectualidad • Estabilidad Emocional • Habilidad para dar Amor • Habilidad para recibir Amor • Disfrute de la Vida <p data-bbox="220 890 415 924"><i>y resulta en:</i></p> <ul data-bbox="272 982 558 1178" style="list-style-type: none"> • Satisfacción • Felicidad • Vida Prolongada • Bienestar 	<p data-bbox="815 266 1107 300"><i>El distrés produce:</i></p> <ul data-bbox="867 359 1370 831" style="list-style-type: none"> • Pobre Salud • Estilos de Vida Sedentario • Pobres Relaciones • Baja Auto-estima • Estancamiento • Inestabilidad Emocional • Inhabilidad para Amar • Rechazo • Percepción Pesimista de la Vida <p data-bbox="815 890 1010 924"><i>y resulta en:</i></p> <ul data-bbox="867 982 1170 1178" style="list-style-type: none"> • Descontento • Tristeza • Enfermedad • Muerte Prematura

Figura 1.

En los dos casos existe una respuesta biológica de adaptación y secreción de hormonas de adaptación. Pero de hecho la distinción es más sutil. Porque el buen estrés biológicamente se puede convertir en un mal estrés cuando supera el nivel de adaptación propio de cada individuo y provoca una respuesta biológica excesiva que acarrea las respuestas somáticas. (Bensabat, 1994: 29).

CLASIFICACIÓN DE LAS CAUSAS DEL ESTRÉS

El estrés es un proceso fisiológico normal de estimulación y de respuesta indispensable para la vida y el funcionamiento de nuestro cerebro y de los distintos órganos.

Toda actividad física o psíquica es teóricamente un factor de estrés. Sin embargo, nosotros vamos a tratar aquí solamente de los factores del mal estrés, los que exigen un exceso de adaptación física, psicológica o biológica y son responsables de una respuesta que va más allá de la respuesta fisiológica normal. Las causas del estrés pueden ser:

-Fisiológicas

Podemos mencionar las causas genéticas, es decir heredadas, las causas congénitas, las enfermedades y lesiones previas como por ejemplo la disminución de la resistencia. También influyen factores alimentarios.

- La malnutrición y el desequilibrio alimentario
- Alimentación pobre en minerales y en vitaminas.

-Psicológicas y psicosociales

Es aquí donde podemos mencionar la predisposición de la persona, su vulnerabilidad emocional y cognitiva, como asimismo la crisis vital por edad como por ejemplo la adultez, la tercera edad,

También son causas en esta clasificación las relaciones interpersonales conflictivas o insuficientes.

- La Insatisfacción, el tedio, el medio, el agotamiento por cansancio.
- La impresión de no haber logrado éxito.
- Las emociones intensas, buenas o malas.

-Ambientales sociales

Los cambios sociales y tecnológicos que sufre la persona, en la cual la denominan "Shock del futuro". También pueden ser causas enmarcadas en esta tipología las situaciones económico-políticas como ser la incertidumbre, la inflación, el riesgo de guerra, etc.

-Ambientales físicas

Son las causas del estrés, en primer lugar

- El hambre y la enfermedad
- La polución.
- El smog.
- El ruido
- Las temperaturas extremas

(Bensabat, 1994: 33-35).

EFFECTOS DEL ESTRÉS SOBRE LA SALUD

El cuerpo reacciona al estrés de manera física, mental y emocional. Las complicaciones comienzan al momento en que permitimos que éste afecte nuestro estado de salud. Aunque el estrés puede afectar de modo negativo, a casi todas las partes del cuerpo, ciertas reacciones provocadas por el estrés hacen que destaquen unas áreas específicas.

La investigación ha puesto de manifiesto que partes del organismo son más propensas a sufrir y cuáles son las características de esos daños. Es más importante recordar que es la reacción al estrés, más que el agente estresante en sí, la que suele causar los problemas.

Cuando no se sabe controlar el estrés o no se encuentra una manera de canalizarlo, entonces éste se convierte en angustia. Envejecimiento prematuro: situaciones de angustia y estrés, podrían fomentar un acortamiento de los telómeros, que son unas capas protectoras en los extremos de los cromosomas. Esto se traduce en un aceleramiento del envejecimiento celular. Las investigaciones muestran los efectos graves del estrés sobre nuestro cuerpo. El estrés desencadena cambios en nuestro organismo y hace que sea más probable que nos enfermemos. También puede empeorar problemas que ya padecemos. Puede influir en los siguientes problemas:

- Dificultad para dormir
- Dolores de cabeza
- Constipación
- Diarrea
- Irritabilidad
- Falta de energía
- Falta de concentración
- Comer de más o no comer
- Problemas de la piel, tales como la urticaria
- Depresión
- Ansiedad
- Aumento o pérdida de peso
- Problemas cardíacos
- Hipertensión arterial
- Síndrome de colon irritable
- Diabetes

- Riesgo elevado de ataques de asma o artritis
- Tensión
- Retortijones estomacales
- Dolor de cuello o espalda
- Disminución del deseo sexual
- Hinchazón estomacal

(Stephen Terras, 1994: 41- 42).

BURNOUT: HISTORIA

En 1974, un médico psiquiatra llamado Herbert Freudenberger que trabajaba como asistente voluntario en la Free Clinic de Nueva York para toxicómanos, al igual que otros voluntarios jóvenes e idealistas, observó que al cabo de un periodo más o menos largo, entre uno y tres años, la mayoría sufría una progresiva pérdida de energía, desmotivación, falta de todo interés por el trabajo hasta llegar al agotamiento, junto con varios síntomas de ansiedad.

Como se expone, los cambios sociales ocurridos en el primer mundo, la nueva ordenación del trabajo, los cambios en los sectores ocupacionales, el cambio en la concepción de la relación profesional entre los trabajadores y entre estos y los clientes o usuarios de las organizaciones, hasta el punto de constituir un problema que por el número de bajas laborales en la que tiene éxito de una organización, especialmente de servicio, merece ser considerado por las autoridades que regulan el mundo del trabajo y de la salud.

He hicieron que Freudenberger 1974, describiera cómo estas personas se vuelven menos sensibles, poco comprensivas y hasta agresivas en relación con los pacientes, con un trato distanciado y cínico con tendencia a culpar al paciente de los propios problemas que padece.

Para describir este patrón conductual homogéneo, Freudenberger eligió la misma palabra Burnout (“estar quemado”, “consumido”, “apagado”) que se utilizaba también para referirse a los efectos del consumo crónico de las sustancias tóxicas de abuso. Esta era una palabra de uso común en la jerga atlética, deportiva y artística, que hacía referencia a aquellos sujetos que no conseguían los resultados esperados pese al esfuerzo realizado. La psicóloga social Cristina Maslach por aquel entonces, año 1976, estudiaba las respuestas

En las primeras publicaciones realizadas, referentes a la implicación con distintos profesionales, tales como (médicos, enfermeras, trabajadores sociales, profesores, policías, etc..) así como en la divulgación de los medios de

comunicación se destacaba más la importancia de las diferencias individuales, como la personalidad previa (perfeccionismo, idealismo, excesiva implicación en el trabajo), que la influencia de las condiciones objetivas de trabajo. Se popularizaron los sentimientos de prevención y de intervención dirigidas a su adecuado afrontamiento. Además, el término burnout perdió precisión conceptual, convirtiéndose en un “cajón de sastre”, o mejor aún, en un “cajón desastre” sin consistencia científica, que según Mingote Adán se asociaba al trabajo directo con personas, tras un tiempo prolongado de alta implicación emocional con el cliente, con alta demanda de exigencias adaptativas y bajas posibilidades de ejercer un control eficaz sobre esta situación, según el paradigma de la indefensión aprendida de Seligman. García Izquierdo comenta que el burnout es un problema característico de los trabajos de “servicios humanos”, es decir, de aquellas profesiones que deben mantener una relación continua de ayuda hacia el “cliente”. Profesionales, sin duda, más expuestos a riesgos psico-emocionales, como analizaremos posteriormente.

En la delimitación conceptual del término pueden diferenciarse dos perspectivas: la clínica y la psicosocial. La perspectiva clínica lo considera como un estado al que llega el sujeto como consecuencia del estrés laboral, en esta dirección se encaminaron los primeros trabajos de Freudenberger y de Pines y Aaronson. La perspectiva psicosocial lo considera como un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y de orden personal, con manifestaciones bien diferenciadas en distintas etapas como se indica en los trabajos iniciales. (Gil-Monte, 2006).

CONCEPTOS DE BURNOUT:

El síndrome de burnout ha sido definido como un síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, pobre autoconcepto y pérdida del interés por los clientes que aparece en los profesionales de las organizaciones de servicio (Maslach y Pines, 1977).

Un síndrome de agotamiento emocional y de cinismo que ocurre con frecuencia en los individuos que trabajan hacia personas y que dedican mucho tiempo a las relaciones personales de carácter confidencial con esas personas bajo condiciones crónicas de estrés y de tensión (Maslach y Jackson, 1979).

Una pérdida progresiva el idealismo, de la energía y del deseo de alcanzar objetivos que aparece en los profesionales de ayuda como resultado de sus condiciones de trabajo (Edelwich y Brodsky, 1980).

Burke y Richardsen (1993) proponen un proceso que ocurre a nivel individual como una experiencia psicológica envuelta de sensaciones, actitudes, motivos y expectativas, y es una experiencia negativa que da lugar a problemas de discomfort. (Gil-Monte, 2006).

EL PROCESO DE DESARROLLO DEL BURNOUT

Hay una variedad de modelos que tratan de explicar el desarrollo del síndrome de Burnout.

Para Edelwich y Brodsky (1980), el desarrollo del síndrome de Burnout es un proceso de desilusión o de desencanto hacia la actividad laboral. Para explicar ese proceso elaboran un modelo de cuatro etapas: a) la primera es el entusiasmo ante el nuevo puesto de trabajo acompañado de altas expectativas; b) luego aparece el estancamiento como consecuencia del incumplimiento de las expectativas; c) la tercera etapa es la de frustración; y por último d) la cuarta etapa es la apatía como consecuencias de la falta de recursos personales del sujeto para afrontar la frustración. La apatía implica sentimientos de distanciamiento y desimplicación laboral, y conductas de evitación e inhibición de la actividad profesional. Véase figura

Entusiasmo encantamiento frustración apatía

Figura. 1 modelo de Edelwich y Brodsky (1980). Sobre el proceso del Burnout

Cherniss (1982) postula que el Burnout se da en un proceso de adaptación psicológica entre el sujeto estresado y un trabajo estresante, en el cual el principal precursor es la pérdida de compromiso.

El proceso lo describe en cuatro fases: fase de estrés, 1) fase de agotamiento y fase de afrontamiento defensivo. 2) La fase de estrés consiste en un desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos de los que dispone el individuo para hacer frente a esos acontecimientos. 3) La Fase de agotamiento se produce con la respuesta emocional inmediata del sujeto ante dicho desequilibrio, es decir que el trabajador presentará sentimientos de preocupación, tensión, ansiedad, fatiga y agotamiento. 4) La Fase de afrontamiento implica cambios en la conducta y en la actitud del trabajador, caracterizándose por un trato impersonal, frío y cínico a los clientes.

El modelo de Farber (1991) describe seis estadios sucesivos: 1. Entusiasmo y dedicación. 2. Respuesta de ira y frustración del trabajador ante los estresores laborales. 3. No hay una correspondencia entre el esfuerzo y los resultados y recompensas. 4. Se abandona el compromiso e implicación en el trabajo. 5. Aumenta la vulnerabilidad del trabajador y aparecen síntomas físicos, cognitivos y emocionales. 6. Agotamiento y descuido. (Gil-Monte, 2006).

FACTORES DE RIESGO

A) Variables individuales

Según Edelwich y Brodsky (1980), el Burnout aparece cuando el deseo del sujeto de marcar una diferencia en la vida del otro se ve frustrado, ya que las razones por la que las personas se dedican a ayudar a los demás tienen por objeto confirmar su sentido de poder. También señalan que el tener muy alto entusiasmo inicial, baja remuneración económica independientemente del nivel jerárquico y educación, no tener apoyo ni refuerzo en la institución, el uso inadecuado de los recursos, y ser empleado joven son variables que aumentan la probabilidad de desarrollar el síndrome de Burnout. Estas características se dan, por ejemplo, en

el personal de enfermería, que es donde se ha centrado la mayor parte de las investigaciones, y en el que se encuentra que el desfase existente entre el espíritu altruista, la formación recibida y la realidad laboral es más alto. Además, un alto porcentaje del personal tiene pocos años de experiencia y su situación laboral no es estable. Como ha demostrado Manzano, el ser fijo en un trabajo aumenta el grado de satisfacción personal (Manzano, 1998). La misma autora observa que el nivel de educación se asocia con mayor frecuencia e intensidad al cansancio emocional.

B) Variables sociales

En general, se considera que las relaciones sociales dentro y fuera del lugar de trabajo pueden amortiguar el efecto de los estresores o pueden ser fuentes potenciales de estrés. Los efectos positivos de las relaciones sociales sobre el trabajador han sido clasificados en emocionales, informativos e instrumentales. En cualquier caso, es básico que exista un apoyo social, que redunde en la integración social, la percepción de la disponibilidad de otros para informar o comprender y la prestación de ayuda y asistencia material. (Manassero y Cols, 2003, Hombrados, 1997). House (1981) ha clasificado varias fuentes de apoyo social: pareja, familiares, vecinos, amigos, compañeros, superiores o supervisores, grupos de autoayuda, profesionales de servicio y cuidadores. (Manassero y Coles, 2003). En general, las variables sociales aceptadas serían:

a) Variables sociales extra- laborales. Relaciones familiares y/o amigos. Los estudios del Burnout hacen hincapié en la importancia del apoyo de estas fuentes, ya que le permiten al sujeto sentirse querido, valorado y cuidado. Según Repeti (1989), el apoyo familiar, en el hogar, mitiga los efectos estresores menores de la vida diaria. En general se acepta que la falta de apoyo social puede ser un factor de estrés e incluso puede acentuar otros estresores; ya que la presencia de éste rebaja o elimina los estímulos estresantes, modifica la percepción de los estresores, influye sobre las estrategias de afrontamiento y mejora el estado de ánimo, la motivación y la autoestima de las personas.

b) Variables organizacionales. Entre los factores de riesgo organizacionales se distinguen estresores relacionados con la demanda laboral, el control laboral, el entorno físico laboral, los contenidos del puesto, los aspectos temporales de la organización, la inseguridad laboral, el desempeño del rol, las relaciones interpersonales laborales, el desarrollo de la carrera, las políticas y clima de la organización. Las características de las demandas laborales y el estrés laboral han sido muy estudiadas. Se distinguen dos tipos: las cuantitativas y cualitativas. El primero se refiere a la carga laboral, y el segundo al tipo y contenido de las tareas laborales (naturaleza y complejidad de las demandas laborales). Tanto el exceso de trabajo como la carga laboral excesivamente baja tienden a ser desfavorables a diferencia de los niveles moderados. Los niveles altos de sobrecarga laboral objetiva y presión horaria disminuyen el rendimiento cognitivo, aumentan el malestar afectivo y aumentan la reactividad fisiológica. (Martínez, Arabella, 2010).

SÍNTOMAS DESCRIPTIVOS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Uno de los temas laborales que más se han estudiado es la definición de roles laborales como el resultado de la interacción social del trabajador en el ambiente laboral. Dicho estrés causa tensión, ansiedad, insatisfacción y la tendencia a abandonar el trabajo. Existen determinados tipos de trabajo que son más vulnerables al estrés de rol como aquellos de roles limítrofes, de niveles jerárquicos intermedios y los puestos poco definidos. La preocupación por el desarrollo profesional puede ser fuente de estrés, ya que las personas aspiran a progresar y a alcanzar ciertas metas y expectativas.

- **Síntomas Emocionales:** Depresión, indefensión, desesperanza, irritación, apatía, desilusión, pesimismo, hostilidad, falta de tolerancia, acusaciones a los clientes/pacientes, supresión de sentimientos.

- **Síntomas Cognitivos:** Pérdida de significado, pérdida de valores, desaparición de expectativas, modificación de auto-concepto, pérdida de autoestima, desorientación cognitiva, pérdida de la creatividad, distracción cinismo, criticismo generalizado.

- **Síntomas Conductuales:** Evitación de responsabilidades, absentismo laboral e intenciones de abandonar la organización, desvalorización, auto-sabotaje, desconsideración hacia el propio trabajo, conductas inadaptadas, desorganización, sobre-implicación, evitación de decisiones, aumento del uso de cafeína, alcohol, tabaco y drogas.

- **Síntomas Sociales:** Aislamiento y sentimientos de fracaso, evitación de contactos, conflictos interpersonales, mal-humor familiar, formación de grupos críticos, evitación profesional.

- **Síntomas Psicosomáticos:** Cefaleas, dolores osteomusculares, quejas psicosomáticas, pérdida de apetito, cambios de pe-so, disfunciones sexuales, problemas de sueño, fatiga crónica, enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, aumento de ciertas determinaciones analíticas (colesterol, triglicéridos, glucosa, ácido úrico, etc.). (Gil-Monte, 2006).

CAPÍTULO II

INTELIGENCIA

EMOCIONAL

Antecedentes

Ya en la Grecia antigua, el cosmólogo Empédocles (hacia 450 a.C.) estableció las bases para una psicología mediante la teoría de los cuatro tipos de temperamento: Colérico, melancólico, sanguíneo y flemático. Empédocles creía que el cuerpo humano como todas las formas terrenales se componía de cuatro elementos: tierra, agua, fuego y aire. Relaciono estos cuatro elementos con los cuatro humores corporales: Asociaba la bilis roja, caliente y seca, *cholet*, con el fuego. La bilis negra, *melancholie*, con la tierra fría y seca. La sangre caliente y húmeda, *sanguis*, con el aire. Y las mucosidades frías y húmedas, *phlegma*, con el agua.

La expansión excesiva de uno de estos humores por el cuerpo se consideraba la causa de determinados estados anímicos y predisposiciones del carácter. Todavía son conceptos actuales el irritable y explosivo colérico, el pesimista y deprimido melancólico, el abierto y divertido sanguíneo y el lento y apático flemático.

La tradición filosófica (1900-1969), basada en Descartes y el racionalismo, considera la emoción como una respuesta desorganizada y visceral desadaptativa que dificulta la actividad cognitiva y la razón. No obstante, en 1920, Edward Thorndike va introducir el concepto de la inteligencia social, claro antecedente de la IE. Para este autor la inteligencia social es la habilidad para percibir adecuadamente los estados internos, motivos y conductas tanto en uno mismo como en los otros.

Otro hito en la psicología de la emociones fue la publicación de Charles Darwin, " *La expresión de las emociones en el hombre y en los animales*" (1872). Darwin, intentaba demostrar que existen esquemas de comportamiento congénitos para las emociones más importantes, como la alegría, la tristeza, la indignación o el miedo. Observo que determinadas emociones desencadenan parecidas relaciones mímicas, anímicas y psicológicas en todas las personas; por tanto estableció una relación entre experiencias emocionales y componentes biológicos.

Entre aquellos que aportan algunas de las pruebas más contundentes acerca del funcionamiento combinado de la razón y las emociones es Antonio Damasio, quien al operar a un paciente de un tumor cerebral, no sin afectar el neo córtex, se dio cuenta de que el paciente conservó su inteligencia por arriba del promedio pero no así el contacto con sus emociones, lo cual lo torno una persona incapaz de asignarle valor a los acontecimientos y priorizar. Esto lo llevo a constato la importancia de la conexión entre el cerebro pensante y el cerebro emocional.

En los últimos años se han ido acumulando pruebas que demuestran que el hecho de sentir, pensar y decidir presupone un trabajo conjunto del cerebro en lo emocional y en lo racional

Casi al mismo tiempo que se intentaba definir y medir la inteligencia social Peter Sifneos 1972), a partir de la observación clínica, propuso el concepto de Alexitimia, definida como la falta de habilidad para identificar, reconocer, comprender, y comunicar con palabras las emociones propias y ajenas, y que ha dado lugar a numerosas investigaciones posteriores en el tema de la conciencia emocional.

Howard Gardner 1983, publico su teoría sobre las 7 inteligencias múltiples, como explicación complementaria al papel del cociente Intelectual. Entre ellas se encuentran: capacidad verbal, aptitud lógico-matemático, capacidad espacial, talento cenestésico, dotes musicales, inteligencia interpersonal e interpersonal (constituyendo estas dos últimas las inteligencias personales y claros precursores también dela IE)

A principios de los años noventa (1990-1994). El psicólogo de Yale Peter Salovey y su colega John Mayer de la universidad de New Hamshire acuñaron para inteligencia interpersonal e intrapersonal el nombre de Inteligencia Emociona. La inteligencia emocional abarca cualidades como; Reconocer las propias emociones. Saber manejar las propias emociones. Utiliza el potencial existente. Saber ponerse en el lugar de los demás. Y, crear relaciones sociales.

Sin embargo, En 1995 hasta 1996 el tema despertó la atención mundial gracias al psicólogo de Harvard Daniel Goleman, quien introdujo el revolucionario concepto de la inteligencia emocional al mundo, todo un movimiento global ha surgido con el objetivo de llevar el “CE” (coeficiente emocional) a la práctica. De hecho, hoy día son cientos las multinacionales, instituciones, agencias gubernamentales, comunidades e incluso ejércitos que han adoptado prácticas y principios de Inteligencia Emocional, y de hecho, no hay un solo programa de desarrollo en liderazgo en el mundo que no aborde de alguna forma este tema.(Agosto. 2009: 18-21).

DEFINICIÓN

La inteligencia emocional, como menciona Daniel Goleman 1995, está en el centro de nuestras aptitudes para vivir y determina el éxito o fracaso de un ser humano en su proceso de autorrealización personal. Podríamos definir a la inteligencia Emocional como la capacidad humana de reconocer, entender, valorar y expresar los propios sentimientos: de manejarlos y modificarlos adecuadamente; de mantener la automotivación a pesar de las adversidades y frustraciones de la vida y reconocer e influir conscientemente en los estados emocionales de los demás manejando nuestras relaciones con apatía. (Wood, Tolley.2007).

Las cinco habilidades básicas de la inteligencia emocional

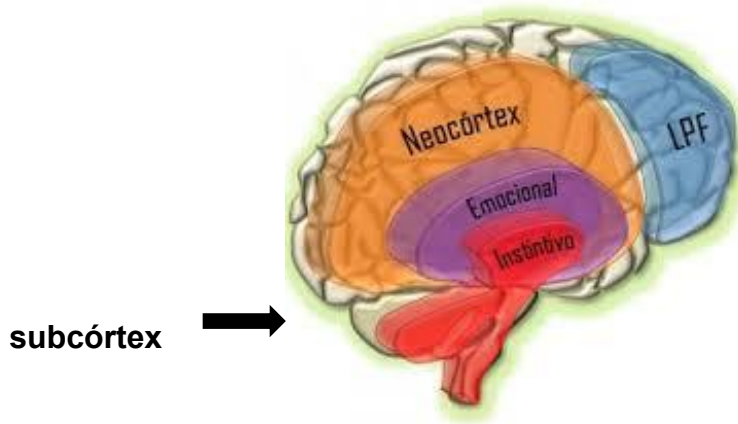
Se desprenden 5 habilidades básicas. Las primeras 3 habilidades corresponden a la inteligencia intrapersonal y las 2 restantes a la inteligencia interpersonal. (Wood, Tolley, 2007: 18).

1. La autoconciencia
2. La autorregulación
3. La motivación

4. La empatía
5. Las habilidades sociales

LA AUTOCONCIENCIA: Los nuevos conocimientos parecen indicar el modo en que las regiones cerebrales relacionadas con la autoconciencia nos ayudan aplicar la ética y a tomar decisiones en general. La clave para comprender esta dinámica es distinguir entre el cerebro pensante (el neocórtex) y las zonas subcorticales. (Goleman, 2011: 21- 22).

Como se muestra en el Esquema.



Por lo tanto es un proceso mediante el cual se adquiere conocimiento acerca de uno mismo, en un momento particular del tiempo y que define una serie de circunstancias internas y externas que determinan la forma de pensar, sentir, comportarse y relacionarse, aparte de las actitudes que uno posee y todo aquello que le interesa y motiva hacia la satisfacción de las necesidades personales. Nuestra forma de ser no es estática ni definitiva a lo largo de la vida, aunque hay algunas características que acompañan al individuo a lo largo de su vida. La forma de pensar, sentir, comportarse, relacionarse, los intereses y motivaciones son distintas en las diversas etapas evolutivas de la vida y aunque el conocimiento de uno mismo es acumulativo y adaptable a las circunstancias de la vida presente, la

implementación de ese conocimiento no será idéntico en la adolescencia y en la adultez.

El proceso de auto conciencia involucra un estado involucrado de observación de uno mismo que permita identificar, interpretar, evaluar y modificar las manifestaciones de los estados internos y las manifestaciones que se hagan hacia el ambiente externo. Se trata de reconocer los propios pensamientos, emociones y conductas, reconocer los patrones que se dibujan en nuestro proceder cotidiano y que trascienden hasta convertirse en nuestra personalidad e identidad.

LA AUTORREGULACIÓN

Los dos cuartos de la izquierda del modelo genérico de la inteligencia emocional hacen referencia a la relación que tenemos con nosotros mismos: son la autoconciencia y la autogestión.

Se trata de los principios básicos del autodomínio: la conciencia y gestión de nuestros estados internos. Esas capacidades son las que permiten que alguien tenga un excelente rendimiento individual en cualquier campo y en el empresarial en concreto aporte magníficas contribuciones personales. Competencias como la gestión de las emociones, el impulso concienciado para alcanzar objetivos, la adaptabilidad y la iniciativa se basan en la autogestión emocional.

La autorregulación de las emociones y los impulsos dependen en gran medida de la interacción entre el córtex prefrontal (el centro ejecutivo del cerebro) y los centros emocionales del cerebro medio, en particular los circuitos que convergen en la amígdala. (Goleman, 2011).

Como se muestra en el esquema (Figura 2).

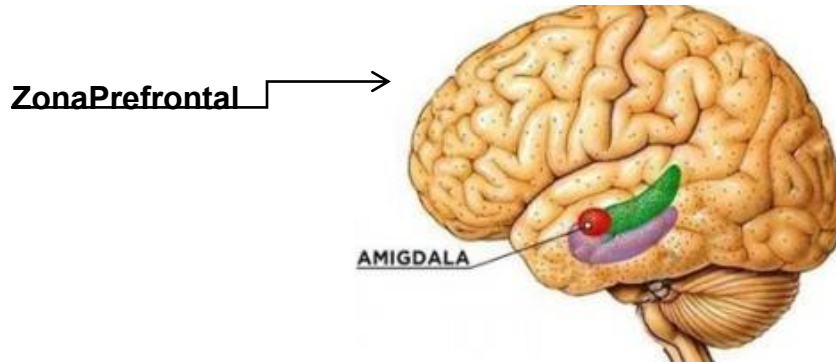


Figura 2.

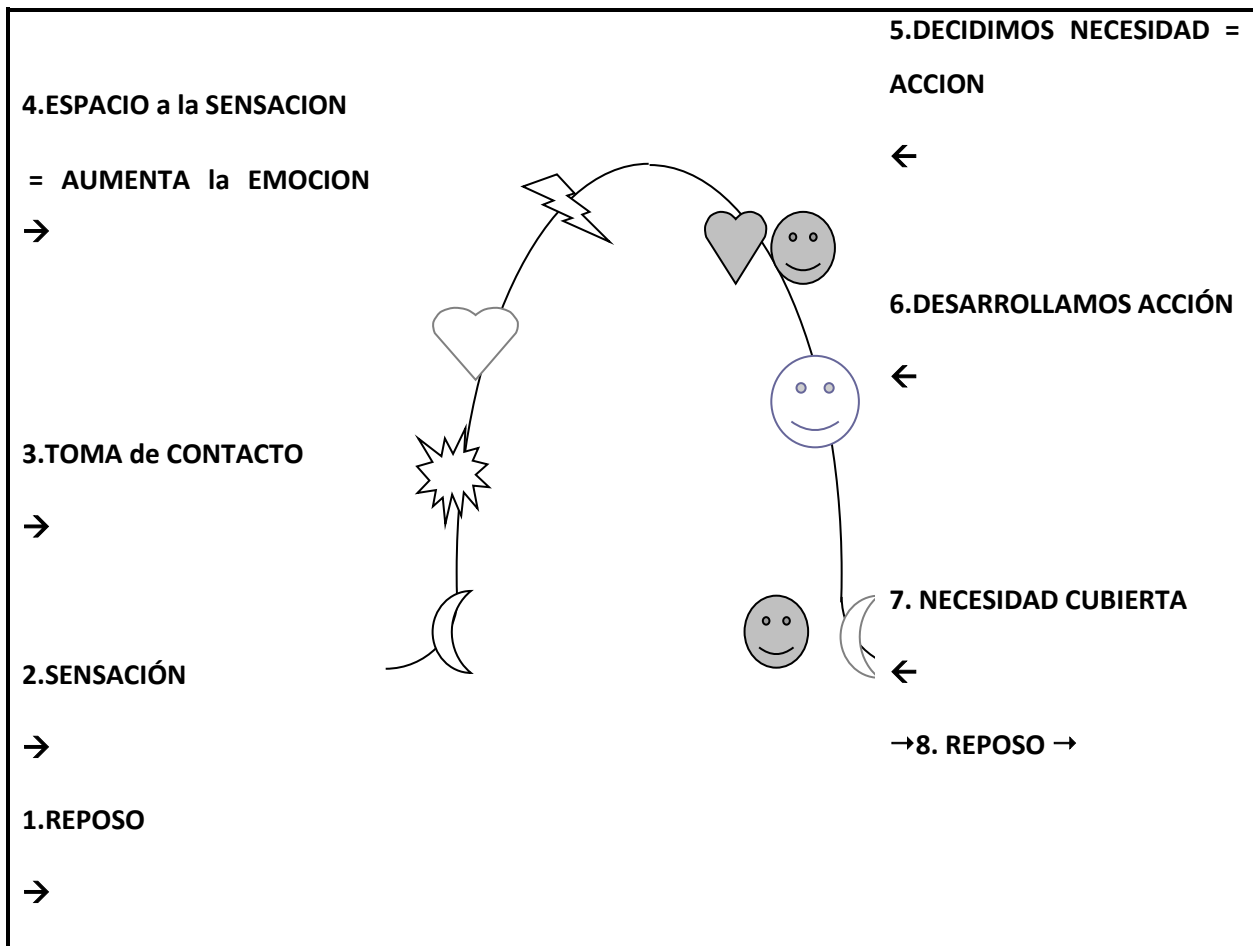
La zona más importante para la autorregulación es el córtex prefrontal, que en cierto sentido equivale al “jefe bueno” del cerebro, el que nos guía en nuestro mejor momento. En la región dorso lateral de la zona prefrontal se localiza el control cognitivo, que regula la atención, la toma de decisiones, la acción voluntaria, el razonamiento y la flexibilidad de respuesta. (Goleman, 2011: 38).

La autorregulación se refiere a la capacidad de gestionar o de encauzar las emociones debidamente. El verdadero desafío para la autorregulación surge ante las situaciones y emociones no deseadas, al igual que en los casos de aparición de estrés; habitualmente, acostumbramos rechazarlo o bloquearlo.

La Autorregulación implica:

1. Darse cuenta y reconocer la emoción
2. Permitirnos sentirnos de esa forma; es por algo; darnos permiso.
3. Fijarnos en qué pensamos y cómo entendemos la situación.
4. Decidir qué vamos a hacer, según haga falta en esa situación

En el cuadro se presenta: El Ciclo de la Experiencia y la Autorregulación emocional.



LA MOTIVACION

La motivación es lo que nos impulsa a actuar para conseguir un objetivo. Todo lo que nos motive nos hace sentir bien. Las palabras “motivación” y “emoción” tienen orígenes muy parecidos: los dos están relacionadas con el concepto de movimiento.

La motivación determina donde encontramos placeres, pero con frecuencia cuando llega el momento de lograr esos objetivos la vida presenta dificultades. Sin embargo, si nos topamos con contratiempos y obstáculos en la consecución de las

metas a las que nos empujan nuestras motivaciones se activan unos circuitos que convergen en una zona del córtex prefrontal izquierdo con el fin de recordarnos las buenas sensaciones que vamos a experimentar cuando alcancemos los objetivos. Cuando algo sale mal, eso ayuda a seguir adelante a pesar de las dificultades.

La gente cuyo puño de ajuste emocional se inclina hacia el lado izquierdo tiende a ser más positiva emocionalmente según Davidson las investigaciones de Davidson indican que el hemisferio izquierdo se pone el funcionamiento con solo pensar en conseguir un objetivo relevante. La actividad de la zona prefrontal izquierdo se relaciona con algo más que importante que una meta cualquiera: es la sensación de tener un norte en la vida, las grandes empresas que dan sentido a la existencia. (Goleman, 2011: 53- 54).

La motivación se ha subdividido en cuatro aspectos fundamentales:

- Luchar por mejorar y alcanzar estándares altos
- Comprometerte a alcanzar tus metas
- Tomar la iniciativa y aprovechar las oportunidades
- Set optimista incluso e presencia de la adversidad

(Wood, Tolley. 2007: 30).

LA EMPATIA Es la capacidad de sentir o percibir lo que otra persona sentiría si estuviera en la misma situación vivida por esa persona. Viene de un término griego que significa "emocionado". Consiste en intentar comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo.

Está estrechamente relacionada con el altruismo - el amor y preocupación por los demás - y la capacidad de ayudar Es saber escuchar a los demás, entender sus problemas y emociones. El contacto con la otra persona genera placer, alegría y satisfacción. Había compatibilidad.

Se ha dividido la empatía en cuatro aspectos principales.

- Ser sensible hacia otras personas y comprenderlas.
- Convertir las necesidades e intereses de otros en tu punto de referencia.
- Fomentar el desarrollo de otras personas.
- Estar en sintonía con lo social y lo político. (Wood y Harry, 2007: 34).

LAS HABILIDADES SOCIALES son un conjunto de capacidades que permiten el desarrollo de un repertorio de acciones y conductas que hacen que las personas se desenvuelvan eficazmente en lo social. Estas habilidades son algo complejo ya que están formadas por un amplio abanico de ideas, sentimientos, creencias y valores que son fruto del aprendizaje y de la experiencia. Todo esto va a provocar una gran influencia en las conductas y actitudes que tenga la persona en su relación e interacción con los demás.

La falta o escaso desarrollo de habilidades sociales, puede ser algo doloroso para las personas.

PUNTOS CLAVE DE LAS HABILIDADES SOCIALES.

1. Se adquieren a través del aprendizaje. No son innatas, los niños y niñas desde el nacimiento aprenden a relacionarse con los demás. Se sienten de determinada manera, tienen determinadas ideas y actúan en función de estas.
2. Son recíprocas por naturaleza. Las habilidades sociales, requieren para su desarrollo la relación con otras personas.
3. Incluyen conductas verbales y no verbales. Es tan importante lo que se dice como otros aspectos que no se dicen.

4. Están determinadas por el reforzamiento social (positivo o negativo). Determinadas conductas se repiten si tienen un refuerzo interpretado como positivo (acorde con sus ideas y sentimientos) o negativo (en desacuerdo).
5. Son capacidades formadas por un repertorio de creencias, sentimientos, ideas y valores. Estos son la base de la conducta social. Las personas interpretan las situaciones y deciden la actuación.
6. Están interrelacionadas con el autoconcepto y la autoestima. Los resultados de las relaciones sociales influyen en el autoconcepto y la autoestima y estos a su vez son cruciales para las diferentes conductas en el medio social. (Wood, Harry. 2007: 36).

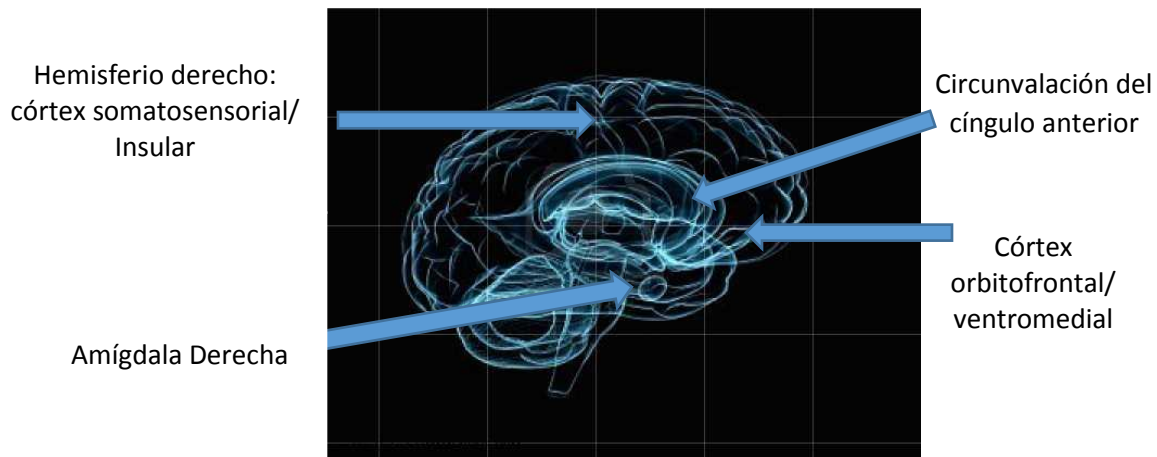
LAS EMOCIONES Y LA CONSTITUCIÓN DEL CEREBRO

Hipócrates ya había observado que el cerebro estaba compuesto por dos partes. Por el año 1836 el **Dr. Marc Dax** concluye que cada hemisferio controlaba deferentes funciones y que la palabra se ubicaba en el hemisferio derecho.

Para 1864 el **Dr. Paul Broca** confirma que el centro del lenguaje y en específico de las palabras está en el hemisferio izquierdo. Posteriormente el **Dr. John Hughlings** propone el concepto de “dominancia hemisférica izquierda”. El **Dr. Roger Sperry** complementa y confirma la diferenciación de funciones de cada hemisferio. Se ha demostrado que el cerebro se encuentra dividido en dos hemisferios, que están conectados por un cuerpo calloso y que cada uno de ellos se relaciona con procesos cognitivos, emocionales y conductuales; es decir que disponemos de dos medios deferentes y complementarios para procesar información.(Agusto.2009).

El estudio de Bar-On es una de las pruebas más convincentes de que la inteligencia emocional reside en áreas del cerebro distintas a las del coeficiente intelectual. Otros estudios realizados con otros métodos respaldan la misma conclusión. En un conjunto, esa formación revela que existen centros cerebrales específicos que gobiernan la inteligencia emocional, lo que diferencia ese conjunto de capacidades humanas de la inteligencia académica (es decir, verbal, matemática y espacial) o coeficiente intelectual (que es como se conocen esas competencias puramente cognitivas), así como de los rasgos de personalidad. (Goleman, 2011).

Para explicar la información anterior se presenta el siguiente esquema



- **Amígdala Derecha:** es un centro nervioso dedicado a las emociones y situado en el cerebro medio. Daños en la amígdala derecha presentan una pérdida de autoconciencia emocional, es decir, de la capacidad de ser conscientes de sus propios sentimientos y comprenderlos.
- **Hemisferio Derecho:** Córtex somatosensorial/insular: es una zona determinante para la IE y cuando presenta daños existe una deficiencia en la autoconciencia, así como en la empatía, es decir, la conciencia de las emociones de los demás. La capacidad de comprender y sentir nuestras

propias emociones es decisiva para entender las de los demás y sentir empatía.

- **Circunvolución del canguro anterior:** se encuentra en la parte frontal de una banda de fibras cerebrales que rodean el cuerpo callos, que conecta las dos mitades del cerebro y se encarga del control de los impulsos, esto es, de la capacidad de manejar las emociones, en especial las angustias y los sentimientos intensos.
- **Córtex orbitofrontal/ventromedial:** está situado detrás de la frente y es la última parte del cerebro que acaba de desarrollarse. Se trata del centro ejecutivo de la mente, donde reside la capacidad de resolver problemas personales e interpersonales, de controlar los impulsos, de expresar los sentimientos de un modo eficaz y de relacionarnos adecuadamente con los demás. (Goleman, 2011:15-19).

PARA QUE NECESITAMOS LAS EMOCIONES

Las emociones son respuestas complejas que nos ayudan a:

- Relacionar con rapidez ante los acontecimientos inesperados
- Tomar decisiones con prontitud y seguridad y
- Comunicarnos de manera no verbal con otras personas

La falta del componente emocional en los juicios que emitimos ante las diversas situaciones de la vida, nos lleva a decisiones incorrectas por la carencia de valoración y de sentido común que aportan las emociones,

Con la ayuda de las cinco emociones básicas: Alegría, Tristeza, Ira, Temor y Rechazo, y de sus combinaciones, el cerebro emocional en esta en posibilidades de hacer una rápida valoración de las situaciones inesperadas a partir de unos pocos fragmentos de información.

Cuando más varía son la disponibilidad de elección, menos nos ayuda por si sola la logística formal.

Amenudeo nos pasa que una sensación en el estómago o una voz interior nos ayuda más a tomar la mejor decisión que todas las reflexiones racionales que podamos hacer.

Damasio denomina “indicadores somáticos”, positivos o negativos, a las señales del cerebro emocional que acompaña a las emociones y se registra en forma de sensaciones corporales; estas identifican de manera automática los elementos del escenario que son relevantes para nosotros personalmente.

El Trabajo y la Inteligencia Emocional

Hablar de inteligencia emocional en el trabajo es hablar de la capacidad de auto monitorear las emociones pero también de monitorear las de los demás. Darse cuenta de cómo se sienten los demás hace una gran diferencia en el grado de involucramiento y compromiso con los otros, con los proyectos, con el bienestar del equipo de trabajo.

Si sólo nos vemos a nosotros mismos y no alcanzamos a ver a los demás, seremos invisibles o quizá odiados por los otros con quienes trabajamos.

Algunas de las cualidades que caracterizan la inteligencia emocional en el trabajo son las siguientes:

- **Carisma:** Es la capacidad de inducir estados positivos en los demás. Es ser contagioso para bien.

Aquella persona que conserva el buen humor, la esperanza de que las cosas salgan bien y que es capaz de transmitir este optimismo al resto del equipo.

- **Capacidad de expresar sentimientos y necesidades:** Además de ser un derecho, es la única forma de que los otros, jefes, compañeros o subordinados, se enteren de lo que te está pasando. Nadie adivina el pensamiento. Uno tiene lo que negocia, no lo que se merece.
- **Compromiso emocional:** Las personas más felices en el trabajo son aquellas que logran desarrollar un compromiso afectivo con lo que hacen.

Aman su trabajo y están comprometidas con él más allá del interés económico. Tener convicción hacia lo que se hace marca una diferencia radical entre un empleado y otro, aunque aparentemente hagan lo mismo. El compromiso emocional se percibe, se *vibra* en los niveles inconscientes. No puede ser producto de una actuación. No hay forma de fingirlo.

- Monitoreo de frustración: Una persona emocionalmente inteligente, se conoce. Lleva un registro interno de cómo se siente y es capaz de detectar antes de que se vuelva crítico, un estado de frustración creciente o crónico.

En la medida que se registra la frustración a tiempo, la probabilidad de resolver las causas es mucho más alta.

- Balance entre trabajo y vida personal: Quien no logra este balance, contamina su vida personal con los problemas laborales y contamina la vida laboral con los problemas personales. El balance implica la separación de ámbitos, el poder tener una vida lo suficientemente organizada para que sea de calidad. Este balance es una responsabilidad compartida. Las empresas *conscientes* son aquellas que ven a sus empleados como personas y procuran darles oportunidades para el desarrollo integral. La responsabilidad de quien trabaja, es saber poner límites en el trabajo, no ser el incondicional sino trabajar por resultados y lograr atender adecuadamente el resto de las esferas de su vida (autocuidado, alimentación, deporte, pareja, familia, espiritualidad, etc.).
- Ser protagonista y no víctima: Asumir la gestión del balance entre trabajo y vida personal es hacerse cargo de lo que no funciona en la vida laboral y también de cuidar lo que sí funciona. Significa no poner de pretexto el *ambiente* laboral, un jefe insufrible, compañeros envidiosos, no sentirse valorado, mala suerte, etc., sino generador de la circunstancia que se desee tener en la vida laboral, ya sea independiente o corporativa.
- Certeza de que siempre hay excepciones en las políticas corporativas: Siempre existe la posibilidad de generar una excepción. Hay políticas

inútiles en todas partes. Ser inteligente emocionalmente también significa ser valiente y no sólo obediente en el trabajo. Ser excesivamente obediente con las políticas de una empresa puede ser tan nocivo para una buena carrera profesional como ser un rebelde sin causa, inconforme con todas las políticas.

Hay algunas situaciones biográficas que pueden generar conflictos en la vida laboral:

1. Haber sido educado para obedecer (el excesivamente obediente nunca destacará ni será considerado para una posición de liderazgo).
2. Haber crecido sin límites ni estructura (brincarse todas las reglas no funciona para consolidar una vida laboral).
3. Haber crecido con una autoridad aniquilante (la rabia y los deseos inconscientes de venganza hacia las figuras de autoridad pueden estorbar el camino de la realización en el trabajo).
4. Haber sido maltratado (el que conserva su identidad de maltratado, se pone en situaciones donde es maltratado, donde provoca inconscientemente repetir la experiencia del maltrato.)
5. Haber sido ignorado (experto en hacerse invisible, en ser de *bajo perfil*, nunca opinar, dejar que la mayoría decida, no existir, encargarse de que casi nadie se percate de que trabaja en ese lugar).
6. Haber sido víctima de violencia (genera una gran dificultad para ejercer el derecho a pedir lo que se necesita por miedo a una reacción violenta).
7. Haber aprendido que pedir es igual a ser débil. Quien piensa así, no podrá generar un ambiente colaborativo en su vida laboral.

8. El excesivo protagonismo es un veneno para el trabajo en equipo, para la solidaridad. Quien ignora a los demás y sólo busca el brillo personal entorpece el trabajo grupal y se enfurece cuando los demás no hacen lo que quiere. Pueden llegar a ser líderes, pero son destructivos porque no reconocen el valor de nadie y sienten que todo lo bueno que se logra, es gracias a ellos.

LA UNIDAD DEL ESTRÉS Y DE LA EMOCIÓN.

En mi primer monográfico sobre el estrés y el manejo (Lazarus, 1966) se revisaba la investigación y se formulaba una teoría del estrés psicológico, que se basaba en el constructo de la valoración. Esta teoría se inclinaba hacia el enfoque subjetivo, el cual confiaba en la idea de que el estrés y la emoción dependen del modo en que el individuo evalúa (valora) las transacciones en el entorno.

Uno de los elementos principales es que sensatamente no podemos tratar el estrés y la emoción como si fueran campos diferentes sin perjudicar a ambos. Existen más convergencia que divergencias en el modo en que estos estados mentales se activan, se manejan y el modo en que afectan al bienestar psicológico, al funcionamiento y a la salud física de la persona.

Debería ser obvio que ciertas emociones, como la ira, los Celos, el temor, la culpa, la vergüenza y la tristeza, podrían ser denominadas emociones estresantes, porque normalmente se originan a partir de condiciones estresantes, que se refieren a situaciones perjudiciales, amenazantes o retadoras. Aunque creamos que muchas emociones son de tono positivo, porque se originan a partir de circunstancias favorables para el logro de metas importantes, a menudo están estrechamente relacionadas con el daño o la amenaza. Todo esto parece indicar que el estrés se aplica a las emociones estresantes de tono positivo y negativo.

El manejo es una parte integral del proceso de activación emocional. El juicio del significado de lo que está sucediendo conlleva siempre la evaluación de lo que puede hacerse al respecto, lo que determina si reaccionamos, digamos, con

ansiedad o con ira. La separación entre la emoción y el manejo perjudica a la integridad y complejidad del proceso de la emoción, que en todo momento considera cómo hemos de manejar las condiciones presentes. Los tres conceptos, estrés, emoción y manejo, están juntos y constituyen una unidad conceptual, donde la emoción es el concepto superordinado porque incluyen al estrés y al manejo. (Lazarus, 2000).

CAPITULO III

CALIDAD DE VIDA

CALIDAD DE VIDA

Al hablar de calidad de vida, nos referimos a un concepto que hace alusión a varios niveles de la generalidad, desde el bienestar social o comunitario hasta ciertos aspectos específicos de carácter individual o grupal. Por lo tanto, calidad de vida tiene diferentes definiciones desde el aspecto filosófico y político hasta el relacionado a la salud.

Dada la complejidad del término son numerosas las definiciones que se han formulado acerca del concepto calidad de vida, la mayoría presentan un denominador común, una dimensión objetiva y subjetiva de las condiciones de vida y la satisfacción de la persona en función a sus necesidades y escala de valores. La dimensión objetiva, que acoge una serie de indicadores de carácter existencial y de oportunidades donde se desenvuelve la persona y la subjetiva, referida a como la persona percibe que se cumplen sus deseos expectativas (Perea, 2011).

Actualmente el concepto hace referencia a la evaluación objetiva y subjetiva de al menos los siguientes elementos: salud, alimentación, educación, trabajo, vivienda, seguridad social, estado, ocio y derechos humanos; además puede ser definido, en términos generales, como una medida compuesta de bienestar físico, mental y psicológico, tal como lo percibe cada persona y cada grupo (Leve y Anverso, 1980). (Oblitas, 2006).

Ostroot et al (1982) lo expresa de la siguiente manera. “Es inaudible que el concepto calidad de vida va unido a una evaluación global de lo que se denomina bienestar, que a veces está asociado a la felicidad”. (Perea, 2011).

Según Schumaker y Neughton (1996) la calidad de vida es la percepción subjetiva, influenciada por el estado de salud actual, es la capacidad para realizar aquellas actividades importantes para el individuo. (Perea, 2011).

Sin embargo, es importante comprender que la respuesta a cada uno de estos dominios es subjetiva y tan variable gracias a la influencia de factores sociales, materiales, la edad misma, la situación de empleo o a las políticas en salud.

Como la enfermedad y su tratamiento pueden afectar el bienestar psicológico, social y económico de las personas, así como su integridad biológica, se puede tratar de entender a la calidad de vida en salud desde cada uno de esos dominios. De esta forma, la mejoría de la calidad de vida en los pacientes puede lograrse ya sea curando la enfermedad o mejorando los peores síntomas por un período largo o evitando daños ya sea por errores de los profesionales de la salud o por la presencia de efectos secundarios a los fármacos.

DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE VIDA

Los distintos modelos teóricos sobre necesidades humanas incluyen en su mayoría las siguientes categorías (Angermeyer y Killian, 2000).

- Necesidades fisiológicas (alimentación, agua, aire, cobijo de las fuerzas de la naturaleza, etc.).
- Necesidades de relación emocional con otras personas.
- Necesidades de aceptación social.
- Necesidades de realización y de sentido.

El grupo WHOQOL (1995) establece las siguientes medidas de calidad de vida en relación con la salud aceptadas por diversos grupos de investigación:

1. *Subjetivas*: recoge la percepción de la persona involucrada.
2. *Multidimensionales*: relevar diversos aspectos de la vida del individuo, en los niveles físicos, emocional, social, interpersonal, etc.

3. *Registrar la variabilidad de tiempo*: la edad, a etapa vital, que se atraviesa (niñez, adultez, adulto mayor) el momento de la enfermedad que se cursa, marcan diferencias importantes en los aspectos que se valoran.

Podemos considerar tres grandes dimensiones:

1. *Dimensión física*: es la percepción del estado físico o la salud. No cabe duda de que estar sano es un elemento importante para tener una vida con calidad; en este sentido no podemos olvidar la importancia de los estilos de vida saludable como son, entre otros, los hábitos adecuados de alimentación y una práctica regular de actividad física, para reducir el nivel de riesgo y prevenir las enfermedades degenerativas.
2. *Dimensión psicológica*: acoge el mundo afectivo y emocional, así que como las creencias personales, espirituales y religiosas y el significado de la vida y la actitud ante el sufrimiento.
3. *Dimensión social*: es la percepción del individuo de las relaciones interpersonales. En la cultura occidental, las relaciones sociales están insertadas cada vez más en contexto de utilitarismo, competición y consumo, produciendo una falta de sentido. El predominio del utilitarismo niega la importancia de las dimensiones emocionales del ser humano, como el nivel de satisfacción y de motivación en el trabajo, las buenas relaciones con los demás, el tiempo libre y el contacto con la naturaleza. Una persona en continuo conflicto con los demás influye negativamente sobre su propia salud (Boris Lazzarini). (Perea, 2011).

CONCEPTO:

ESTILO DE VIDA

Reconocido es, que el rasgo dominante de nuestra época, es el cambio dinámico y crecientemente acelerado que se opera en casi todos los órdenes.

Tal como expone Gil Rosales (1998), se puede detectar tres aproximaciones al concepto de estilo de vida. Se le considera en primer lugar, de una forma genérica

que se le conceptualiza como una moral saludable que cae bajo la responsabilidad del individuo o bajo una mezcla de responsabilidad del individuo y la administración pública, según el ámbito cultural. En esta conceptualización podrían incluirse las definiciones de Singer (1982) y Ardell (1979). El primero dice que es “una forma de vivir la manera en que la gente conduce con sus actividades día a día”, mientras que Ardell, al aplicarlo a la salud, lo delimita como “aquellas conductas sobre las que un individuo tiene control y que incluyen todas las acciones que afectan a los riesgos para la salud.

Desde esta misma perspectiva, algunos autores han propuesto la idea de dos estilos de vida:

1. Estilo de vida saludable con dos dimensiones que califican como: a) sobriedad, definida por comportamientos que implican no fumar, tomar alimentos saludables, abstinencia de alcohol, etc., y b) actividad o dimensión definida por la participación en deportes y ejercicio regular, mantenimiento de un bajo Índice de masa corporal, etc., y
2. Estilo de vida libre caracterizado por comportamiento totalmente contrarios a anterior: consumo de alcohol, toma de alimentos no saludables y despreocupación por la apariencia física. (Oblitas, 2006).

ESTILO DE VIDA Y LA SALUD

En 1974, Marc Lalonde propuso un modelo explicativo de los determinantes de salud, que se usa en nuestros días, en el que se reconoce al estilo de vida, así como el ambiente -incluyendo el social, en el sentido más amplio- junto a la biología humana y la organización de los servicios de salud. Después, P. L. Castellanos (1987) aclaró cómo se produce esta interacción entre los determinantes de salud con la categoría condiciones de vida, que serían “los procesos generales de reproducción de la sociedad que actúan como mediadores

entre los procesos que conforman el modo de vida de la sociedad como un todo y la situación de salud específica de un grupo poblacional específico“.

Al hablar de estilo de vida saludable nos referimos a comportamientos que disminuyen los riesgos de enfermar, tales como: un adecuado control y tratamiento de las tensiones y emociones negativas, un buen régimen de ejercicios, sueño y distracción; el control y la evitación del abuso de sustancias como la cafeína, nicotina y alcohol; una correcta distribución y aprovechamiento del tiempo, etc. (Perea, 2004).

Barrios (2007, p.6), se inclina por la elección voluntaria al afirmar “Estilo de vida saludable, es un patrón de comportamiento consciente, que se aprende mediante la práctica persistente del conocimiento adquirido, para el cultivo de la sabiduría o disfrute de mayor salud y bienestar humano”. El modelo médico ha defendido el carácter exclusivamente voluntario de tal elección, los autores de orientación psicosocial entienden la elección como involuntaria en cierta medida, ya que reconocen la influencia de las variables psicosociales en la adquisición y mantenimiento del estilo de vida (Pastor et al., 1998)

El autocontrol del comportamiento constituye la más importante herramienta de la que puede disponer un individuo para realizar cambios en su estilo de vida; y dado que el estilo de vida está determinado por las condiciones de vida, un elemento importante en esta investigación es la identificación de los factores de riesgo. Aspectos como factores motivacionales, el aprendizaje, las creencias y las influencias sociales, además de la historia biológica, han sido identificados como componentes de las conductas y hábitos que caracterizan el estilo de vida de una persona, por lo tanto, establecer conductas saludables y eliminar conductas de riesgo de manera estable, como aspiración de la promoción de salud, constituye un reto para nuestra ciencia.

Las enfermedades crónicas y terminales son padecimientos que generalmente afectan la calidad de vida de los sujetos que la padecen. Las consecuencias y los tratamientos de ella requieren de un cambio sustancial del estilo de vida de los pacientes que comprometen todas las habilidades afectivas, conductuales, sociales y de pensamiento que puede o no tener una persona para afrontar situaciones adversas en su vida (Oblitas, 2006).

Cabe mencionar que Estrés es uno de los conceptos que más se ha relacionado con la salud y que algunos autores lo conceptualizan como una conducta (respuesta de estrés), como una forma de comportamiento exultante de la interacción entre factores ambientales y personales. (Oblitas, 2006).

En este sentido es considerada la enfermedad del siglo, pues ninguna persona escapa a sus efectos. Como tal no es una enfermedad, sino un factor de riesgo para padecer diferentes enfermedades siendo algunas personas más vulnerables que otras.

Al hablar sobre la vulnerabilidad ante el estrés, nos referimos al grado de susceptibilidad de los sujetos a sufrir las consecuencias negativas de éste. Preferimos enfocar esta susceptibilidad en términos de perfiles de riesgo y de seguridad. Al predominar los factores vinculados con el perfil de riesgo, aumenta la susceptibilidad y por ello se es más vulnerable a los efectos dañinos del estrés (Vives, 2007).

Dionisio F. Saldívar Pérez, en su artículo publicado en Salud y Vida, Psicología, el 14 de noviembre de 2006 en Informe, hace referencia a varios aspectos que determinan la vulnerabilidad del individuo ante los factores estresores y que traemos a colación por su importancia en el enfoque que demos al estrés y en su influencia en el estilo de vida y viceversa:

- La autoestima

Es el juicio personal de valía que es expresado en las actitudes que el individuo adopta hacia sí mismo. Distintos autores coinciden en cuanto a la relación existente entre el nivel de autoestima y la tolerancia al estrés; esta relación se vincula con la incidencia que tiene la autoestima sobre algunas de las variables que reflejan el tipo de transacción que los sujetos mantienen con su ambiente y la respuesta de ellos a determinadas exigencias, así como con la posibilidad o las expectativas de control de los contextos o situaciones de estrés.

El nivel de autoestima del sujeto matiza el tipo de respuesta y de afrontamiento que presenta en situaciones de estrés.

- El control

Es una de las variables más importantes en cuanto al manejo de las situaciones de estrés. Tener o percibir algún control sobre las situaciones o eventos estresores aumenta el grado de tolerancia al estrés y reduce la severidad de sus efectos negativos.

Los sujetos que se perciben como portadores de una baja capacidad de control del medio suelen ser más vulnerables en su afrontamiento a los eventos estresores.

El concepto, desarrollado por Rotter, de locus de control para referirse a las atribuciones de causa que las personas hacen en relación con determinados resultados, es ampliamente utilizado en la evaluación de esta variable.

Los sujetos con un locus de control externo atribuyen los resultados obtenidos a fuerzas externas que están fuera de su control, mientras que los sujetos con un

locus de control interno establecen una relación directa entre sus comportamientos y los refuerzos y resultados que obtienen.

- El afrontamiento

Puede ser considerado como un mediador de la reacción emocional frente a situaciones estresoras. Incluye tantos mecanismos de defensa clásicos, como diversas conductas o estrategias para enfrentar los estados emocionales negativos, solucionar problemas, disminuir la activación fisiológica, etc.

LAS PRINCIPALES FUNCIONES DEL AFRONTAMIENTO SON:

- Intentar la solución del problema
- Regular las emociones
- Proteger la autoestima
- Manejar las interacciones sociales

El tipo de afrontamiento (centrado en el problema o centrado en la emoción) en sí no resulta bueno ni malo, sino que depende de su correspondencia o pertinencia al contexto y la situación. Cuando esto no es así, aumentan la vulnerabilidad y las posibilidades de enfermar. Lo importante es que el sujeto desarrolle una actitud ante los problemas y situaciones estresores que lo lleven a buscar, en cada caso, aquella manera de afrontarla de la forma más realista de acuerdo con las demandas de ajuste que se requieran (Vives, 2007).

Capitulo IV.

METODOLOGÍA DE LA

INVESTIGACIÓN

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día se puede observar que el estrés, en general, es el principal factor causante de trastornos psicológicos, y uno de los principales factores causales de riesgo en alteraciones orgánicas. Se ha convertido en una seria de preocupación por las consecuencias negativas que genera en el desempeño de la salud física y la calidad de vida del individuo; para contrarrestar este mal, es necesario conocer la inteligencia emocional y saber manejarla ante situaciones que alteran el equilibrio emocional del individuo, ya que su función es el autocontrol emocional y principalmente crear la capacidad adaptativa para que el individuo pueda afrontar situaciones estresantes.

Ya que al ser esta un elemento fundamental para el equilibrio de las personas, se considera que La inteligencia emocional es aquella capacidad que nos permite controlar nuestras emociones y expresarlas de forma asertiva.

Esto va a permitir utilizar positivamente las emociones y orientarlas hacia la eficacia de las actividades personales y las relaciones que tienen con otras personas. Los factores claves del éxito de una persona actualmente están, en sus competencias personales como en la inteligencia emocional, lo que le facilita relacionarse consigo misma y con los demás, ya que existe armonía entre el pensamiento y los sentimientos que fortalece las capacidades cognitivas y analíticas de la persona, la motivación al logro y las capacidades de influir en los demás, así el desarrollo de la intuición, afrontando con energía, optimismo y entusiasmo, pues en muchos casos la capacidad de adaptarse a los cambios, permite el logro de la excelencia.

Las personas en la sociedad actual, han encontrado, la satisfacción de sus necesidades principalmente en los bienes materiales, viviendo en un estado de estrés permanente para satisfacer esas necesidades que la vida moderna requiere y como resultado de estas presiones sociales, se ven atrapados en situaciones de estrés, por lo tanto uno de los retos es desarrollar una Inteligencia emocional la

cual nos va a permitir realmente vivir una vida con mayor confianza y seguridad. Por esta razón cada día es más importante tener conciencia de un manejo de la Inteligencia emocional, para mantener un control en el estrés generado por las actividades cotidianas.

Derivado de lo anterior, las preguntas de investigación de la presente tesis son: ¿Qué mecanismos de compensación para el estrés desarrollaran las personas que llevar un ritmo de vida tan acelerado?, ¿Cómo manejan sus emociones bajo estrés, ante un estilo de vida acelerado? ¿Cómo llevar una mejor calidad de vida a través de la Inteligencia emocional?

HIPÓTESIS

Las personas que desarrollen una inteligencia emocional, presentaran mecanismos de compensación que les permitirá evitar el estrés y mejorar su calidad de vida

VARIABLES:

INDEPENDIENTE:

Habilidades de inteligencia emocional.

DEPENDIENTE:

Desarrollo de mecanismos de compensación para evitar el estrés.

JUSTIFICACION:

El estilo y el ritmo de vida actual en México exige demasiado en áreas diversas: familiar, laboral, de pareja, social, lo que ha provocado un cambio de hábitos y desarrollar varios recursos personales para aliviar la presión que el entorno ejerce sobre cada persona.

En consecuencia a diario las personas se ven expuestas a un sinnúmero de experiencias que pueden afectar a su estado de humor, actitud, estado mental general y quizás, incluso a su salud. Los distintos aspectos de la vida que pueden preocuparnos, las discusiones familiares, la tensión en el trabajo, desde verse en peligro físico hasta hacer una presentación en clase o tomar un semestre con la asignatura más difícil, todos estos factores son formas de estrés.

El estrés se ha convertido en uno de los principales problemas para la salud en la sociedad. La causa: nuestro frenético ritmo de vida, largas horas frente al ordenador, reuniones laborales, agitada vida social, el tráfico, la prisa, etc.

Estas presiones y tensiones de nuestra vida actual hacen que el estrés sea un compañero cada vez más habitual para muchas personas, y es por esto que debemos encontrar momentos de tranquilidad y relajación para no sufrir las consecuencias de un estilo de vida demasiado complicado.

El estrés es una sensación que creamos al reaccionar a ciertos eventos. Es la manera en la que el cuerpo se enfrenta a un reto y se prepara para actuar ante una situación difícil con enfoque, fortaleza, vigor y agudeza mental.

El cuerpo humano responde a estas situaciones activando el sistema nervioso y ciertas hormonas. Resulta frustrante observar la cantidad de situaciones en las que una persona se ve sometida por su propio organismo y es incapaz de actuar de una forma totalmente consciente. Muchas situaciones y formas de actuar en las que nos vemos envueltos son resultado y están organizadas por sistemas de nuestro organismo de los cuales no tenemos control alguno. Son sistemas que se ejecutan y actúan automáticamente para salvaguardar nuestro organismo de

posibles daños y perjuicios que podría llegar a sufrir. Todos estos cambios físicos preparan a la persona para reaccionar rápidamente y eficazmente cuando siente tensión emocional.

Cuando funciona como es debido, esta reacción es la mejor forma para que la persona funcione bajo presión. Pero cuando la respuesta al estrés es todo lo contrario puede causar problemas extremos.

Entonces es cuando el estrés se relaciona, directamente, con enfermedades cardiovasculares, úlceras estomacales y otros problemas digestivos, alergias de la piel, asma, problemas del sistema inmunológico, etc., ya que altera el funcionamiento y equilibrio de nuestro organismo.

Por lo tanto la calidad de vida de las personas disminuye, porque tienden a aceptar el estrés día a día, ocasionado por las diferentes actividades que realizan, sin hacer nada al respecto; ya que se ha vuelto un estilo de vida, esta actitud es una de las razones por las que el estrés resulta tan perjudicial en la salud para la sociedad en general.

Una manera de contrarrestar el estrés generado diariamente por la rutina, estilo de vida, por el ritmo acelerado que se lleva, es a través de la inteligencia emocional, que ayuda a un dominio sobre las circunstancias del medio, desarrollando mecanismos de compensación, para llevar una calidad de vida.

Pero en la actualidad la mayoría de la gente, no tiene control sobre sus situaciones, emociones y sobre todo con el estrés y que depende de la valoración que cada persona hace de las exigencias que recibe del externo y de su capacidad para afrontarlas. Esta percepción, tiene que ver por las experiencias y los conocimientos que cada uno va adquiriendo.

Pensar por un momento la importancia que las emociones tienen en nuestra vida cotidiana y rápidamente se dará cuenta de que la mayoría de las veces marcan todas nuestras decisiones casi sin percatarnos. La mayoría de nuestras decisiones están dominadas por las emociones.

Ante esto hay que admitir que hay gente con un dominio de su vida emocional mucho mayor que otra. Y es curioso ver qué poca correlación hay entre la Inteligencia clásica y la Inteligencia Emocional. Por otro lado podemos encontrarnos con gente que no paso de la escuela primaria pero que llevan una vida exitosa y poseen una vida ordenada y envidiable. Estos casos extremos no son lo común, pero es necesario darse cuenta de que hay que prestar mayor atención a este tipo de habilidades que pueden marcar nuestra vida tanto o más que el CI y darnos una calidad de vida a nivel de salud mucho más comfortable.

Po lo tanto nos damos cuenta de que "El ser humano pasa la primera mitad de su vida arruinando la salud y la otra mitad intentando restablecerla". Joseph Leonard

OBJETIVOS:

Objetivo General:

Proponer un curso-taller de carácter psicológico, acompañado de un método diferente e innovador. Siguiendo un programa interdisciplinario, en el cual se dará conocer los beneficios de utilizar la inteligencia emocional en la vida cotidiana de las personas, para que se encuentren mejor preparadas para afrontar las múltiples demandas del medio, previniendo de esta manera los síntomas del estrés, afrontando y disminuyendo sus consecuencias y sus enfermedades.

Objetivos específicos:

- Analizar las diferentes técnicas de manejo de la inteligencia emocional que desarrollan las personas, para tener un mejor control sobre el estrés.

- Conocer los beneficios de un buen manejo de la inteligencia emocional, y la manera en aplicar diversas técnicas específicas para llevarlas a cabo en la vida cotidiana, para controlar el estrés.
- Determinar la importancia de la Inteligencia Emocional en el control del estrés, para lograr una mejor calidad de vida.

UNIVERSO:

La presente investigación se llevó a cabo en NAFINSA, empresa financiera que se ubica en Av. Insurgentes Sur No. 1971, Co. Guadalupe Inn., Delegación Álvaro Obregón, 01020 Ciudad de México, Distrito Federal, en el área administrativa, la cual consta de un Director General, dos Subdirectores, 8 jefes de departamento y 60 Gerentes, y 98 operativos.

MUESTRA

La muestra que se conformó para la presente investigación es de 20 Directivos y 20 Operativos de tiempo completo, considerando que es representativa del universo a estudiar.

MUESTREO

El muestreo que se utilizó en la presente tesis es el No Probabilística de tipo Nominal, puesto que se conoce el universo a estudiar; y se procuró integrar en la muestra a todos los trabajadores representativos de cada área laboral.

METODOLOGÍA

El procedimiento metodológico que se siguió en la presente tesis está orientado hacia la comprobación de la hipótesis central, para ello se diseñaron dos cuestionarios para obtener información que contrastada con la teoría propuesta, se realizaron inferencias o generalizaciones al respecto a través de un documento que a manera de propuesta se diseñó para llevarse a cabo en instituciones similares, con problemáticas iguales cuyo objetivo está orientado hacia la calidad de vida cotidiana de las personas.

MÉTODO

El método utilizado en la presente tesis es el analítico, el cual consiste en el estudio de todos y cada uno de los elementos que intervienen en el hecho o fenómeno estudiado, para conocer la interrelación existente entre ellos y poder realizar inferencias o generalizaciones respecto al tema propuesto.

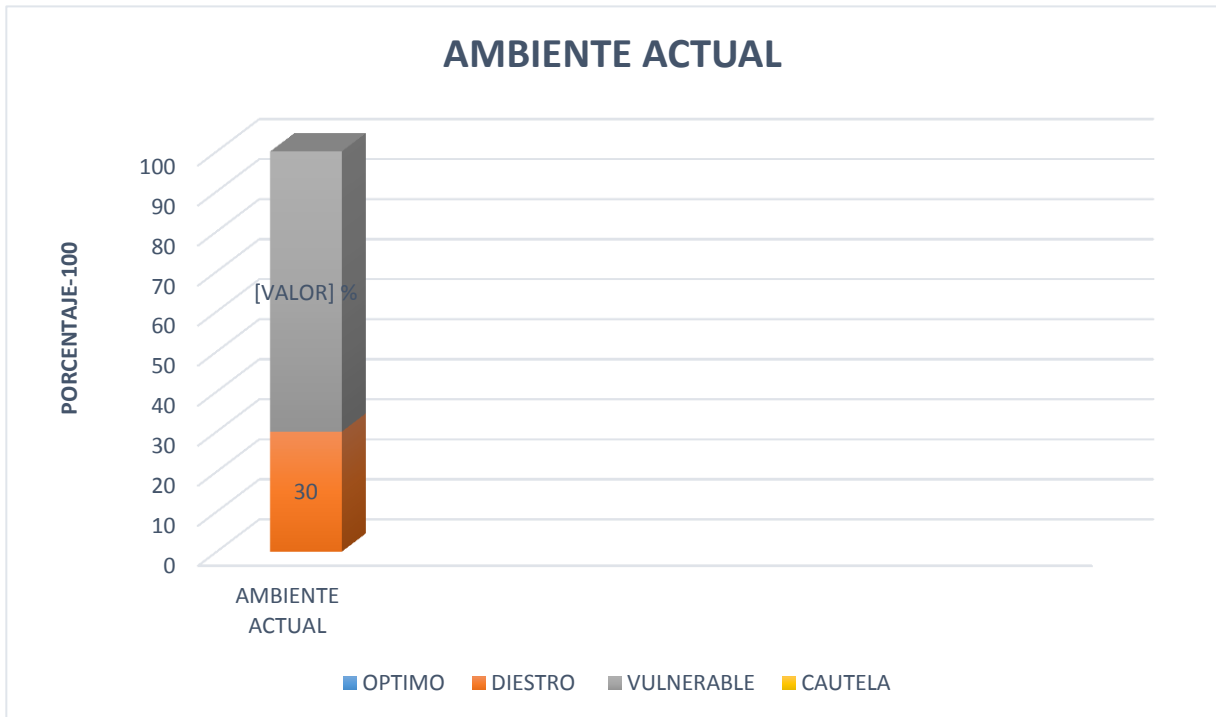
TÉCNICAS

La técnica utilizada en la presente tesis es el cuestionario, de CE de Goleman y la Escala de Maslach que mide el Bournout, para Directivos y Operativos; se realizó el piloteo para asegurar la validez y confiabilidad del instrumento diseñado, aplicándolos a veinte Directivos y veinte Operativos, que no conformaron la muestra, pero sin embargo tenían las características del universo estudiado, una vez escuchado sus impresiones en lo general y en lo particular del instrumento determinado, se procedió a su aplicación correspondiente. (Ver anexos).

Capítulo V

GRÁFICAS, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

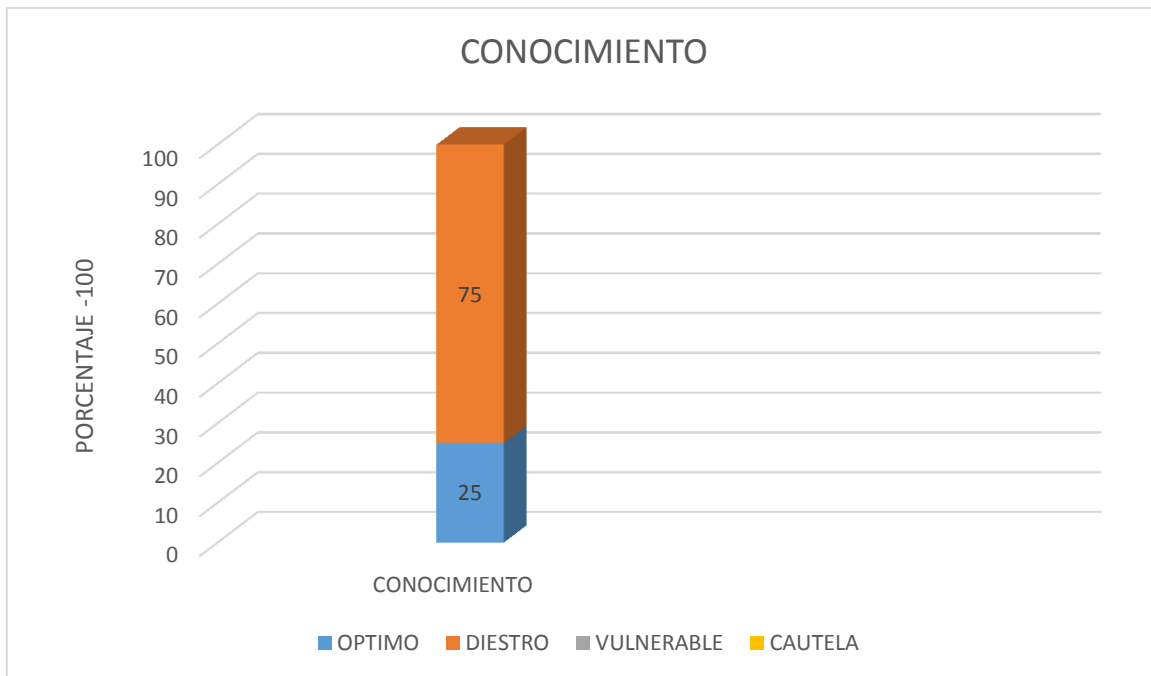
TABULACION GRAFICA DEL CUESTIONARIO “COMPORTAMIENTO EMOCIONAL (Daniel Goleman, 1999).



Gráfica 1.

El Ambiente Actual se refiere a los sucesos de la vida que se le pueden presentar a un individuo como son aspectos laborales, personales y familiares, entre los que se encuentran: dificultades Financieras, separación o divorcio, nuevo empleo, la muerte de alguien cercano, así como un aumento de responsabilidad al cuidar un pariente o inválido, o bien una complicación en el sistema judicial o una enfermedad grave.

La gráfica muestra que de los trabajadores encuestados solo el 70% presentan vulnerabilidad en el manejo del ambiente actual, esto se traduce como la incapacidad de manejar sus emociones ante las situaciones que se le presentan en la vida cotidiana. Lo que indica que el desarrollo de la inteligencia emocional dista mucho de ser óptima en todos los aspectos del individuo. Por lo que se impone el diseño de un programa para desarrollar las competencias necesarias hacia el control emocional, del estrés y mejorar su calidad de vida.



Gráfica 2.

El conocimiento en esta ocasión se refiere a como el sujeto tiene (adquiere) información o conciencia emocional en relación a la manera en cómo piensa y se siente sobre sí mismo. Como ejemplo se puede citar: prestar atención al estado físico para entender los sentimientos, ser consciente de los sentimientos la mayor parte del tiempo, concentrarse en las cualidades positivas de los demás, entre otros.

En la gráfica se puede observar que de los trabajadores encuestados solo el 75% presentan un manejo diestro del Conocimiento. Lo que quiere decir que expresan de forma adecuada las emociones positivas que sienten hacia los demás, aun cuando estas también llegan hacer negativas. Las personas saben respetar los sentimientos de los otros, esto indica que presentan empatía por los demás, lo que denota que “Pueden ponerse en los zapatos del otro”.



GRAFICA 3.

Las competencias son un conjunto de habilidades que permiten comprender, expresar y regular de forma apropiada trabajo en equipo, relaciones interpersonales, solución de problemas, asertividad y cooperación.

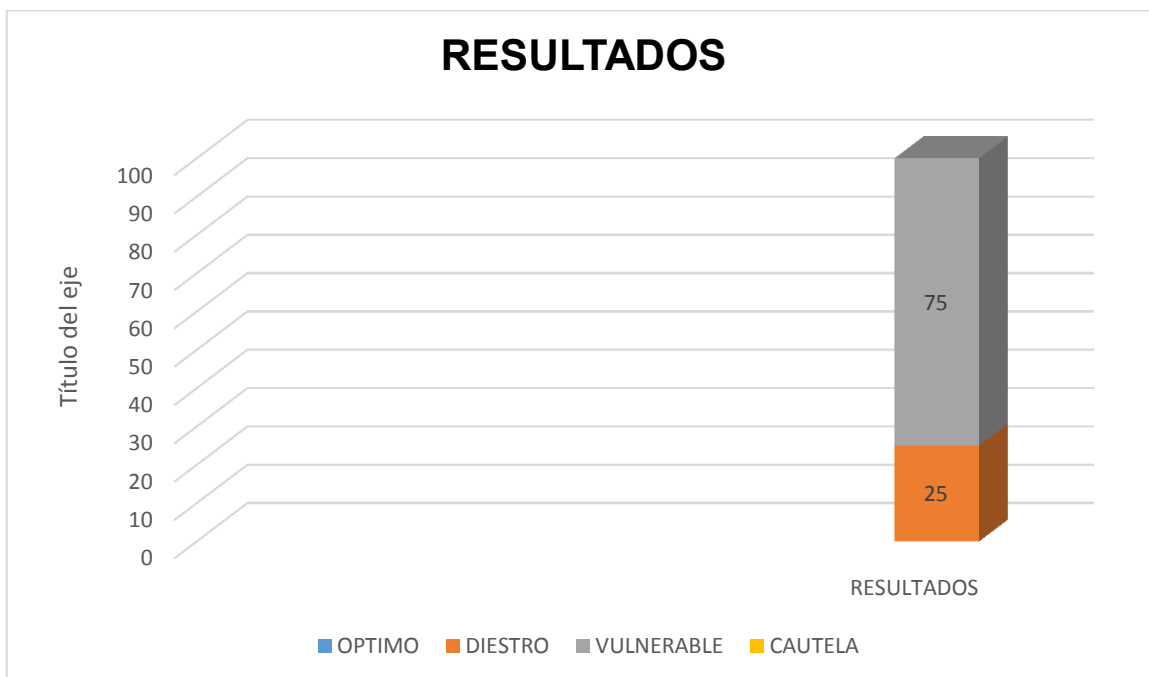
La grafica presenta que los trabajadores encuestados el 70% presentan vulnerabilidad en el desarrollo de la inteligencia emocional en relación con las competencias, esto indica que las personas tienen incapacidad para trabajar bajo presión y sobre llevar una vida social combinada con las exigencias del trabajo; además de que no se adaptan con facilidad a los cambios presentados debido a que no hay un control en las emociones, en el manejo de las capacidades, habilidades y pensamientos de manera integral, en las diferentes interacciones en el ámbito personal, social y laboral. Por tal motivo se impone el diseño de varios cursos para desarrollar las competencias necesarias hacia el control emocional, del estrés y mejorar su calidad de vida.



GRÁFICA 4.

Valores y creencias, se refieren a las formas en que piensan, se comportan y reaccionan las personas, como puede ser la compasión, perspectiva, intuición, radio de confianza, poder personal e integridad, esto es que el individuo ve el lado positivo de las cosas, visualiza metas a futuro, puede lograr que las cosas se realicen, siente el control de la vida.

La gráfica muestra que de los trabajadores encuestados solo el 80% presentan un manejo diestro del desarrollo de la inteligencia emocional en relación con sus valores y creencias, lo quiere decir que actúan con ética en el trato hacia los demás y empatía por sus compañeros de trabajo. Por otro lado ven las cosas buenas de cada suceso, a pesar de lo negativo que puede llegar a ser. Están a gusto consigo mismos, ven los retos como oportunidades para aprender y crecer, aceptan las críticas con objetividad. Sin embargo, existe un porcentaje significativo que requiere reforzar estas competencias, para mejorar su condición de vida en todos los ámbitos.

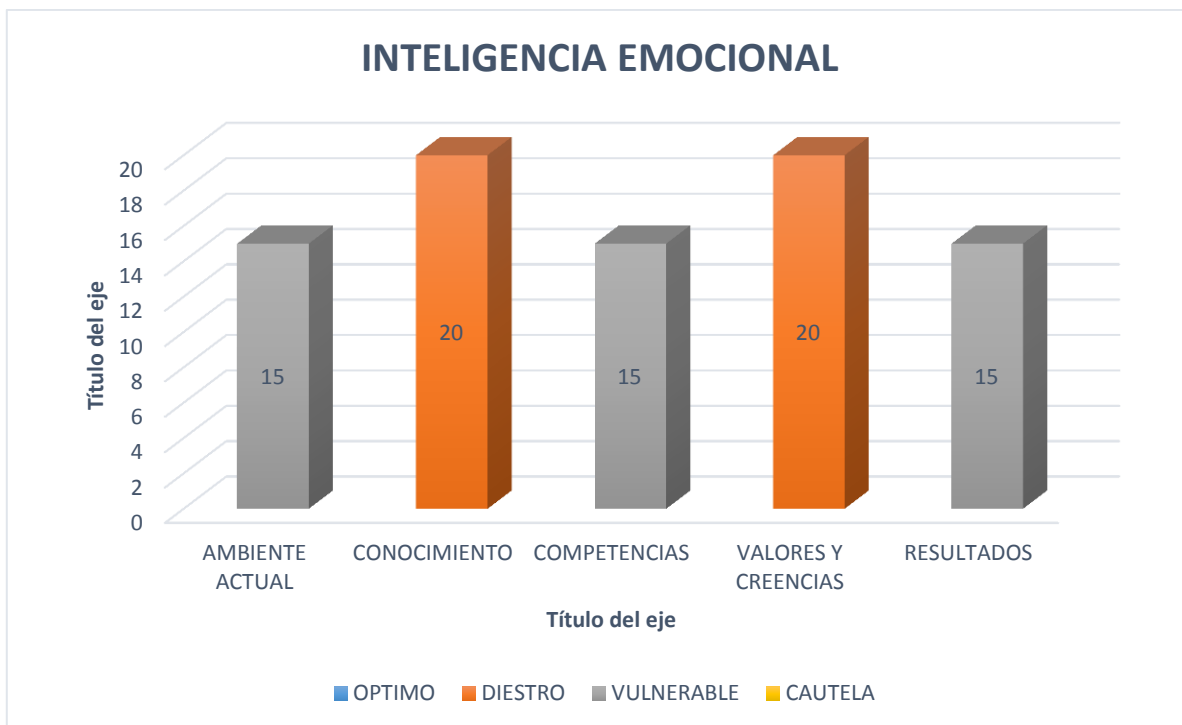


GRAFICA 5.

Resultados se refiere principalmente a la salud general, calidad de vida, cociente de relaciones y óptimo rendimiento.

La gráfica muestra que de los trabajadores encuestados solo el 80% presentan vulnerabilidad en del desarrollo de la inteligencia emocional en relación con los Resultados, esto indica que las áreas como la salud física, el estado psicológico están afectados, ya que no tienen un manejo en las emociones, ya que la percepción que posee de su situación de vida en contexto de su cultura y sistema de valores, en relación a sus objetivos, expectativas, estándares y preocupaciones, no son las deseadas debido a la poca inteligencia Emocional que poses los trabajadores .

Lo cual indica que se requiere del apoyo de programas de desarrollo de IE para controlar mejor el estrés aras de una mejor calidad de vida.



Gráfica 6

La **inteligencia emocional** agrupa al conjunto de habilidades psicológicas que permiten apreciar y expresar de manera equilibrada nuestras propias emociones, entender las de los demás, y utilizar esta información para guiar nuestra forma de pensar y nuestro comportamiento.

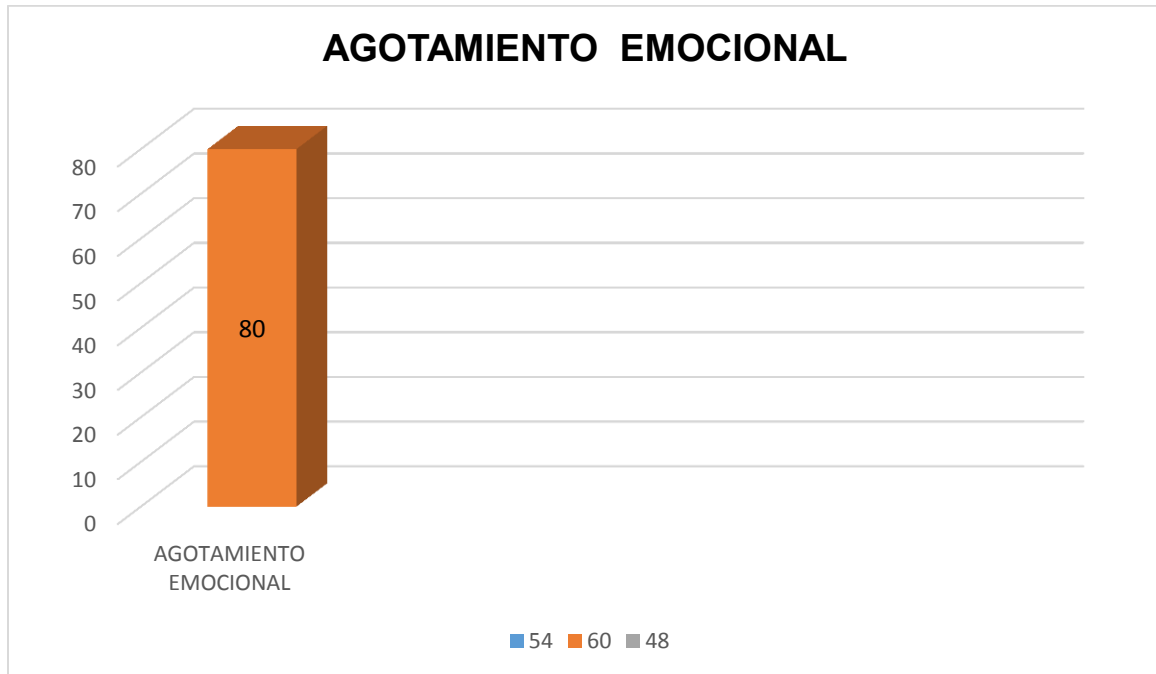
En la Gráfica se puede observar que el 75% de los sujetos encuestados no presentan un desarrollo de la inteligencia emocional en áreas de su vida, como en Ambiente Actual, Competencias y Resultado, indicando así también que en el aspecto familiar, laboral y en salud, las personas no tienen un control de sus emociones cuando se presenta una situación en sus vidas que altera su ciclo de equilibrio, de igual forma presentan una incapacidad para trabajar bajo presión, y exceso de trabajo. Otro aspecto es que los sujetos no se adaptan a las nuevas condiciones de vida de acuerdo a los problemas que se le presentan día a día, trayendo como consecuencia aspectos negativos a nivel psicológico, ya que presentan síntomas de soledad, se sienten deprimidos y desalentados.

Por lo tanto muestran un nivel de salud bajo, esto significa que su salud está deteriorada y los síntomas que presentan son: tensión, irritabilidad, problemas de concentración, cansancio excesivo, problemas de sueño, preocupación, tristeza.

Por otro lado los trabajadores presentan un porcentaje del 95% en las áreas de conocimiento y valores y creencias, lo que quiere decir que presentan inteligencia emocional para manejar situaciones y circunstancias en su vida.

TABULACIÓN GRÁFICA DE LA ESCALA DE MASLACH

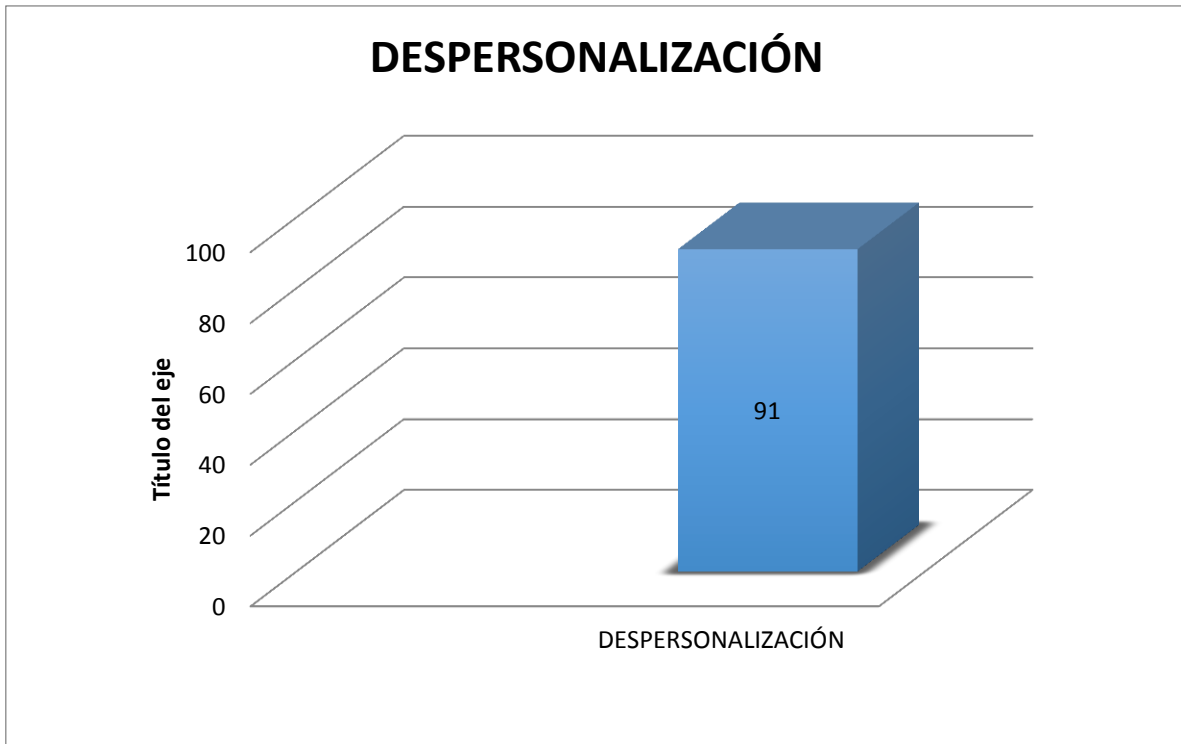
GRÁFICAS: BURN OUT



Gráfica 7.

El agotamiento emocional es caracterizado por una ausencia o falta de energía, entusiasmo y un sentimiento de escasez de recursos. A estos sentimientos pueden sumarse la frustración y la tensión al percibir los trabajadores que ya no tienen condiciones de gastar más energía.

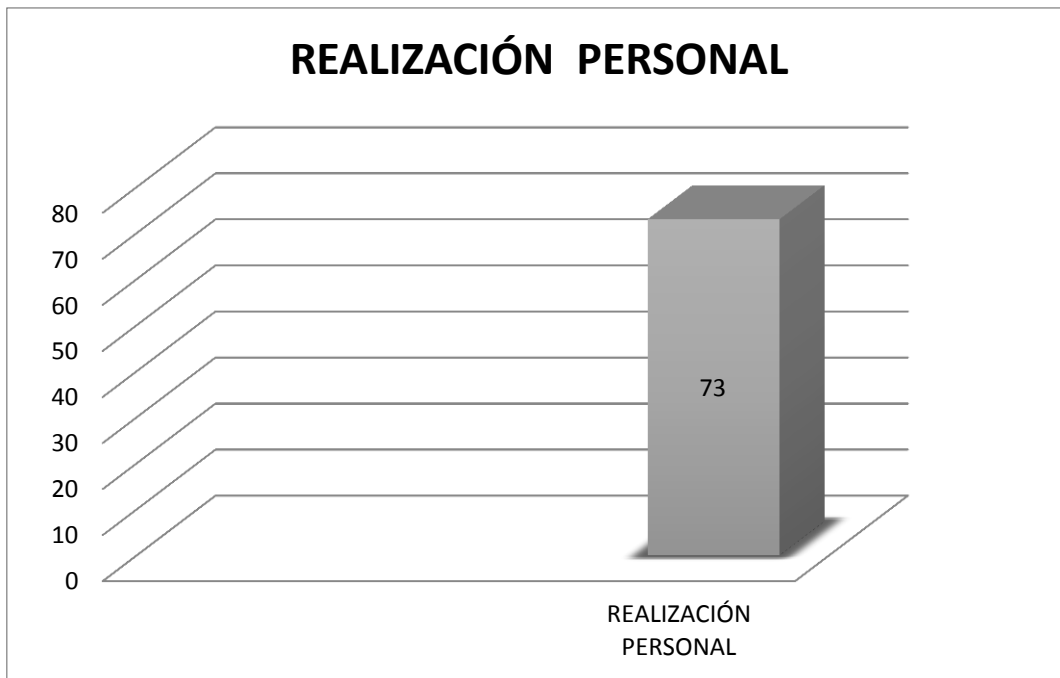
La gráfica muestra que de los trabajadores encuestados, solo 80% presentan niveles altos de estrés, lo que indica que los individuos muestran una sensación de agotamiento y de frustración en el trabajo, una pérdida de la ilusión por desarrollar la jornada laboral, presentando estados de estrés muy altos y provocando efectos en general negativos como la preocupación excesiva, la incapacidad para tomar decisiones, la sensación de confusión, la incapacidad para concentrarse, los sentimientos de falta de control, los frecuentes olvidos, la hipersensibilidad a las críticas.



Gráfica 8.

La despersonalización se refiere a un cambio asociado al desarrollo de actitudes y respuestas negativas, como insensibilidad y cinismo hacia los clientes, usuarios del servicio etc. Este aislamiento se traduce en conductas como: el absentismo laboral, la ausencia a reuniones, la resistencia a enfrentarse con otros individuos o a atender al público; en su actitud emocional, se vuelve frío, distante y despectivo.

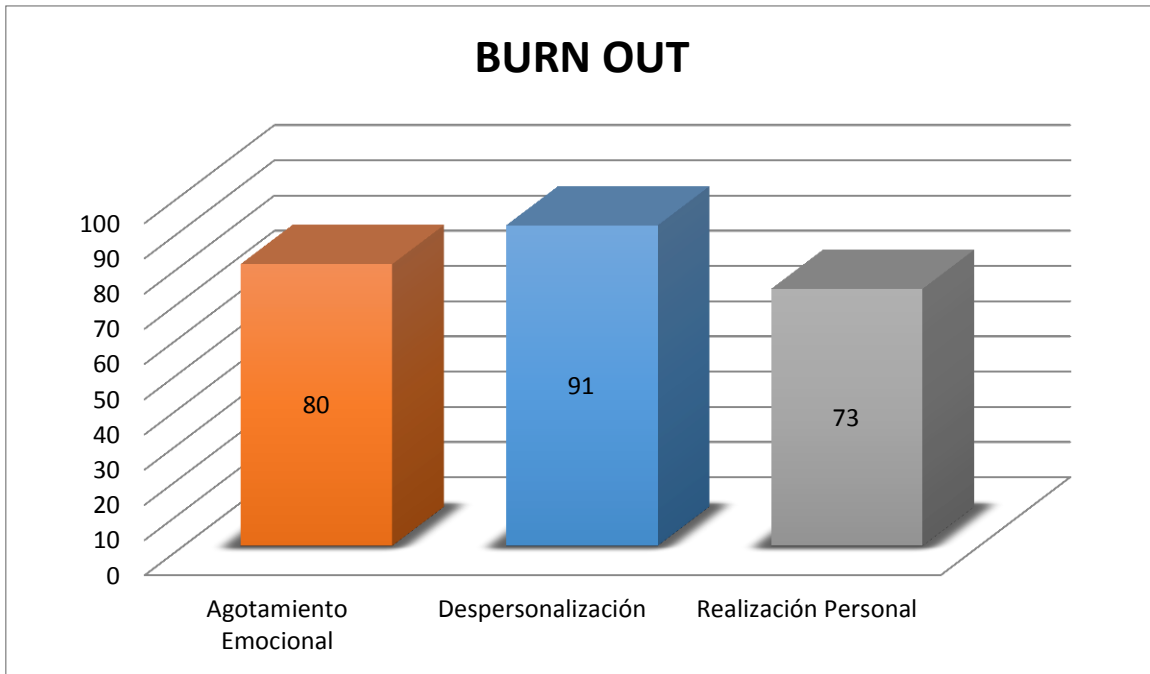
En la gráfica se observa que el 91% de los trabajadores encuestados presentan despersonalización, esto indica que muestran una actitud negativa hacia otras personas, específicamente hacia los compañeros que están alrededor del individuo en el trabajo, ya que muestra irritabilidad y pérdida de la motivación hacia el trabajo, reflejando insensibilidad con la gente así como maltrato.



Gráfica 9.

La Realización personal se traduce como una evaluación del propio trabajo de forma negativa, siente insuficiencia profesional y baja autoestima personal, con deterioro progresivo de su capacidad laboral y pérdida de todo sentimiento de gratificación personal con la misma

En la gráfica se puede observar que el 73% de los trabajadores encuestados, presentan una Realización Personal, esto indica que no presentan un sentir feliz con el trabajo que desempeñan dentro de la empresa, el disfrutar de la ocupación que tienen, se les ha vuelto un gran peso y complicado, el cual no llena de alegría el hecho de realizarlo. Como consecuencia el individuo vive frustrado y sin poder alcanzar las metas a nivel profesional y personal, cayendo en un abismo como la depresión a causa de la baja autoestima que esto género.



Gráfica 10

Se puede observar que los sujetos encuestados muestran niveles de estrés altos, lo que indica que los trabajadores llegaron a una etapa final del “burnout”, alcanzando un estado emocional, de frustración, la apatía y la desilusión, esto se debe a las largas jornadas de trabajo. Sin embargo se observa en las barras gráficas que los individuos de los tres constructos, sufren una alta despersonalización, que se refiere a que los trabajadores desarrollan actitudes negativas hacia los demás mostrándose agresivos e irritables

DISCUSIÓN

En la presente investigación se demostró que las habilidades de inteligencia emocional son importantes en la vida cotidiana de las personas por el hecho de que las emociones están presentes en todas las circunstancias del individuo y en muchos casos son las que rigen las decisiones. En concreto, se encontró que los sujetos no presentan un desarrollo de habilidades de inteligencia emocional y ejercen efectos negativos para el trabajador en todas las áreas de su vida. Es decir, no tiene suficiente capacidad para razonar sobre sus emociones, percibirlas y comprenderlas, por lo tanto implica un desarrollo pobre de procesos de regulación emocional que ayudan a moderar y prevenir los efectos negativos del estrés laboral que los trabajadores están expuestos diariamente.

Se observa, que los sujetos no están en condiciones para trabajar bajo presión, largas jornadas de trabajo, tareas rutinariasrutinas y exceso de trabajo. Ya que frente a estos factores los individuos no saben cómo controlar sus emociones llevándolos a sufrir de estrés, por lo tanto es una realidad que los sujetos experimentan de forma creciente una variedad de trastornos y síntomas relacionados con la ansiedad, la ira, la depresión y el conocido síndrome burnout (estar quemado). Estos problemas de salud mental además se agravan, con la aparición de diferentes alteraciones fisiológicas (úlceras, insomnio, dolores de cabeza tensionales,...) como consecuencia de los diversos estresores en el ámbito laboral que van articulando su aparición y desarrollo. Ante la actualidad, los sujetos afrontan una posición diferente, nuevos retos y desafíos que poco tienen que ver con los de décadas anteriores.

No obstante, se reconocen varios agentes que contribuyen a la aparición del estrés en los sujetos. Entre estos factores podemos destacar 1) factores que se sitúan en el contexto organizacional y social: sobrecarga de trabajo, presiones temporales, escasez de recursos, 2) factores personales e individuales que influyen en la vulnerabilidad al estrés: condiciones familiares, autoestima, características de personalidad, etc. Las habilidades de inteligencia emocional se centran en estos factores relacionados con las habilidades intrínsecas de los trabajadores.

Se mostró que hay una la relación hacia el síndrome de burnout. El problema de estos rasgos o estados inherentes de las personas es que no tienen un control de las situaciones que les acontecen en el lugar donde laboran, en la cual los sujetos no llegan a percibir, comprender y manejar sus emociones y hacia ellos mismos y hacia los demás.

Cabe mencionar que el burn-out, se dio por la falta de recursos en comparación con las altas demandas requeridas, las distintas presiones temporales se convirtieron en obstáculos, muchas veces insalvables, que hundieron el entusiasmo inicial del trabajador y desembocó en la aparición de estrés laboral, y los diversos síntomas que presentaron fueron: ansiosos o depresivos y trastornos de salud física y mental dando lugar, en algunos casos, al absentismo, la baja laboral o en caso extremo el abandono de la institución.

Las consecuencias de esta situación, finalmente, afectan al trabajador en aspectos psicológicos, deteriorando las relaciones sociales, familiares, personales y laborales, por la falta de desarrollo en la inteligencia emocional para el control de las situaciones que día a día se les presenta a los sujetos.

PROPUESTA

“Propuesta de un programa para el desarrollo de adquisición de técnicas para el manejo de la inteligencia Emocional hacia el logro de una mejor calidad de vida”

PRESENTACION

El siguiente documento surge como resultado de una ardua investigación documental, basado en un marco teórico referencial, y la experiencia del sustentante. Los datos recabados y el análisis de los mismos, se presentan como una manifestación de la necesidad de dimensionar la importancia del presente trabajo.

La intención de este trabajo, es sustentar la necesidad de un manejo de inteligencia emocional, para afrontar las situaciones que el individuo vive día a día en su vida cotidiana, pero principalmente un control de estrés a lo ya mencionado, y al mismo tiempo proponer un medio a través del cual se fomente, se explique y se ponga en práctica, la madurez emocional para que los sujetos sepan aplicarla en su vida cotidiana, para elevar su calidad de vida.

Basta con observar a las personas para darnos cuenta de que las emociones conducen a la acción, a los impulsos básicos que nos incitan a actuar, teniendo como consecuencias reacciones positivas y negativas ante cualquier situación. Hay que recordar que todas las emociones son, en esencia, impulsos que nos llevan a actuar, programas de reacción automática con los que nos ha dotado la evolución. Y en la actualidad hay nuevos métodos para profundizar en el estudio del cuerpo y del cerebro confirmando cada vez con mayor detalle la forma en que cada emoción predispone al cuerpo a un tipo diferente de respuesta.

La inteligencia emocional va a jugar un papel importante en el control de estrés, porque le va permitir al individuo tener una madurez emocional, esto significa que el individuo podrá actuar ante una situación de estrés de una manera objetiva por el control de sus emociones, si tomamos en cuenta que el hombre siempre ha estado sometido al estrés, el cuál es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. El resultado fisiológico de este proceso es el deseo a huir de la situación que lo provoca, o a

confrontarla violentamente. En esta reacción participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo, incluidos cerebro, nervios, corazón, circulación sanguínea, nivel hormonal, digestión y músculos.

Es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles.

Esta guía abarca la información técnica básica sobre el estrés; el origen, las causas, la sintomatología, el tratamiento, y la prevención. Este documento enfatiza sobre el estrés laboral, y a un síndrome conocido como Burn-out o Síndrome de desgaste emocional.

Dirigido a:

Profesionistas, Directivos, operativos, Docentes, así como estudiantes, e interesados

OBJETIVO GENERAL

Proporcionar a los participantes los conocimientos teóricos y metodológicos para que desarrollen un proceso personal orientado a la madurez Emocional, aplicación de diversas técnicas de comportamiento, actitudes, habilidades, y estrategias que podrán utilizar de inteligencia emocional, para un control y prevención ante el estrés producido por las actividades que cotidianamente realizan los sujetos, logrando con ello, una mejor calidad de vida.

-Objetivos Específicos

a) Al finalizar el programa los individuos habrán logrado desarrollar técnicas para manejar la inteligencia emocional para un control sobre el estrés producido por sus actividades:

- Identificar las circunstancias personales y laborales que provocan estrés. • Conocer sus repercusiones conductuales y emocionales sobre el rendimiento y la salud.
- Elaborar estrategias y aprender técnicas para modificar las situaciones que provocan estrés.

CARTA DESCRIPTIVA

Estructura

El programa se divide en cuatro módulos. Un primer capítulo de sesiones introductorias que inducen al descubrimiento, reconocimiento, desarrollo y madurez de los conceptos en estrés e inteligencia Emocional. Un segundo, que establece la relación de estos recursos didácticos con la aplicación de la enseñanza

Contenido temático

CAPITULO I ESTRES

Conceptos Básicos

Síntomas del estrés

Factores que intervienen en el proceso del estrés

Tipos de estrés

Estrategias para afrontar el estrés

Técnicas para el manejo del estrés

CAPITULO II BOURN OUT

¿Qué es el Burnout?
Causas del Burnout
Síntomas del Burnout
Consecuencias del Burnout
Evolución Natural de la enfermedad
Manejo del síndrome de Burnout

CAPITULO III. MADUREZ EMOCIONAL

¿Qué son las emociones?
Conceptos de la inteligencia emocional
Autoconocimiento
Autorregulación
Técnicas para el manejo de emociones
Motivación
Importancia de la inteligencia emocional
Objetivos de la inteligencia emocional
Ventajas de adquirir la inteligencia emocional

METODOLOGIA:

DURACIÓN: 25 horas en 5 sesiones

El total supone 25 horas presenciales, de las cuales un porcentaje de créditos corresponde a teoría, y su subsecuente a práctica. Se ofrece información general y debate sobre el contenido de lecturas obligatorias y libres, reflexiones personales a partir de las mismas; y se presentan asesorías e impartición de clases sobre los distintos contenidos, así como diferentes aplicaciones de técnicas en relación al mismo.

El programa se divide en 4 módulos presenciales, subdividido en 3 temas de los cuales una parte es teórica y 10 hrs. son destinadas a prácticas y es de carácter obligatorio. Se entregara los materiales de trabajo correspondientes.

En la parte teórica se desarrollan sobre los contenidos conceptuales, y actividades diversas, y sobre los materiales proporcionados por el facilitador.

En la parte práctica, se realizará ejercicios dinámicos con el propósito de adquirir un aprendizaje de técnicas sobre el manejo del estrés, así como de la IE, para lograr una mejor calidad d vida.

CRONOGRAMA

MODULO/ DIA	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
MODULO I ESTRÉS	X				
MODULO II ESTRÉS Parte 2		X			
MODULO III BOURN OUT			X		
MODULO IV MADUREZ EMOCIONAL PARTE 1				X	
MODULO V MADUREZ EMOCIONAL PARTE 2					X

MANUAL DEL PARTICIPANTE

Se utilizará en el transcurso del presente, un manual de contenido actualizado, basado en los requerimientos adecuados para la utilización del manejo del estrés y la inteligencia emocional.

El primer día del programa se abordará el tema completo del Estrés y estará esquematizado de teoría y práctica.

CAPITULO I. ESTRÉS

Llevar una vida de estrés tiene implicaciones variadas. Por un lado están todas las alteraciones fisiológicas, y por otro están las complicaciones de orden emocional. En este capítulo se explicara a detalle cada apartado del estrés. Para

➤ DEFINICIÓN DE ESTRÉS

Estrés psicológico se presenta cuando un individuo evalúa su entorno como amenazante, y considera que sus recursos personales son insuficientes por lo que pone en peligro su bienestar (Lazarus y Folkman, 1984).

Continuamente las personas evalúan las situaciones en las que se encuentran, identificando los elementos que les resultan estresantes, A la par de esta identificación se presentan cambios fisiológicos que reflejan diferentes respuestas del organismo; algunas de las cuales son:

1. Incremento en la presión sanguínea (sensación de mareo o zumbido).
2. Vasoconstricción periférica (manos y/o pies tríos).
3. Taquicardia (corazón acelerado).
4. Aumento en la secreción gástrica (mariposas en el estómago).

➤ SÍNTOMAS DEL ESTRÉS

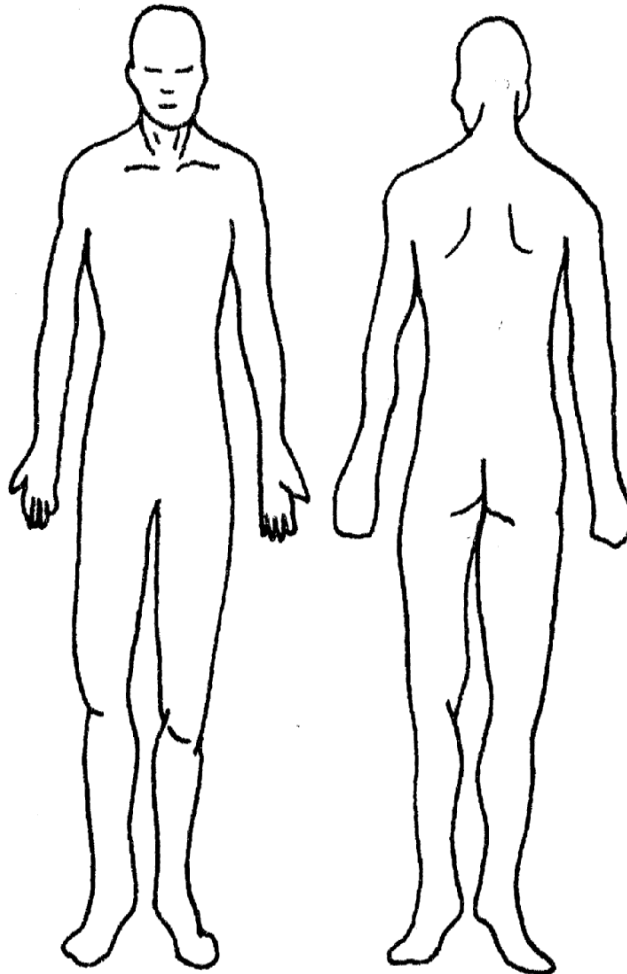
Según reportes de adolescentes y adultos, los síntomas más frecuentes del estrés elevado y continuo son:

- Taquicardia
- Manos y pies fríos
- Insomnio
- Frío y/o “mariposas en el estómago”
- Sudor en las manos
- Temblor de manos y piernas
- Dolor de cabeza y piernas
- Gastritis, colitis
- Dermatitis
- Falta de concentración ‘
- Problemas respiratorios
- Estreñimiento
- Dolor de nuca
- Falta de apetito
- Ingestión excesiva de alimentos
- Diarrea

A continuación Conforme al Programa se realizará el siguiente ejercicio, como parte de la práctica.

➤ **Identificando síntomas personales del estrés**

Marque con una flecha las áreas de su cuerpo en donde siente algunas reacciones producidas por el estrés; es decir, en donde le “pega” el estrés.



Escribir los síntomas que le produce el estrés

-
-
-
-
-
-

Hay muchas cosas que pueden provocar estrés en la vida de las personas, por el ritmo de vida que llevan, a continuación se presentará los factores que alteran el equilibrio de las personas.

➤ **FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DEL ESTRÉS**

AMBIENTALES

- Ruido
- Tránsito intenso
- Contaminación ambiental
- Tiempo restringido
- Espacio reducido
- Falta de privacidad
- Distancias
- Inseguridad pública
- Desastres naturales

PERSONALES

- Inseguridad para el logro de metas
- Planteamiento de numerosas metas
- Exámenes
- Pensamientos negativos (catastróficos))

FAMILIARES

- Hijos con problemas
- Esposo(a) ausente
- Padres (presión peleas)
- Enfermedades propias y parientes
- Muerte de un familiar

LABORALES

- Dinero limitado
- Jefe exigente
- Mala comunicación
- Fricciones personales
- Cargas excesivas de trabajo
- Evaluación del desempeño profesional

- ❖ Se pedirá a los participantes que identifiquen sus factores en cada área de su vida, de acuerdo a la información presentada, para analizarla y cambiar esa conducta.

El manejo del estrés puede resultar complicado y confuso porque existen diferentes tipos de estrés:

➤ **TIPOS DE ESTRÉS**

Hay cuatro tipos principales de estrés que experimentan las personas.

❖ **Eustrés**

El eustrés es un tipo de estrés a corto plazo que proporciona una resistencia inmediata. El eustrés surge en puntos de mayor actividad física, entusiasmo y creatividad. El eustrés es un estrés positivo que surge cuando la motivación y la inspiración son necesarias. Un gimnasta experimenta eustrés antes de una competición.

❖ **Distres**

El distrés es un estrés negativo provocado por los reajustes constantes o alteraciones en una rutina. La angustia crea sentimientos de malestar y falta de

familiaridad. Hay dos tipos de distrés. El estrés agudo es un estrés intenso que llega y desaparece rápidamente. El estrés crónico es un estrés prolongado que existe desde hace semanas, meses, o incluso años. Alguien que está en constante reubicación o cambio de trabajo puede experimentar distrés.

❖ **Hiperestrés**

El hiperestrés ocurre cuando un individuo es empujado más allá de lo que él o ella puede manejar. El hiperestrés resulta de una sobrecarga o exceso de trabajo. Cuando alguien está hiperestresado, incluso pequeñas cosas pueden desencadenar una respuesta emocional fuerte. Un comerciante de Wall Street es probable que experimente hiperestrés.

❖ **Hipoestrés**

El hipoestrés es lo contrario del hiperestrés. El hipoestrés ocurre cuando un individuo está aburrido o desmotivado. Las personas que experimentan hipoestrés son a menudo inquietos y sin inspiración. Un trabajador de la fábrica que realiza tareas repetitivas puede experimentar hipoestrés.

ESTRATEGIAS PARA AFRONTAR EL ESTRÉS

De acuerdo a sus fuentes y síntomas de estrés, las personas actúan de diferente manera para tratar de amortiguarlo. A esta forma de actuar se le ha llamado “estrategias de afrontamiento”.

Este afrontamiento puede presentarse en forma de:

1. Pensamiento

Cotidianamente la mayoría de las personas se hablan a sí mismas (a nivel de pensamiento) utilizando un lenguaje interno con el cual evalúan aprobando o desaprobando sus acciones o las de los demás.

Por ejemplo:

“Qué bien me vi con la persona que hablé!”

“Me sentí como tonto”

“Qué mal me fue!”

“Respondí todo rápido y bien”

“Me fue muy mal otra vez”

“Mis comentarios fueron escuchados”
va mal”

“Haga lo que haga, siempre me

1. Reacción-acción

La forma en que las personas perciben y evalúan cada situación afecta su estado de ánimo y su comportamiento. Si perciben una situación como amenazante, su conducta será defensiva; si perciben un medio ambiente agradable, su conducta observable será de cooperación y adaptación.

Las personas reaccionan ante situaciones con cambios emocionales. Un tipo de reacción emocional puede ser el temor; éste puede mantener en estado de alerta a la persona y ésta resultaría beneficiada en una situación de riesgo; sin embargo, esta misma reacción un poco más intensa puede resultar contraria e incluso peligrosa para la sobrevivencia personal.

Un ejemplo de lo anterior es el relato de Daniel Goleman en su libro *La inteligencia emocional* (1995):

Fue durante un examen de cálculo; aún recuerdo el salón de clases al que entré para hacer mi examen; iba con el mal presentimiento de que caminaba al fracaso o al matadero. Había estado muchas veces en ese salón, pero esa mañana no vi nada, mi visión se redujo al fragmento de piso que tenía delante y sentí el sabor de la ansiedad en tu boca y en la boca del estómago. Revisé mi examen; fue inútil: pasé toda la hora mirando el examen sin poder contestar y pensando en las consecuencias que eso tendría; los mismos pensamientos se repitieron una y otra vez; me quedé quieto como un conejo paralizado. Lo que más me ha impactado de esta situación fue lo limitada que estuvo mi mente; no traté de formular una respuesta aceptable o de echarle un ojo al examen de mi compañero más cercano, sino que me concentré en mi terror y esperé a que el momento concluyera.

Que los trastornos emocionales afectan el desempeño académico no es ninguna novedad para los profesores. Los alumnos que se sienten ansiosos, preocupados, deprimidos o enojados en ocasiones se ven atrapados y no atinan a dar respuestas aceptables ni a asimilar de manera eficiente la información, independientemente de su capacidad intelectual.

Respecto a esta situación existen dos tipos de alumnos: aquellos cuya ansiedad anula su rendimiento y aquellos que son capaces de desempeñarse “bien” incluso bajo presión.

Para pertenecer al segundo grupo es necesario por lo menos aprender a relajarnos aun en situaciones conflictivas y a utilizar esas emociones en sentido positivo, es decir, aceptar el eustrés (estrés positivo) y no permitir que nos domine el distrés (estrés negativo).

Podemos apoyarnos en nuestras emociones (incluso las negativas) como sentimientos motivantes, o en un grado óptimo de ansiedad que nos conduzca al logro de nuestras metas y que facilite nuestra capacidad para pensar y planificar.

Estrategias de afrontamiento más comunes

Las estrategias de afrontamiento más estudiadas han sido:

ADAPTATIVA

- Escuchar música
- Caminar por gusto
- Hacer ejercicio físico
- Respirar abdominalmente
- Platicar
- Confiar en otras personas
- Platicar de los problemas
- Darse un tiempo para pensar en una situación
- Buscar alternativas (plantearse soluciones)

- Pasatiempos (distraerse)
- Moverse
- Constantemente
- Dormir
- Practicar pensamientos positivos
- Leer por placer
- Rezar
- Bailar por gusto

DESADAPTATIVA

- Aislarse
- Aguantarse en silencio
- Callarse
- No hablar del problema
- Llenarse de trabajo
- (sobresaturarse)
- No escuchar
- Desarrollar pensamientos negativos o catastróficos
- Comerse las uñas
- Fumar
- Comer en exceso
- Discutir por todo
- Ingerir bebidas alcohólicas
- Movimientos continuos de piernas y/o manos
- Golpear, Arrojar cosas
- Ver televisión en exceso
- Moverse constantemente

De acuerdo a la información anterior, se presenta el siguiente ejercicio, para elaborar la estrategia adecuada para hacer frente al estrés.

- En una hoja blanca escribe las palabras de la lista de estrategias adaptativas que realices más. Una vez hecho esto se dará retroalimentación, para reforzar las actividades del individuo.

Como se sabe el estrés es un síndrome que afecta todas las áreas de la vida del individuo, tanto laboral, familiar, social, educativo, etc. Por tal motivo se ha visto en la necesidad de crear técnicas para afrontar el estrés cotidiano.

➤ **TECNICAS PARA EL CONTROL DEL ESTRÉS**

Aprendiendo a controlar las emociones a autorregulación emocional está asociada con la habilidad que tenemos para ponernos tranquilos y relajados, y de esta manera ser capaces de pensar objetivamente.

1. Efectos en el pensamiento

1.1. Reestructuración cognoscitiva

En términos generales, las personas alternan constantemente pensamientos positivos y negativos; es decir, pensamientos racionales e irracionales.

Los pensamientos racionales generalmente corresponden a la realidad objetiva y los pensamientos irracionales no son congruentes con ésta.

Los pensamientos irracionales pueden constituirse en los principales causantes de los problemas emocionales, por lo que el trabajo de las personas y los especialistas estará encaminado a detectar los pensamientos irracionales y a sustituirlos por otros de tipo racional.

En la primera etapa de este proceso (identificación de pensamientos irracionales), es necesario que las personas identifiquen las frases que utilizan para hablarse a sí mismos (la “autocharla”), y aquellos pensamientos automáticos que se

experimentan sin realizar ninguna reflexión o razonamiento previo para posteriormente someter a evaluación la veracidad de sus aseveraciones.

A continuación se presenta una serie de frases negativas que pueden ser convertidas en frases positivas (adaptadas de Albert Ellis):

➤ **ESTILOS DE PENSAMIENTO**

Es importante aprender de las experiencias. El dar tanta importancia al pasado es irracional. Lo que importa es lo que puedo hacer ahora y esto probablemente me ayude para mi futuro.

RACIONAL

La aprobación de los demás es deseable, pero no necesaria.

Es más recomendable aceptarse a sí mismo con limitaciones y algunas deficiencias.

IRRACIONAL

- Recibir aprobación por nuestras acciones es siempre necesario.
- Tenemos que ser competentes, inteligentes y lograr siempre lo que nos proponemos.
- El pasado es sumamente importante; si algo me afectó profundamente esto seguirá afectándome indefinidamente,
- Uno necesita de otra persona más sabia para poder enfrentarse al futuro.
- Evitar hasta los riesgos mínimos es mejor para seguir adelante.
- Confiar en lo que soy capaz de hacer y pensar es suficiente.
- Es mejor enfrentar los riesgos y actuar y pensar independientemente

Muchas de las situaciones problemáticas no las podemos cambiar, pero podemos modificar la interpretación que hacemos de ellas.

El pensamiento positivo

Supongamos que usted llenó una solicitud para un empleo y se entera de que no fue aceptado; o le pide a una chica que sea su novia y ella lo rechaza; o llega a su casa y sus padres se pelearon nuevamente, pero ahora con miras a la separación. ¿Cómo se sentiría?, ¿qué pensaría?

Snyder, psicólogo de la Universidad de Kansas, llevó a cabo un estudio de logros académicos y encontró que los alumnos que tenían esperanzas fueron las personas que se fijaron metas más altas y sabían cómo trabajar arduamente para alcanzarlas; en cambio, los alumnos cuya esperanza fue baja tuvieron metas mínimas y renunciaban con facilidad ante los retos y problemas.

Snyder mencionó que el coeficiente intelectual puede ser el mismo, pero lo que marcó la diferencia fue el control de las emociones y el pensamiento positivo (tener esperanza), lo que confiere seguridad y confianza,

Domínguez (1991), en estudios realizados con población joven (de 13 a 20 años), encontró que los estilos de afrontamiento marcaban una gran diferencia: los jóvenes que tenían una respuesta natural de relajación y “echaban” mano de ella cuando se encontraban ante situaciones conflictivas, no consumían drogas a pesar de vivir en un ambiente considerado como de alto riesgo (Ciudad Nezahualcóyotl en la ciudad de México), y los jóvenes que no contaban con esta habilidad, o sí contaban con ella pero en momentos estresantes no la utilizaban, tenían problemas de adicción y vandalismo.

2. Efectos sobre las funciones biológicas

2.1. La retroalimentación biológica

La retroalimentación biológica es un procedimiento que, por medio de instrumentos electrónicos de medición, permite establecer un “círculo” entre el individuo y la información que su cuerpo emite.

Para nuestros fines es necesario contar con instrumentos de alta precisión que tengan la capacidad de registrar y amplificar las señales biológicas de nuestro

cuerpo a través de mensajes visuales y/o audibles, para identificar los cambios que se producen dentro del organismo mientras pensamos, nos emocionamos o nos calmamos.

Cuando el individuo cuenta con información constante, puede identificarla relación que guardan los cambios fisiológicos con las emociones, acciones, pensamientos y ambiente.

La finalidad de establecer esta vinculación es que el individuo aprenda, por ejemplo, a disminuir la tensión muscular y la presión sanguínea, a elevar la temperatura de la piel siempre que tenga que encarar una situación estresante.

Algunas de las funciones biológicas que pueden ser registradas a través de equipos de retroalimentación y autorreguladas, son las siguientes:

- Vasoconstricción (temperatura dérmica)
- Actividad eléctrica muscular (tensión muscular)
- Respuesta galvánica (sudoración)
- Presión arterial (presión alta y baja)
- Actividad eléctrica cerebral (cambios en las ondas cerebrales)

Cuando se identifican los signos que marcan el inicio de un estado de excitación, es posible rectificarla dirección del estrés que se inicia, de tal manera que puede transitarse de un estado emocional negativo a uno positivo.

3. Técnicas psicológicas no invasivas'

3.1. Ejercicios de relajación

a. Relajación muscular progresiva

Indicaciones y contraindicaciones para su uso.

Es muy útil para identificar los puntos de tensión en el cuerpo y para aprender a controlar el nivel de tensión en músculos específicos. No es recomendable para personas con problemas de contractura muscular o bien, se debe realizar con la supervisión de un especialista capacitado en el manejo de esta técnica.

Relajación muscular profunda

Principios y técnicas de Jacobson adaptadas para trabajar con grupos de entrenamiento en relajación.

. Postura inicial

Siéntese cómodamente con la espalda recta, los pies apoyados en el piso y las rodillas ligeramente separadas.

Coloque sus brazos sobre sus piernas.

Procure usar ropa cómoda y que no tenga ningún accesorio que ejerza alguna presión.

Se trabajarán diversos grupos musculares, tensando y relajando progresivamente.

Cuide que al hacer cada ejercicio la tensión muscular se haga dentro de los límites tolerables, sin que resulte molesto o doloroso.

La postura indicada es la misma para todos los ejercicios de relajación.

Procedimiento

Colóquese en posición cómoda. Estirando su brazo derecho al frente, cierre el puño, apriete fuerte, más, más; mantenga la tensión (sienta la tensión que ha logrado en el brazo y puño), afloje lentamente, muy despacio y fíjese qué ocurre, qué cambios observa, fíjese en su piel. Deje sueltos los músculos, relajados, sin fuerza y compare esta sensación con la tensión que tenía hace unos instantes.

Repita el mismo ejercicio en el brazo izquierdo y por último hágalo con ambos brazos al mismo tiempo.

Ahora descanse y respire profundamente. Vamos a hacer el ejercicio de tensar y relajar los músculos de la cara. Levante las cejas, mantenga la tensión unos instantes, fíjese en esa tensión y afloje muy despacio, lentamente y fíjese en los cambios.

Cierre los ojos y haga el mismo ejercicio de tensar, mantenga la tensión y ahora vaya aflojando los músculos de las mandíbulas, y ahora vaya aflojándolas lentamente.

Continuamos con la cabeza y el cuello; dirija su cuello hacia atrás, luego hacia adelante. Ahora levante sus hombros como si quisiera alcanzar sus orejas, observe las sensaciones de tensión que se van produciendo y permita que la relajación comience dejando que los hombros regresen a la posición original lentamente. Repita el ejercicio una vez más; levante sus hombros, sienta la tensión y deje ahora que se relajen mientras regresan lentamente a su posición original; respire profundamente mientras lo hace. Al dejar que el aire salga lentamente, deje que los músculos de su cuello, de su barba y de sus hombros se relajen aún más mientras el aire sale lentamente por su boca.

Endurezca los músculos de sus brazos y cierre con fuerza sus puños; note las sensaciones de tensión que se van produciendo y deje ahora que se relajen lentamente; observe las sensaciones de relajación en los mismos músculos. Repítalo una vez más. Observe la tensión y deje que comience la relajación, afloje sus músculos. Ahora ponga duros los músculos de su pecho y de su estómago, note las sensaciones de tensión y deje que se relajen lentamente. Repita el mismo ejercicio una vez más: note la tensión y deje que se relajen lentamente, tome aire profundamente y déjelo salir lentamente por su boca; nuevamente tome aire y déjelo salir lentamente por su boca; cualquier sensación de tensión que haya quedado en su pecho, en su estómago, en sus brazos y en sus puños, se va desvaneciendo.

Ahora apunte con los dedos de sus pies hacia sus rodillas; levante lentamente sus piernas y note las sensaciones de tensión que se van produciendo; deje que se relajen lentamente estos músculos regresando a su posición original. Repita el mismo ejercicio una vez más: levante lentamente sus piernas y con los dedos de sus pies orientados hacia su cuerpo, note la tensión que se va produciendo, luego deje que se relajen lentamente.

Apoye con fuerza sus talones en el piso y note las sensaciones de tensión que se van produciendo en sus piernas; deje que se relajen lentamente. Repita el ejercicio una vez más: note la tensión que se va produciendo y deje que sus músculos se relajen lentamente.

Para terminar tome aire por la nariz en cinco ocasiones y déjelo salir lentamente por la boca. Mueva su cuerpo lentamente.

Tómese su tiempo. . . el ejercicio ha concluido.

b. Respiración diafragmática.

Indicaciones y contraindicaciones para su uso

El objetivo de esta técnica es enseñar a la persona una manera saludable para respirar mediante una modalidad de respiración lenta y profunda. Si se practica cotidianamente se puede corregir el patrón de respiración deformado que se tenga.

Prepare su ambiente y acomódese para reducir o no tener ninguna interrupción durante los próximos 7 minutos.

Siéntese cómodamente, con sus brazos y sus piernas extendidas; si lo considera necesario aflojen su ropa (cinturón, corbata, etc.). Si lo prefiere, cierre sus ojos o vea fijamente a un punto por arriba del nivel de sus ojos (10"). Empezará a relajarse a medida que avance, todos sus músculos comenzarán, a partir de sus pies, a aflojarse hasta llegar a su cabeza (5").

Después de unos segundos, enfoque su atención en su respiración (4"); respire dejando entrar el aire lenta y profundamente, de manera que pueda sentir cómo

su estómago se va inflando (7”), aumentando de tamaño (10”); cuando deje salir el aire, tarde dos veces más que el tiempo que le tomó dejarlo entrar (6”).

Tome aire de 3 a 6 veces por minuto, preste atención a los momentos en los cuales la respiración sale y el momento en el cual el aire entra (5”).

Fíjese en todo lo que le sea posible de su respiración, en sus músculos endurecidos, el sonido del aire y la sensación al entrar y salir, el movimiento o la inmovilidad de su pecho, alguna sensación de sequedad o más humedad en su nariz y otras cosas (7”).

Después de algunos ciclos de respiración lenta y profunda comience a fijar su atención en una palabra, en una frase, en una imagen, un sabor o lo que usted prefiera, cuando el aire vaya saliendo lentamente; palabras como: relajarse, aflojarse, serenidad y tranquilidad pueden funcionar para estos fines (5”). Use únicamente una palabra o una imagen durante todo el ejercicio (7”). Trate de ver la palabra o la imagen con el “ojo de la mente” o intente escucharla con el “oído interno” (17”). Puede haber algunas distracciones, pueden ser sonidos o voces o pensamientos de otros lugares y otros momentos; use estos distractores como un recordatorio para seguir en su ejercicio y fijar su atención en su respiración lenta y profunda y en su palabra o imagen escogida (16”).

Algunas personas escogen la imagen y las sensaciones de un lugar cómodo, agradable, tranquilo y a medida que van avanzando en el ejercicio el lugar va siendo más claro y más cercano. Continúe haciendo lo mismo por unos segundos más (13”).

Tómese su tiempo y empiece a abrir los ojos, a mover su cuerpo, sus manos, sus pies y por último comente cómo se siente (7”).

El ejercicio ha concluido.

Ejercicio de imaginación guiada

Indicaciones y contraindicaciones para su uso

Este ejercicio requiere que la persona posea la capacidad de pensar en imágenes (pensamiento de tipo eidético). A mayor capacidad eidética, mayor beneficio.

Si el individuo tiene algún padecimiento respiratorio, puede omitir la parte donde se habla de dejar pasar el aire por la nariz y respirar como acostumbra hacerlo, al paso del ejercicio, la respiración se irá normalizando sin necesidad de poner atención en ella. Sin embargo, se recomienda que, al menos mientras se está aprendiendo el uso de esta técnica, se mantenga bajo la supervisión de un especialista.

Siéntese en una silla o sillón cómodo apoyando los pies en el suelo. Coloque los brazos y manos a los lados de su cuerpo, déjelos caer de manera natural.

Ahora deje pasar el aire por su nariz y, mientras lo hace, imagínese cómo el aire entra por su nariz y déjelo salir por la boca. Nuevamente repita el ejercicio imaginándose el color del oxígeno, la cantidad, la forma y cómo va entrando lentamente por su nariz, como si fuera un pedazo de nube suave y ligera que entra y llega a sus pulmones. El oxígeno que no necesite déjelo salir, déjelo que se vaya, que vaya saliendo por sus labios, sienta el movimiento de sus labios cuando el aire los mueve. Cómo levanta el labio superior y el labio inferior.

Continúe respirando tan lenta y profundamente como lo está haciendo, mientras trae a su memoria el recuerdo de un lugar que le agrada; siga trayendo a su memoria los objetos que tiene (puede ser agua, plantas, flores, árboles, nubes). También traiga los colores del lugar, visualice nítidamente la intensidad de los tonos. Vuelva a recordar los ruidos, los olores del lugar y la temperatura, mientras sigue respirando lenta y profundamente.

Puede estar solo o acompañado.

Siga visualizando este lugar, de preferencia escoja uno de los objetos; seleccione el que más le guste, visualice su tamaño, su forma, su textura, su color; recuerde su olor. Mientras continúa respirando nuevamente, disfrute de las sensaciones que le producen estos recuerdos y guarde en su cerebro estas sensaciones para cuando las necesite.

Haga tres respiraciones profundas antes de concluir.

Ahora incorpórese, abra lentamente sus ojos. Comente sus experiencias.

d. Frases para el entrenamiento auto génico

Indicaciones y contraindicaciones para su uso

Este ejercicio produce la relajación de la persona mediante la inducción de sensaciones de calor y pesadez. Algunas personas que están acostumbradas a estar continuamente estresadas podrán presentar un poco de dificultad al principio de su práctica y tal vez, síntomas como hormigueo con los brazos o un leve dolor de cabeza (cuya causa es precisamente el cambio que representa pasar de un estado de tensión cotidiano a uno de relajación). Sin embargo, con la realización frecuente de este ejercicio va siendo cada vez más fácil y natural. No presenta contraindicaciones específicas, pero se sugiere que mientras está aprendiendo el uso de esta técnica, se mantenga bajo la supervisión de un especialista.

Las siguientes son frases para inducir a sensaciones de relajación que su cuerpo y su mente producen fácil y naturalmente.

Dichas sensaciones pueden ocurrir o no, usted sólo déjese llevar por ellas. .

Lea estas frases despacio, en un tono de voz suave y con ritmo melodioso. Repita cualquier frase las veces que usted considere necesario:

1. Me siento bastante tranquila(o).
2. Estoy empezando a sentirme relajada(o).
3. Siento mis pies pesados y relajados. .

4. Siento mis tobillos, rodillas y caderas pesadas, relajadas y cómodas.
5. Siento mi pecho y estómago relajados y tranquilos.
6. Siento mis manos, brazos y hombros pesados, relajados y cómodos.
7. Siento mi cuello, mandíbula y frente cómodos y suaves.
8. Siento todo mi cuerpo pesado, cómodo y relajado.
9. Sigo sintiendo todo mi cuerpo relajado y tranquilo.
10. Estoy bastante relajada(o).
11. Mis brazos y mis manos están pesados y calientes.
12. Me siento bastante tranquila (o).
13. Todo mi cuerpo está relajado.
14. Mis manos están calientes.
15. El calor está fluyendo a mis manos; están calientes.
16. Mis manos están calientes, relajadas y calientes.
17. Continúo sintiendo mis manos de esa manera.
18. Siento mi cuerpo quieto, cómodo y relajado.
19. Mi mente está tranquila.
20. Aparto mis pensamientos; me siento calmada(o) y tranquila(o).
21. Me concentro en mis pensamientos de tranquilidad.
22. En el fondo de mi mente puedo verme relajada(o), cómoda(o) y tranquila(o).
23. Estoy alerta pero siento una tranquilidad interior.
24. Mi mente está tranquila.
25. Siento una tranquilidad interior.
26. Sigo gozando de estas sensaciones.

27. El relajamiento está por concluir.

El cuerpo entero se reactiva con una respiración profunda y con las frases siguientes:

Siento vida y energía fluyendo por:

- Mis piernas
- Caderas
- Estómago.
- Pecho
- Brazos
- Manos
- Cuello
- . Cabeza

29. La energía me hace sentir ligera(o) y llena(o) de vida.

30. Despacio, y cuando lo considere oportuno, muevo mi cuerpo, brazos, piernas, abro los ojos y me pongo alerta.

El ejercicio ha concluido.

Indicaciones y contraindicaciones para su uso

Estos ejercicios no presentan contraindicaciones, pues la persona puede escribir libremente sobre el tema o situación personal que elija, incluso puede hablarlo así mismo o cuente penas, lo importante es que logre una apertura emocional y siga las instrucciones generales que se presentan a continuación.

Podría ser que en el primer ejercicio se presente un estado inicial de tristeza u otro malestar emocional, sin embargo, éste pasará en el transcurso de algunas horas. Los beneficios psicológicos y fisiológicos se verán de inmediato.

El Dr. James W. Pennebaker (desde 1988) realizó una investigación con estudiantes de la Universidad de Dallas, Texas. Dividió un grupo en dos secciones; a la primera le pidió que escribiera durante 20 minutos sobre temas triviales, y a la segunda que escribiera acerca de una experiencia traumática y/o difícil.

Los resultados de este trabajo fueron que los estudiantes que habían escrito acerca de experiencias traumáticas se beneficiaron psicológica y fisiológicamente de la escritura, en comparación con los estudiantes que sólo escribieron sobre temas triviales.

Instrucciones generales

Escriba por cuatro ocasiones (cada una con un tiempo límite) la experiencia más dolorosa, traumática, perturbadora y conflictiva, reciente o pasada; especialmente aquella que nunca haya hablado con nadie o lo haya hablado superficialmente o en pocas ocasiones. En estos ejercicios plasme sus emociones y sentimientos más profundos, así como las experiencias positivas que logró obtener de ese suceso y las metas que se definieron a partir de ello.

Mientras escribe hágalo con la confianza y seguridad de que su escrito no será divulgado; no se preocupe por la ortografía, sintaxis y/o gramática. Si no recuerda nada por el momento, un poco, después recordará.

Ejercicio “A”

En este ejercicio escriba con libertad utilizando exclusivamente la primera persona del singular (yo, mi, a mí, etcétera).

Ejercicio “B”

Lea con atención la lista de palabras que a continuación se le presenta y trate de acomodar su escrito utilizando el mayor número de palabras que considere se ajustan más a su propio lenguaje y estilo de escritura.

LISTA DE PALABRAS

Satisfacción	Tristeza	Analicé y comprendí que...
Tranquilidad	Dolor	He aprendido que...
Sinceridad.	Enojo	Busco la solución...
Alegría	Preocupación	Ahora sé que debo...
Gusto	Coraje.	Encontré la solución que...
Provecho.	Temor.	No siempre sé que...
Amor	Frustración	Acepto que...
Agradable.	Desagradable	Lo que ocurrió me ha...
Superación	Odio.	Ahora espero que...
Alivio	Miedo.	Ahora nunca me...
Felicidad	Desesperación	Veo lo que ocurrió como...
Contento	Decepción	Ahora me siento...

Ejercicio “C”

En este ejercicio haga un escrito de su historia original en tercera persona de singular, por ejemplo: a él, ella pensó, a consideró, etcétera.

Ejercicio “D”

En esta ocasión plasme qué consecuencias provechosas, benéficas o útiles ha dejado esta experiencia para su vida cotidiana y a partir de ello qué metas se plantearía en un futuro próximo.

Siguiendo con el programa, en el segundo día, se expondrá el tema del Burnout, desarrollando y explicando cada punto mostrado en este apartado.

CAPITULO II. BURNOUT

¿Qué es el síndrome de burnout?

El Síndrome de Burnout (también llamado simplemente "Burnout" o "síndrome del trabajador quemado") es un tipo de estrés laboral conocido como crónico.

Esta patología, fue descrita por primera vez en 1969 y al principio se denominó "staff burnout", para referirse al extraño comportamiento que presentaban algunos oficiales de policía de aquella época. Posteriormente, en la década de los 70, se acuñó el término que conocemos hoy en día. En 1986, las psicólogas norteamericanas C. Maslach y S. Jackson definieron el Síndrome de Burnout como "un síndrome de cansancio emocional, despersonalización, y una menor realización personal, que se da en aquellos individuos que trabajan en contacto con clientes y usuarios".

El síndrome de Burnout (del inglés "burn-out": consumirse o agotarse) se caracteriza por un progresivo agotamiento físico y mental, una falta de motivación absoluta por las tareas realizadas, y en especial, por importantes cambios de comportamiento en quienes lo padecen. Éste cambio de actitud, relacionado generalmente con "malos modales" hacia los demás o con un trato desagradable, es una de las características clave para identificar un caso de Burnout.

Este síndrome suele darse con mayor frecuencia en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención a terceros, como docentes, personal sanitario o personas que trabajan en atención al cliente y puede llegar a ser motivo de baja laboral, ya que llega un momento en que el empleado se encuentra física y mentalmente incapacitado para desarrollar su trabajo.

Causas del síndrome de burnout

Cualquiera de las siguientes causas puede desencadenar una situación de "Burnout", especialmente cuando se dan por largos periodos de tiempo y de modo continuado:

- Puestos relacionados con atención al público, clientes o usuarios: Se da en aquellos puestos de trabajo en los que el empleado se ve sometido a un contacto continuo con clientes o usuarios, y por consiguiente, a un gran número de quejas, reclamaciones o peticiones por parte de los mismos. Esto puede generar grandes niveles de estrés en el trabajador y a la larga puede terminar por afectar a su conducta. En la mayoría de ocasiones, un cliente insatisfecho o descontento con el servicio prestado no suele ser demasiado agradable y esto puede acabar "contagiando" la conducta del trabajador.

- Elevado nivel de responsabilidad: Algunos puestos de trabajo exigen un gran nivel de atención y concentración sobre la tarea realizada. El más mínimo error puede tener consecuencias desastrosas. Un ejemplo sería el del personal médico, de cuyas manos muchas veces depende la vida de un paciente. Se trata de profesiones sometidas a altos grados de estrés y por tanto propicias para sufrir el Síndrome de Burnout.

- Jornadas laborales o "turnos" demasiado largos: Otra de las causas del "Burnout" son las jornadas demasiado largas. Trabajos en los que el empleado debe mantenerse en su puesto por 10, 12 e incluso 16 horas, pueden aumentar drásticamente la posibilidad de padecer este síndrome.

- Trabajos muy monótonos: Paradójicamente, los puestos laborales aburridos, repetitivos o carentes de incentivos también pueden ser causa del Síndrome de Burnout. El trabajador no encuentra ninguna motivación en lo que hace y esto le causa frustración y estrés. A nadie le gusta pasar cientos de horas al mes

realizando una actividad que no le motiva en absoluto y con la que no se siente cómodo.

El estrés laboral y el Síndrome de Burnout, comparten la gran mayoría de sus causas, si desea más información puede consultar las causas del estrés laboral.

➤ **Síntomas del burnout**

Los síntomas del Síndrome de Burnout son muy similares a los síntomas asociados al estrés laboral de modo general, sin embargo, en el caso del Burnout pueden aumentar de intensidad, especialmente en lo relacionado con cambios de comportamiento o de carácter.

Entre ellos, podemos encontrar:

Síntomas conductuales

-Expresiones de hostilidad, conductas impulsivas, incapacidad de concentrarse en el trabajo, contacto mínimo con las personas, aumento de las relaciones conflictivas, llegada tarde y salidas anticipadas, aumento del ausentismo, actitud cínica y aumento del consumo de café, cigarrillos, alcohol, psicofármacos y drogas.

Síntomas a nivel Psicológico

- Cambios en el estado de ánimo: Se trata de uno de los síntomas principales del Síndrome de Burnout. Es frecuente que el trabajador se encuentre irritable y de mal humor. En muchas ocasiones los buenos modales desaparecen y se generan conflictos innecesarios con clientes y usuarios. La suspicacia o "estar a la defensiva" y el sarcasmo suelen ser habituales. En algunas ocasiones este cambio de actitud se produce en un sentido totalmente diferente, en el que el trabajador simplemente muestra indiferencia hacia los clientes o usuarios, e incluso hacia los compañeros.

- Desmotivación: El trabajador pierde toda ilusión por trabajar. Las metas y objetivos dejan paso a la desilusión y al pensamiento de tener que soportar día tras día situaciones estresantes que superan sus capacidades y cada jornada laboral se hace larga e interminable.

- Agotamiento mental: El desgaste gradual que produce el Burnout en el trabajador, hace que su resistencia al estrés sea cada vez menor, por lo que al organismo le cuesta cada vez más trabajo hacer frente a los factores que generan ese estrés.

- Falta de energía y menor rendimiento: Se trata de una consecuencia lógica del punto anterior; como el organismo gestiona de modo deficiente los recursos de que dispone, su capacidad de producción disminuye y el rendimiento por tanto baja. Además, toda situación de estrés laboral prolongada en el tiempo, produce a medio y largo plazo un deterioro cognitivo, lo que puede provocar pérdidas de memoria, falta de concentración y mayor dificultad para aprender tareas o habilidades nuevas.

Irritabilidad, ansiedad, rasgos depresivos, labilidad emocional, tristeza y desesperanza, actitudes rígidas e inflexibles, sentimientos de frustración laboral y despersonalización.

Síntomas a nivel fisiológico

Pero el Síndrome de Burnout no nos afecta sólo a nivel psíquico, entre los síntomas a nivel físico que produce, podemos encontrar:

- Afecciones del sistema locomotor: Es frecuente la aparición de dolores musculares y articulares, que se dan como resultado de la tensión generada por el estrés laboral y que por lo general están provocadas por contracturas musculares.

- Otras alteraciones psicosomáticas: como problemas gastrointestinales, cardiovasculares, afecciones de la piel, dolores de cabeza o cefaleas, mareos, alteraciones del apetito sexual y mayor riesgo de obesidad entre otros

➤ **Consecuencias del síndrome de burnout**

Además de todos los síntomas vistos anteriormente, el Síndrome de Burnout puede tener consecuencias como las siguientes:

- Aumento del riesgo de alcoholismo o consumo de drogas: Se ha demostrado que el estrés laboral aumenta el riesgo de conductas perjudiciales, como el consumo alcohol, tabaco u otras drogas. En aquellos empleados en que el consumo ya estaba presente, la tendencia es a incrementar el consumo.

- Alteraciones del sueño: Al igual que otros tipos de estrés laboral, el "síndrome de burnout", puede producir dificultades a la hora de conciliar el sueño (insomnio), además, es frecuente que la persona tienda a despertarse repentinamente en varias ocasiones a lo largo de la noche, con el trastorno que ello ocasiona a quien lo sufre.

- Bajada de las defensas: El "síndrome del trabajador quemado" repercute negativamente sobre nuestro sistema inmunológico, haciendo que seamos más propensos a sufrir enfermedades infecciosas provenientes del exterior. Además un sistema inmune más débil prolongará la duración de las mismas una vez que las hayamos contraído e incluso puede provocar situaciones más graves.

Además, las consecuencias del "Burnout" se extienden más allá del propio empleado y llegan a afectar a su familia, amigos y pareja e incluso pueden ocasionar importantes pérdidas económicas a las empresas.

Manejo Del Síndrome De Burn-Out

El manejo de este síndrome, según Gómez Sancho y Bondjale Oko, opera en varios niveles:

1. Gestión Individual:

- Trabajar mejor en vez de más; realizar pequeños cambios que pueden hacer el trabajo menos estresante y más eficiente. Maslach recomienda una serie de estrategias que pueden ser útiles:
- *Establecer objetivos realistas*, conseguir cosas factibles y realistas, teniendo en cuenta nuestra capacidad y nuestras limitaciones.
- Realizar lo mismo de forma diferente, intentar huir de la rutina, ya que esto proporciona psicológicamente un mayor sentido de autonomía y de libertad personal.
- Hacer una pausa, ya que es la oportunidad de darse un respiro o de reflexionar, antes de dar una respuesta ante una pregunta impertinente.
- Tomar las cosas con más distancia, ya que el agotamiento emocional aumenta cuando se implica demasiado con la gente, tomar una cierta distancia puede ayudar, procurar no llevarse el trabajo a casa, ni en las manos ni en la cabeza.

Cuidarse así mismo:

- Acentuar los aspectos positivos, pensar en los éxitos y gratificaciones personales que obtenemos de nuestro trabajo, así contrarrestaremos las frustraciones y los fracasos.
- Conocerse a sí mismo, analizar nuestras propias reacciones y reflexionar sobre el porqué de tales reacciones. El autoanálisis debe ser constructivo, no destructivo. Reconocer nuestros límites y aprender de nuestros errores, ya que esto será un paso hacia el crecimiento personal.

- Reposo y relajación, ya que la aparición del estrés significa que existe una sobrecarga y será preciso identificar y tratar su causa.
- Establecer las fronteras, diferenciando lo que es el trabajo y lo que es el hogar.
- Mantener la vida privada, ya que muchos obtienen una descarga de su tensión con amigos o con una pareja comprensiva. Es importante también tener aficiones que ocupen nuestro tiempo libre y nos ayuden a olvidar el trabajo.
- Cambiar de trabajo, aunque sería la última alternativa, aunque se trata de una decisión que hay que meditar llegado el momento.

En la mayoría de los casos de agotamiento, un buen apoyo es la pareja, los compañeros y los amigos, ya que es una ayuda en la reducción de la tensión emocional o ayudándonos a afrontar la situación de forma distinta.

Capítulo III. Madurez Emocional

Para tener más claro el concepto de la Inteligencia Emocional, es importante definirlo a partir de lo que es la emoción.

➤ **Pero, ¿Qué son las Emociones?**

Se puede definir la emoción como esa determinada categoría de experiencias, para las que utilizamos las más dispares expresiones lingüísticas: amor, odio, ira, enojo, frustración, ansiedad, miedo, alegría, sorpresa, etc. Son un estado complejo que incluye una percepción acentuada de una situación y objeto, la apreciación de su atracción y repulsión consciente, y una conducta de acercamiento o aversión.

Etimológicamente emoción proviene de “moveré” que significa “moverse”, más el prefijo “e” que significa algo así como “movimiento hacia”. (Davidoff, 2006: 28).

Las emociones no son en sí mismas ni buenas ni malas. La que puede ser buena o mala es nuestra respuesta. En todo caso, las emociones nos dan pistas que nos permiten analizarlas para lograr finalmente que trabajen a nuestro favor. Así, puede decirse que todas las emociones son esencialmente impulsos a la acción; y cada una de ellas le corresponde una inclinación hacia un cierto tipo de conducta.

Por todo esto, y debido a su importancia, es necesario recalcar que cada emoción tiene su valor y su significado, incluso las que pudieran parecer negativas, como es el sufrimiento, o la cólera. Pero para que cada una cumpla su función debe de ser tratada de una forma apropiada. Por eso, aunque todos los sentimientos en sí sean positivos algunos conducen a acciones que son buenas y otras que no lo son.

De esta manera, se dice que los mecanismos de las emociones, incluso aquellas más radicadas en la esfera biológica, pueden ser conducidos al bien o al mal. Sin embargo, es el temperamento el que puede modificarse con las experiencias; por ello se dice que el ser consciente de las propias emociones es el primer paso para no dejarse arrastrar por ellas.

Es muy importante conocer nuestras emociones, sus síntomas y la consecuencia de no saber manejarlas adecuadamente. Por ello resulta básico saber de dónde vienen las emociones, es decir, saber que cuentan con una serie de bases biológicas dentro de nuestro cerebro y que para poder controlarlas hay que conocerlas bien y saber todo lo que traen.

Las emociones son en esencia impulsos que nos llevan a actuar, y de tener una reacción automática con lo que ha dotado la evolución y que permiten afrontar situaciones verdaderamente difíciles; es decir, son un sistema que se basa en tres componentes:

Perceptivo, destinado a la detección de los estímulos; que incluye elementos hereditarios, como es nuestra predisposición a valorar el vacío, los lugares cerrados, los insectos o las serpientes, etc., como posibles situaciones peligrosas, y a veces fruto de las experiencias, como puede ser el surgimiento de una fobia o la ansiedad a los exámenes, o el placer por una buena nota.

Motivacional, encargado de impulsar, mantener y dirigir la conducta, gracias a su relación con el sistema hormonal; por ejemplo, el miedo nos impulsa a evitar algunas situaciones.

Conductual, que es necesario analizar en su triple manifestación, reacción fisiológica perceptible, pensamientos y conductas manifiesta. Es el elemento más influido por las experiencias de aprendizaje previo y el medio cultural. Por ejemplo: la expresión de la pena en distintas culturas o el desarrollo de estrategias de evasión de las situaciones de prueba en el ámbito escolar o las fobias escolares.

Estos componentes se encuentran presentes en todas las emociones debido a que los fenómenos primero son percibidos por el individuo; posteriormente al ser analizados, existe un impulso que nos motiva a actuar; y por último se da el aspecto conductual que es cuando se ha tomado una determinación y se realiza la acción. Es así como funcionan todas nuestras emociones desde el surgimiento del hombre. Sin embargo, es el último aspecto el que podemos modificar. Por todo esto, puede concluirse que cada emoción ofrece una disposición definida a actuar; cada una nos señala una dirección que ha funcionado bien para ocuparse de los desafíos repetidos de la vida humana. (Weisinger, 1998: 135).

➤ **Conceptos de la inteligencia Emocional**

Se establece que la Inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental, etc. Ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social. (Stephen Covey)

También en 1990, Peter Salovey y John Mayer la definieron como “la capacidad de controlar y regular los sentimientos de uno mismo y de los demás y utilizarlos como guía del pensamiento y de la acción. La inteligencia emocional se concreta en un amplio número de habilidades y rasgos de personalidad: empatía, expresión y comprensión de los sentimientos, control de nuestro genio, independencia, capacidad de adaptación, simpatía, capacidad de resolver los problemas de forma interpersonal, habilidades sociales, persistencia, cordialidad, amabilidad, respeto.

Sin embargo, quien desarrolló este concepto más profundamente fue Daniel Goleman en 1995, y es así como acerca del término emoción, este autor menciona en su libro La inteligencia emocional lo siguiente:

“Utilizo el término emoción para referirme a un sentimiento y sus pensamientos característicos, a estados psicológicos y biológicos y a una variedad de tendencias a actuar. Existen cientos de emociones, junto con sus combinaciones, variables, mutaciones y matices. En efecto, existen en la emoción más sutilezas de las que podemos nombrar.”

En esta definición, Goleman ha considerado cinco aptitudes emocionales, clasificadas a su vez en dos grandes grupos:

Aptitud personal: Son las que determinan el dominio de uno mismo. Comprenden las siguientes aptitudes:

1. Autoconocimiento.
2. Autorregulación.
3. Motivación.

Aptitud social: Son las que determinan el manejo de las relaciones. Comprenden las siguientes aptitudes:

1. Empatía.
2. Habilidades sociales.

Se considera que una aptitud emocional es una capacidad aprendida, basada en la inteligencia emocional, que origina un desempeño laboral sobresaliente. Así, se habla de las aptitudes mencionadas de la siguiente manera:

El autoconocimiento consiste en conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones, se enfoca en etiquetar los sentimientos mientras éstos ocurren. Este autoconocimiento comprende, a su vez, tres aptitudes emocionales:

- Conciencia emocional: Reconocimiento de las propias emociones y sus efectos;
- Autoevaluación precisa: Conocimiento de los propios recursos interiores, habilidades y límites
- Confianza en uno mismo: Certeza sobre el propio valer y facultades.

La autorregulación se enfoca en manejar los propios estados internos, impulsos y recursos. Esta autorregulación está formada por cinco aptitudes emocionales:

- Autodominio: Mantener bajo control las emociones y los impulsos perjudiciales.
- Confiabilidad: Mantener normas de honestidad e integridad.
- Escrupulosidad: Aceptar la responsabilidad del desempeño personal.
- Adaptabilidad: Flexibilidad para reaccionar ante los cambios.
- Innovación: Estar abierto y bien dispuesto para las ideas y los enfoques novedosos y la nueva información.

La motivación son las tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de las metas. La motivación se compone de cuatro aptitudes emocionales:

- Afán de triunfo: Afán orientador de mejorar o responder a una norma de excelencia.
- Compromiso: Alinearse con los objetivos de un grupo u organización.
- Iniciativa: Disposición para aprovechar las oportunidades.
- Optimismo: Tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y reveses.

Al revisar los conceptos desarrollados anteriormente, se puede apreciar claramente que la inteligencia emocional no implica estar siempre contento o evitar las perturbaciones, sino mantener el equilibrio: saber atravesar los malos momentos que nos depara la vida, reconocer y aceptar los propios sentimientos y salir airoso de esas situaciones sin dañarse ni dañar a los demás. No se trata de borrar las pasiones, sino de administrarlas con inteligencia. Así, los directivos que están expuestos a grandes presiones por la especificidad de su trabajo, requieren

del desarrollo de la inteligencia emocional para poder articular el trabajo desarrollado por los trabajadores a su cargo, a los resultados obtenidos, en cuyo caso, sean positivos o negativos, la generación y mantenimiento del clima organizacional es fundamental para poder diseñar las estrategias necesarias y seguir en la línea de calidad, productividad, eficiencia y competitividad.

Se desarrollará y explicara lo temas de Autoconocimiento, Autorregulación y Motivación, más a profundidad, expandiendo cada subtema, para la realización de los ejercicios correspondientes para el aprendizaje y desempeño del participante.

➤ **AUTOCONOCIMIENTO**

Conocimiento de sí mismo: Es la base de la inteligencia emocional debemos ser conscientes de cuál es el motivo que causa cada una de las actitudes que manejamos. Es bueno averiguar que nos impulsa hacer algo antes de querer cambiar nuestras acciones con el fin de obtener mejores resultados.

Solo la conciencia de nuestros sentimientos y comportamientos, así como de la percepción que los demás tienen de nosotros, puede influir positivamente en nuestras acciones y comportamientos.

La clave está en saber sincronizar y comprender la abundante información de sensaciones, emociones, sentimientos, valoraciones, intenciones y acciones que disponemos acerca de nosotros mismos

Esta información nos ayuda a comprender como respondemos, nos comportamos, comunicamos y funcionamos en diversas situaciones

Al procesamiento adecuada de toda esta información es a lo que llamamos autoconciencia.

Sin autoconciencia carecemos de la información adecuada para tomar decisiones eficaces en la vida.

¿Cómo aumentar el grado de autoconciencia?

1. Examinar nuestros juicios y valoraciones
2. Sincronizar con nuestros sentidos
3. Conectar con nuestros sentimientos
4. Saber cuáles son nuestras intenciones y motivaciones
5. Presentar atención a nuestras acciones y conductas

- Examinar nuestros propios juicios y valoraciones:

Las valoraciones son las distintas impresiones, juicios, estimulaciones y expectativas que nos forjamos sobre nosotros mismos, sobre los demás y sobre cada situación. Estos juicios se ven influidos por nuestros filtros o sistema de creencias, producto de nuestra experiencia de vida y que, por lo general, adoptan la forma del pensamiento o dialogo interno. Cuando llegamos a ser conscientes de nuestras valoraciones y de su origen, aprendemos de qué forma nuestras creencias influyen sobre nuestros sentimientos, actos y reacciones y, por tanto, a modificarlos, si es necesario, por consecuencia.

Consejos para tomar conciencia de nuestras valoraciones.

- Utilizar valoración del tipo " pienso que", las cuales nos ayudan a aclarar lo que pensamos y a responsabilizar por ello.
- Sostener un dialogo interior permanente despertando con ello nuestro observador interno. Es importante analizar las pautas que siguen nuestros diálogos interiores para averiguar si trabajan a nuestro favor o en contra.
- Escuchar la opciones de los demás. A menudo es conveniente ver otros puntos de vista ya que nos sirve para compararlos con nuestras apreciaciones.
- Recordar que las relaciones son una respuesta a nuestras valoraciones y no a las situaciones en sí mismo. Es el significado que atribuíamos a los

hechos y no estos en si mismos lo que nos afecta de manera positiva o negativa.

- Ser conscientes de que nuestra valoración son algo propio producto de nuestros filtros para interpretar la realidad.
- Aceptar que nuestras valoraciones no son inmutables ni infalibles.

- **Sintonizar con nuestros sentidos**

Nuestros sentidos Vista, Oído, Tacto, Gusto y Olfato son las fuentes de todos nuestros datos sobre el mundo, pero a menudo su información es filtrada y trasformada por nuestras conciencias y valoraciones. Cuando mayor sea nuestra autoconciencia, mayor será nuestra capacidad para tomar en cuenta el proceso de filtración y realiza la oportuna distinción entre datos sensoriales y valoraciones.

- **Sintonizar con nuestros sentimientos**

Nuestros sentidos son respuestas emocionales espontaneas a las interpretaciones que hacemos y a las expectativas que abrigamos. No proporcionan valiosa información que nos ayuda a comprender lo que hacemos y nos alertan sobre si nos sentimos cómodos, o no en una situación dada; y nos ayuda a entender nuestras reacciones.

De ahí que sea tan importante armonizar con nuestros sentidos más desagradables, tales como la ira, la tristeza y el resentimiento necesitamos experimentarlos y esto puede resultar doloroso de modo que con frecuencia los pasamos por alto o los racionalizamos al conducirnos de esta forma es posible que evitemos durante un tiempo un trago amargo, pero nos estamos negando también la posibilidad de hacer uso de la valiosa información que estos sentimientos nos ofrecen y, por consiguiente, no utilizamos nuestras emociones de manera inteligente.

Recomendación para estar en contacto con nuestros sentidos

- Permitimos sentir lo que sentimos sin negar o relacionar por triste y doloroso que sea...
- Relacionar nuestros sentimientos con la conciencia de los cambios fisiológicos que con lleva, es decir, con los signos reconocibles de nuestras sensaciones corporales.
- Relacionar nuestros sentimientos con las expresiones de comportamiento que los acompaña. Reconocer estas manifestaciones es necesario saber cómo nos sentimos verdaderamente.
- Saber cuáles son nuestras intenciones, la intención puedes estar ligada a nuestros deseos inmediatos, a lo que queremos conseguir hoy, pero también puede guardar relaciones con nuestros deseos a largo plazo. Toma conciencia de nuestras intenciones nos permite utilizar la información con el fin de elegir las estrategias más adecuadas. Al igual que los sentimientos las intenciones resultan difíciles de identificar, con frecuencia confundimos unas intenciones con otra: usualmente vemos nuestra intención aparente pero no nuestros propios ocultos.

Consejos para aprender a determinar nuestras intenciones

- Tener confianza en nuestros comportamientos, estos nos ponen sobre la pista de nuestras intenciones.
- Confiar en nuestros sentimientos.
- Ser honesto con nosotros mismos en cuanto a nuestras intenciones ocultas.
- Prestar atención a nuestras acciones. Si bien somos conscientes de los detalles de dichas acciones, por ejemplo: de nuestras formas de hablar, del lenguaje corporal etc. Muchos de estos detalles pasa desapercibidos a nuestra conciencia.
- Auto observamos para descubrir pautas repetitivas.
- Analizar la recuperación o recurrencia.

- Observar el impacto que tienen nuestras acciones en las personas y situaciones.
- Reconocer que la gente.

Auto valoración

Una parte esencial del autoconocimiento es tener conciencia de nuestras fortalezas y debilidades así como nuestras necesidades más profundas. Todo ello nos lleva a comprender como mayor claridad acerca de las motivaciones ocultas en nuestras acciones y de los filtros con los que evaluamos la realidad.

Es por esto que la autorregulación. No podemos cambiar aquello de lo que no nos damos cuenta.

Bloqueadores de la conciencia

Los mayores obstáculos que se encuentran en el cambio de la autoconciencia y que conforma la parte oculta de nuestro sistema de creencia son:

- Los introyectos
- Los asuntos inconclusos
- Las experiencias absolutas

Estos bloqueadores de la conciencia determinan desde nuestro nivel subconsciente, una parte importante de nuestras acciones, motivaciones, juicios, emociones y racionales, cuyo verdadero sentido está oculto a la conciencia. Estos enemigos se presentan en forma de “Parloteo mental, auto engaño evasión, supresión o negación etc... oscureciendo la autoconciencia. Estos bloqueadores nos impiden la experiencia directa con nuestras sensaciones emociones y sentimiento, que son las brújulas para orientarnos en un camino de desarrollo personal; esto nos hace perder vitalidad nos volveremos más rápidos e inseguros

y responderemos a las cambiantes situaciones de la realidad siempre con la misma conducta que nos ha dado seguridad en el pasado.

El auto engaño es no querer darnos cuenta de nuestras motivaciones cuando estas son producto de nuestros temores dependencias o de la necesidad de controlare a los demás. La auto observación honesta sobre los cinco niveles que hemos trabajado en este tema nos ayudaría a vivir en el aquí y en el ahora con más conciencia y plenitud.

Para dar continuidad a la teoría, se presenta el siguiente ejercicio.

Contesta de la manera más honesta que puedas las siguientes preguntas.

- ❖ Escribe los 5 “deberías” o “tengo Que” que consideres más importantes en tu vida, reflexionando de quien los aprendiste, para que te han servido y en que te han perjudicado.

- ❖ Asuntos inconclusos: anota 5 resentimientos o pendientes emocionales importantes en tu vida, reflexionando ¿qué necesidades quedaron pendientes? ¿Qué te impidió resolverlas? Y ¿Cómo te ha afectado esto en tu vida?

- ❖ Experiencias obsoletas: escribe 5 hábitos rígidos o pactados contigo mismo reflexionando desde cuando los haces, para que te han servido y en que te han perjudicado.

➤ **AUTOREGULACION**

La conciencia como fundamento del control emocional.

Controlar nuestras emociones no significa suprimirlas o negarlas, si no reconocerlas, comprenderlas y utilizarlas y utilizarlas adecuadamente para transformar las situaciones en nuestro beneficio de manera libre, consiente y buscando un ganar en nuestras relaciones.

La autorregulación es posible solo mediante la autoconciencia de los distintos niveles mencionados en el capítulo anterior y que interrelacionados conforman la complejidad de respuesta emocional en el ser humano.

- Pensamientos y valoraciones
- Sensaciones y cambios fisiológicos
- Emocional
- Conductas y comportamientos

La base de la capacidad de autorregulación esta la autoconciencia; no puedo regular algo de lo que no me doy cuenta. Lo primero es tomar plena conciencia de nuestras emociones (me siento encolerizado); de las sensaciones y cambios fisiológicos que acompañan a la emoción (tengo la respiración agitada, mi pulso late más fuerte); de los pensamientos espontáneos que se desencadenan (estoy alzando la voz y apretando los puños).

Al darnos cuenta de todos estos elementos vemos con claridad que lo que desencadena nuestras respuestas emocionales no son los acontecimientos o los actos de otra persona, sino nuestra particular forma de interpretar, valorar y responder a determinada situación.

Recomendaciones para la autoconciencia

Al nivel de los cambios fisiológicos y sensaciones: si detectamos estos cambios en el momento en que aparecen en nuestro cuerpo, es decir a tiempo, antes de

que se acentúen más y ya no los podamos controlar. Al modificar conscientemente estos cambios disminuimos el enojo, la ansiedad o el temor. Si no sintonizamos a tiempo los cambios en nuestra fisiología corremos el riesgo de actuar de forma impulsiva. Por ejemplo, en el caso de la ira es usual que la respiración se agite y se contraigan los músculos de la cara y los brazos, en ese momento podemos trabajar haciendo más profunda y pausada nuestra respiración y aflojando la tensión muscular.

Al nivel de los pensamientos automáticos, es muy importante detenerlos en el momento en que surgen, sobre todo en el caso de la ira, reenfocando la situación hacia puntos de vista más positivos a lo cual se le llama dialogo interno.

Características que los pensamientos automáticos tienen en común:

- Son irracionales, en ellos no intervienen la lógica ni el sentido común y podemos llegar a decir cosas de las que posteriormente nos podemos sentir muy arrepentidos.
- Tendemos a darles créditos, se producen con tal rapidez que no alcanzamos a cuestionarlos.
- Son lacónicos, virulentos y determinantes
- Suelen desencadenar otros pensamientos automáticos que exacerban la ira
- Introduce a un pensamiento distorsionado

Manejo adecuado de los pensamientos automáticos

- No generalizar, no usar los “siempre” y “nunca”. Usar “a veces” o “en ocasiones”.
- Evitar las clasificaciones negativas.
- Evitar leer el pensamiento de los demás.
- No tener marco fijo de reglas sobre de cómo deben actuar los demás.
- No exagerar el significado de los acontecimientos. No usar términos como “catástrofe”, “desastre” o “desgracia”.

Desarrollo de diálogos interiores constructivos

Si se aprende a sostener diálogos interiores constructivos nos resultara más fácil manejar las situaciones estresantes: incluso podemos aprender a reprogramar algunos pensamientos automáticos destructivos para evitar que vuelvan a sugerir. Lo primero es tomar conciencia de las emociones y de los pensamientos automáticos que la acompañan y detenerlos sin exteriorizar, el segundo paso es ver la situación desde otros ángulos evitando caer y preguntarnos del por qué la intensidad de nuestra reacción y utilizar alguna técnica de respuesta de relajación condicionada la cual nos proporcione paz y tranquilidad.

Al nivel de las pautas de nuestro comportamiento, tenemos que hacer conciencia de los patrones de conducta que son recurrentes, que solemos repetir una y otra vez en respuesta a situaciones similares. Para manejar educadamente nuestras emociones primero debemos tomar el control de nuestros comportamientos; para hacerlo, primero tenemos que ser capaces de reconocerlos.

Ejercicio para reconocer patrones de comportamiento asociado a determinadas emociones:

1. Hacer una lista de las emociones que más solemos experimentar, por ejemplo, ira, alegría, temor, ansiedad, entusiasmo, etc.
2. Hacer un seguimiento de las emociones para ver que pautas de comportamiento las acompañan, mismamente durante un periodo de dos semanas.
3. Buscar pautas repetitivas y explorar su origen
4. Pedir opinión a quienes nos conocen más profundamente

Recomendaciones para mantener el control de nuestros comportamientos

- Respirar profundo y pausadamente

- Identificar los cambios fisiológicos y contrarrestarlos mediante la relajación y la respiración
- Para los pensamientos automáticos, reenfocar e iniciar un diálogo interno constructivo
- Tener presente las conductas repetitivas y actuar de manera diferente

Cambio de comportamiento inadecuado en el trabajo como respuestas a situaciones problemáticas

- En primer lugar debemos ver a las situaciones que usualmente consideramos problemas son algo normal en la vida y en realidad nos dan oportunidad para crecer y mejorar las cosas continuamente. Por otra parte, si nuestra respuesta inicial a una situación considerada problemática, siempre tenemos la opción de elegir otra respuesta. Algunos pasos que suelen funcionar para lograr un comportamiento resolutivo ante los problemas son los siguientes:
- Identificar y definir con claridad la situación problemática, obligándonos a determinar que es y que no es relevante; una manera de identificar la situación es definir el elemento irritante con las preguntas ¿Quién?, ¿Por qué?, ¿Cuándo? Y ¿Cómo?
- Cambiar nuestra percepción de la situación preguntándonos ¿Qué me hace responder de esta manera a la situación?, ¿Qué es lo que verdaderamente me molesta y por qué lo tomo así? ¿Qué resultados he obtenido al proceder de esta manera? ¿De qué otras formas podría abordar la situación? El replanteamiento de nuestros pensamientos acerca de una situación problemática nos permite contemplar la situación desde una perspectiva.
- Generar soluciones alternativas. Podemos concebir al menos media docena de estrategias distintas haciendo una “lluvia de ideas” sobre las posibles opciones que podemos tomar, siempre cuidando un ganar ganar en la

resolución del problema. Algunos pasos indicados para una adecuada lluvia de ideas

- Fomenta la espontaneidad y la imaginación
 - Busca cantidad
 - Deja los detalles para más tarde
 - Utiliza ideas como catalizadores de otras ideas
- Definir las mejores estrategias eliminando las ideas que parezcan menos eficaces y combinar las ideas que nos parezcan útiles.
- Evaluar los resultados mediante las siguientes preguntas: ¿Están saliendo las cosas como esperaba? ¿Se ajustan los resultados a mis objetivos?

Algunas técnicas adicionales para controlar nuestras emociones son:

El sentido del humor es sin duda uno de los mejores remedios para compartir emociones que se han convertido en negativas. Esto tiene una razón científica: ya que se ha comprobado que la risa y los estados de ánimo placenteros ayudan a la liberación de unas sustancias proteínicas llamadas endorfinas. A medida que se incrementan el nivel de estas sustancias en el cerebro, se reduce la percepción del dolor, tanto físico como emocional.

Desarrollar más flexibilidad ante situaciones diversas. En estos tiempos de cambio permanente la adaptación es nueva virtud que permite ver al cambio y a la invasión como factores estimulantes. Está abierto a nueva información nos hace más flexibles. La adaptabilidad permite la flexibilidad para tomar en cuenta las múltiples perspectivas de determinada situación. Esta flexibilidad depende, a su vez, del autoconocimiento y de la fortaleza emocional que permite sentirse a gusto con la ambigüedad y mantener la calma ante lo inesperado. Otra aptitud que sirve de apoyo a la adaptación es la confianza en uno mismo.

Reorientar nuestra energía emocional canalizada nuestra atención en una actividad que no esté relacionado con lo que está sucediendo y que nos sirva de distracción.

Técnicas para el manejo de emociones

A continuación exponemos algunas técnicas de manejo de las emociones más recurrentes.

➤ Enojo

¿Cómo manejar el enojo?

El psicólogo Raymond W. Novaco distingue cuatro clases esenciales de provocación de la ira:

- Frustraciones: una mala nota, un plantón.
- Sucesos irritantes: una llave perdida, el ruido en el jardín de los vecinos.
- Provocaciones verbales y no verbales: la sarcástica obcecación del jefe, el coche que no adelanta por la derecha en la autopista.
- La falta de corrección y la injusticia: una crítica fuera de lugar, el aumento de los impuestos desproporcionado desde el punto de vista social.

El enojo como mecanismo de supervivencia

El enojo suele proporcionar insospechadas energías, que pueden hacer posibles que se sigan siendo dueños de la situación y desarrollar con rapidez, soluciones creativas. Si no fuera por el enojo de algunas personas ante la injusticia no se hubieran creado los derechos humanos. Pero cuando el umbral de la tolerancia se hace cada vez más bajo. La mayoría de las veces todo sentimientos de culpa. O bien reprimiendo nuestra indignación y no las tragamos. Las consecuencias son úlceras, hipertensión y enfermedades del corazón.

Estrategias contra la ira:

1. Introspección

Concienciar las ideas irracionales que estamos pensando, ejemplo:

- Hay gente mala y despreciable que debe recibir su merecido.
- Es horrible cuando las cosas no salen como yo quiero
- La desgracia humana es debida a causas extremas
- No tenemos control sobre nosotros
- Lo que paso en el pasado, me marca en el presente
- Mi forma de ver las cosas es la única correcta
- La mayor parte de la gente es tonta
- La letra con sangre entra
- No tenemos control sobre nosotros

Dar una interpretación positiva a las cosas

Rumiar un problema no lleva alguna parte. Cada pensamiento que dispara es más intenso que el que origina la ira, Hacer una nueva valoración es la fórmula mágica psicológica para desactivar las emociones agresivas. Buscar la intención positiva.

Actividad física, relajación y distracción

La actividad física caminar de un lado a otro con rapidez, un corto paseo, mover con fuerza los brazos, inspirar y aspirar con profundidad y la relajación muscular ayuda a reducir la intensidad de la excitación

Otra alternativa son la retirada y la distracción, esto no significa que no haya que analizar las situaciones y discutirlos, pero cuando la excitación psicológica haya desaparecido. Establecer un breve paréntesis y concentrarse en uno mismo son la mejor terapia leer, escuchar música, hacer un pastel ayudan a pensar en otras cosas.

Autoafirmación

Tan pronto los ánimos se hayan calmado, se trata de exponer con calma y de forma controlada, los motivos de nuestra indignación a la otra persona. Las siguientes reglas ayudan hacerlo:

- Calmarse antes de hablar con el otro: teniendo en cuenta los aspectos fisiológicos, tienen que trascurrir unos veinte minutos para que el organismo se haya apaciguado.
- Prepararse para la conversación, formulando mentalmente y de antemano los argumentos que van a utilizar.
- Esfuércese en mantener un tono tranquilo e imparcial y un lenguaje corporal neutro. Las miradas amasadoras y los puños crispados son interpretados en todas las culturas como signos de agresión.
- Limite su crítica al hecho en concreto que lo enojen. Los reproches globales solo provocan una nueva pelea

Los tiempos difíciles, me han ayudado a entender mejor que antes cuan infinitamente rica es la vida en todos sus aspectos, y que muchas de las cosas por las que uno se preocupa carecen de importancia.

El miedo es una reacción ante situaciones amenazadoras o que causan inseguridad, en que el ser humano teme perder el control sobre su entorno. Los factores desencadenantes del miedo son, entre otros:

- Peligros de carácter general: El miedo ante una operación a la que vamos a someternos. El miedo a la vejez, a las catástrofes medioambientales.
- Situaciones desconocidas, no predecibles: el miedo que nos producen las nuevas tecnologías, tener que mudarnos a una ciudad desconocida, los ruidos nocturnos inexplicables.
- Relaciones sociales: El miedo al rechazo, al aislamiento, al fracaso social.
- Situaciones de rendimiento: Miedo ante un examen o el miedo a no estar a la altura de un nuevo desafío profesional.
- Problemas morales.

Mientras que la ira y la tristeza son emocionales sociales, el miedo suele ser producto de la soledad.

1. Aplicar la relajación, Cuando surge la relajación una persona que induce la relajación reduce el estado de ansiedad, se provoca que el ácido láctico, que genera el cuerpo debido a la ansiedad se reduzca a través de la relajación.
2. Ser crítico respecto a las suposiciones, Debemos apoyarnos en la razón, debemos retar nuestras suposiciones. Ejemplo: Hay personas que les da pánico al pensar en subirse en un avión o al subirse en él se debe ser crítico y pensar que se tiene una probabilidad en 25,000de que se caiga el avión.
3. Desensibilización, Es enfrentarse a las propias emociones del miedo hacer un repaso mental de las situaciones de miedo, y final mente exponer de forma consiente y sistemática a los estímulos del miedo tolerarlos y observarlos con frialdad. A medida que esto se consigue una y otra vez, el miedo va cediendo: la persona se desensibiliza con el tiempo crece la confianza con la propia capacidad para manejarse con el miedo y poderse enfrentarse al de forma efectiva.

¿Cómo manejar la tristeza?

La tristeza como mecanismo de supervivencia

La tristeza es una reacción de adaptación propia de nuestro organismo, que está llena de sentido, Pero cuando la tristeza y la depresión se convierten en compañeros constantes sin que haya para ellos un motivo concreto y reconocible, nos encontramos ante una señal de alarma.

La tristeza y los estados de ánimo depresivos son reacciones a adaptaciones d cambios y perdidas, en particular aquellas en que no podemos encontrar sentido.

Los desencadenantes clásicos son:

- Las pérdidas irreparables. Como la muerte de una persona cercana, el deseo insatisfecho de tener hijos o el fracaso del sueño de nuestra vida.
- La pérdida de contenidos: de posición y de poder, el abandono del hogar familiar por parte de los hijos o la pérdida del lugar de trabajo.
- La discriminación y la vivencia de la propia indefensión, por ejemplo: la importancia tras una operación grave o las alteraciones del auto estima de una persona que ha sido víctima de un delito de violencia.
- Los traumas del pasado: Malos tratos de la infancia o una separación que no ha sido asumida de forma correcta.
- El agotamiento: a causa del cuidado de una persona mayor o de la doble o triple carga de la vida cotidiana.

Estrategias concreta la tristeza:

1. Vivir el duelo

Aceptar la realidad de lo que está pasando. La depresión viene de que nos peleamos con la realidad. Llorar elimina toxinas.

2. Socializar

Hablar con alguien, verbalizar la tristeza. Distraerse: ir al cine con alguien, ir a un museo acompañado, etc...

3. Dejar de rumiar el problema

Dejar de darle vueltas al problema. Preocuparnos por lo que nos entristece, mas. Es mejor gastar nuestra energía en algo nuevo.

Nos ayuda:

Desafiar tus pensamientos, olorizar tus pensamientos imágenes negativas imágenes positivas, por ejemplo: tristeza alegría.

4. Buscar distraerse

Las distracciones más afectivas son as que te cambia el estado de ánimo, Leer un buen libro, ir al cine, salir de viaje, ver a un amigo, etc.

1. Provocar la risa

Alentar la risa es remedio infalible para la tristeza, Ver una película cómica, hablar con alguien que sea chistoso, recordar chistes, contar chistes, reírse de uno mismo.

2. Hacer ejercicio, bailar, cantar.

Camina, practicar un deporte, hacer ejercicio aeróbicos, hacer pesas bailar, cantar.

3. Lograr pequeños éxitos

Arreglar un cajón, cambiar el directorio personal, limpiar el auto, visitar a un amigo o familiar que hace mucho no vemos escribimos y tomar un curso.

4. Cuidar nuestro aspecto

Limpiar, tomar un baño de regadera (no de tina), que nos den un masaje, hacerse manicura y pedicura, arreglarse el pelo, arreglar la ropa, descansar, dormir, relajarse.

5. Ayudar a otras personas

Dado que las tristezas hacen que nos preocupemos por el “yo” es bueno ayudar a los “otros”.

MOTIVACION

Las emociones como fuente de motivación emocional.

La tercera habilidad interpersonal de la inteligencia Emocional es la motivación. En realidad, esta tercera habilidad participa justamente de ambas habilidades prácticas: la interpersonal y la interpersonal, en el sentido de que podemos hablar de la capacidad de motivarnos (interna, o automotivación) y la calidad de motivar (cuando motivamos a los demás, saber motivar a otras personas).

Por razones prácticas se considera a la motivación formando parte del primer grupo (habilidades interpersonales, junto con la conciencia y el control emocional) pero en términos de exactitud, como se acaba de decir, puede ser vista en sus dos aspectos: **una habilidad interna y una habilidad externa o de relación.**

La definición más simple del termino motivar es dar causa o motivo para una cosa.

Motivación y motivo son términos estrechamente ligados, Estas palabras derivan del verbo latino mover que significa “moverse” poner en motivo” estar listo para la acción.

Desde un punto de vista técnico, la motivación es la capacidad para enviar energía en una dirección específica con un propósito específico. En el contexto de la inteligencia Emocional significa usar nuestro sistema emocional para catalizar todo el sistema emocional para catalizar todo el sistema y mantenerlo en funcionamiento. Otro aspecto de la motivación es que se trata de “una predisposición general que dirige el comportamiento hacia la obsesión de lo que se desea”

Y la obtención de lo que sea es, para el grueso de los hombres, un sinónimo de felicidad. Las emociones son una fuente de motivación emocional.

Estar motivado es sacar lo que está adentro dice el famoso autor Sig. Ziglar, uno de los mejores motivadores del mundo.

La motivación es el combustible que nos permite llevar acabo lo que nos proponemos. Las personas motivadas tienen empuje dirección y resolución.

MOTIVAR ES LOGRAR UN CAMBIO EN LA CONDUCTA DE OTRO, DIRIGIDO A UN FIN.

Las emociones como fuente de motivaciones emocional, Entados los órdenes de la vida la motivación es la clave cualquier logro y progreso.

Pero en la vida laboral, hoy es la esencia del éxito. A tal punto que uno de los más grandes dirigentes empresarios de este siglo, Lee Iaccocca, expreso:

NADA HAY MAS IMPORTANTE EN LA GESTION EMPRESARIAL COMO EL SABER MOTIVAR A LA GENTE.

Una motivación vale por diez amenazas, dos presiones y seis memorandos.

Hay cuatro fuentes de motivación

1. Nosotros mismos: los propios pensamientos, los niveles de ansiedad y el comportamiento de los componentes del propio sistema emocional se convierten en el principal motivador(o a la inversa: el principal desalentador).
2. Colegas o compañeros de trabajo. La práctica de gratificación prolongada; el motivar a otros ayudándolos a explotar sus talentos y conseguir su compromiso con los objetivos e intereses comunes. Se trata de desarrollar relaciones de motivación mutua se los suele llamar el equipo A.
3. Un "Mentor Emocional". Recibe este nombre aquella persona que sirve como modelo de motivación, es el individuo al que le preguntaríamos: ¿Que arias en esta situación? "O" ¿Cómo te sentirías? No importa que esté vivo o muerto, sea real o ficticio. El Mentor Emocional "puede ser Nelson Mandela, Súper man, lo fundamental es que motive.
4. El entorno de trabajo. No solamente en lo que se refiere a carga térmica, ventilación, vibraciones, ruido y las demás variables que deben ser

adecuadas según la ley de Higiene y Seguridad, si no rodearnos de objetos motivadores como por ejemplo fotos de nuestra familia, música.

Objetivos de la Inteligencia Emocional

Objetivos que plantean las pautas esenciales que deben tomarse en cuenta, para poder llegar a un conocimiento profundo y un control más adecuado de las emociones que se encuentran presentes en todos nosotros a lo largo de nuestras vidas. Así, los principales objetivos de la inteligencia emocional son:

- **Conocer las propias emociones.** La conciencia de uno mismo (el reconocer un sentimiento mientras ocurre) es la clave de la inteligencia emocional. Una mayor certidumbre con respecto a nuestras emociones es una buena guía para las elecciones vitales.
- **Manejar las emociones.** Se basa en la capacidad anterior. Las personas que saben serenarse y librarse de la ansiedad, irritación o melancolías excesivas se recuperan con mayor rapidez de los reveses de la vida.
- **Automotivación.** Las personas que saben controlar la impulsividad y esperar para obtener su recompensa cumplen con sus objetivos y están conformes con sus logros.
- **Empatía.** La capacidad para reconocer las emociones de los demás, saber qué quieren y qué necesitan es la habilidad fundamental para establecer relaciones sociales y vínculos personales.
- **Manejar las relaciones.** Esto significa saber actuar de acuerdo con las emociones de los demás; ya que estas determinan la capacidad de liderazgo y popularidad.

Estos son los objetivos esenciales para el desarrollo de la inteligencia emocional en cualquier aspecto de la vida en el que decidamos incluirla. Estos objetivos también nos ayudan a ampliar el conocimiento sobre el tema de liderazgo que desarrollan los directores de escuelas, ya que prácticamente en ellos se resume la esencia de lo que llamamos Inteligencia Emocional.

Importancia de la Inteligencia Emocional

Se ha demostrado que los sentimientos y habilidades humanas son claves para el buen funcionamiento tanto de las organizaciones como para la vida del ser humano en general. Es por ello que la Inteligencia Emocional ha adquirido una gran fuerza e importancia en estos últimos años.

Las emociones son estados afectivos, de expresión súbita y de aparición breve, que pueden crear un impacto positivo o negativo sobre nuestra salud física, mental y espiritual. Para controlar de mejor forma las emociones, tanto positivas como negativas que forman parte de nuestra vida, y que es normal que las sintamos, es necesario emplear la inteligencia emocional. Las emociones son muy básicas, e incluso se puede decir que sin ellas aquellos grandes cerebros no contarían en la historia; ni tampoco lo harían la retención, recepción, análisis, y la emisión, que son las fuerzas que controlan funciones de nuestro cuerpo en forma íntegra.

De la misma forma la Inteligencia Emocional en el trabajo, competencias, habilidades técnicas y cognoscitivas, son indispensable para nuestro crecimiento personal, familiar y empresarial, para llenarnos de conocimientos y aprender a manejarnos en ciertas y determinadas circunstancias aplicando y practicando pensamientos y sentimientos saludables como estos.

Por ello, el comprender esta irracionalidad del cerebro humano es esencial para saber cómo las personas se relacionan entre sí; incluso puede decirse que es un elemento clave para lograr una colaboración con éxito para motivar, dirigir o liderar equipos humanos. Sin embargo, no basta el conocer las emociones y como estas nos afectan; es necesario realizar una autoevaluación porque la realidad de la inteligencia emocional sólo puede empezar cuando la información efectiva entra en nuestro sistema perceptivo. Lo que en la práctica necesitamos es incrementar nuestra autovaloración con algunas serias reflexiones y tener la valentía de explorar cómo reaccionamos ante las personas y los sucesos de la vida real.

En la situación ideal, está claro que los dos sistemas de nuestro cerebro, el racional y el emocional, deberían complementarse para hacernos la vida más fácil, llevarnos mejor con los demás y elegir las alternativas más apropiadas, ya sea siguiendo nuestras corazonadas o nuestros razonamientos más cuidadosos. La inteligencia emocional, entonces, es la capacidad de aprovechar las emociones de la mejor manera y combinarlas con el razonamiento para llegar a buen punto.

Sin embargo, y a pesar de la necesidad de contar con una inteligencia emocional, desde hace casi cien años el coeficiente intelectual (CI) es el más famoso y usado medidor de la inteligencia, a pesar de que calibra sólo unas cuantas habilidades de nuestra mente (en particular las matemáticas y las verbales). Incluso, según algunos autores, el CI sólo es responsable de veinte por ciento de la verdadera inteligencia, de la capacidad de desenvolverse con éxito y ser feliz. Según estadísticas realizadas, un alto CI de un individuo no es garantía de éxito futuro ni de una vida satisfactoria, plena y equilibrada.

En cambio, si la inteligencia emocional es correctamente aplicada, ésta facilita las cosas en cualquier aspecto en el que sea aplicada; a diferencia de la inteligencia racional.

Así, puede decirse que aunque la psicología conoce desde siempre la influencia decisiva de las emociones en el desarrollo y en la eficacia del intelecto, nunca se le había dado la importancia que merece. Es más, el concepto concreto de la inteligencia emocional, en contraposición al de coeficiente intelectual, en muchos casos resulta ser más relevante; y si bien no existen tests para medirla con exactitud, varias pruebas o cuestionarios que valoran este aspecto pueden ser muy útiles para predecir el desarrollo futuro de una persona.

Un buen ejemplo de esto fue un experimento realizado hace treinta años por un psicólogo de la Universidad de Stanford, basándose en un grupo de niños de cuatro años. En este experimento se le mostraba a cada uno una golosina y se le decía que podía comerla, pero que si esperaba a que volviera el investigador se le darían dos golosinas; luego se le dejaba solo al niño con el caramelo y su decisión. Algunos chicos no aguantaban la tentación y se comían la golosina; otros, elegían esperar para obtener una mayor recompensa. Catorce años después, se hizo un seguimiento de esos mismos chicos, y así lograron observar que los que habían aguantado sin tomar el caramelo y, por lo tanto, controlaban mejor sus emociones en función de un objetivo, eran más emprendedores y sociables. Los impulsivos, en cambio, tendían a desmoralizarse ante cualquier inconveniente y eran menos brillantes. (Robbins, 2006:168).

Pero todos estos experimentos sirvieron como base para que posteriormente se realizaran experimentos a un nivel más avanzado en las organizaciones, para así poder observar la influencia de la inteligencia emocional sobre el desempeño de los miembros de la organización.

Por ello, en el ámbito empresarial se ha podido establecer el hecho de que es imposible que el hombre se desligue de sus emociones, por lo cual se hace conveniente crear conciencia acerca el rol que cumplen las emociones en nuestro diario vivir. Resulta necesario crear conciencia, ya que no sólo debe limitarse a aceptarlas, sino que se puede sacar partido de ellas y diseñar métodos para aprovechar nuestras emociones en nuestras relaciones.

Y así, esto ha cobrado especial importancia para los psicólogos puesto que la emoción se puede considerar, desde cierto punto de vista, incluso como parte del alma, de la psique del ser humano, y al hecho de que la comprensión de estas conllevaría a una comprensión de una parte de la esencia de nosotros como individuos.

En el mundo empresarial se está cada día más convencido de que aquellas personas que más alto o más rápidamente ascienden en sus carreras profesionales son aquellas que poseen un mayor coeficiente de inteligencia emocional. Los líderes, jefes, gerentes o directivos exitosos, mantienen un nivel óptimo de inteligencia emocional, para saber manejar las presiones laborales que cotidianamente encuentran. Por ello, se puede establecer que el rendimiento personal está íntimamente relacionado con los aspectos emocionales tratados, manteniendo relaciones de dependencia e influencia mutua.

Así, se puede concluir que la importancia de la Inteligencia Emocional radica en que al aprender a reconocer y controlar nuestras emociones, se pueden tomar decisiones más acertadas y nos evitamos muchos conflictos tanto con los demás, al igual que con nosotros mismos.

Ventajas de adquirir la Inteligencia Emocional

Las ventajas más importantes que trae consigo la aplicación de la Inteligencia Emocional son:

- **Confianza.** La sensación de controlar y dominar el propio cuerpo, la propia conducta y el propio mundo. La sensación de que tiene muchas

posibilidades de éxito en lo que emprenda y que los adultos pueden ayudarle en esa tarea.

- **Curiosidad.** La sensación de que el hecho de descubrir algo es positivo y placentero.
- **Intencionalidad.** El deseo y la capacidad de lograr algo y de actuar en consecuencia. Esta habilidad está ligada a la sensación y a la capacidad de sentirse competente, de ser eficaz.
- **Autocontrol.** La capacidad de modular y controlar las propias acciones en una forma apropiada a su edad; la sensación de control interno.
- **Relación.** La capacidad de relacionarse con los demás, una capacidad que se basa en el hecho de comprenderles y de ser comprendido por ellos.
- **Capacidad de comunicar.** El deseo y la capacidad de intercambiar verbalmente ideas, sentimientos y conceptos con los demás. Esta capacidad exige la confianza en los demás (incluyendo a los adultos) y el placer de relacionarse con ellos.
- **Cooperación.** La capacidad de armonizar las propias necesidades con las de los demás en las actividades grupales.

Todas estas ventajas van de la mano con el desarrollo de nuestra inteligencia emocional. Todas ellas aumentan conforme nosotros nos desarrollamos emocionalmente y nos permiten tener un mejor desempeño tanto individual como dentro de los grupos.

Todo esto se ve reflejado en aspectos tales como el hecho de que la comunicación mejora; el trabajador se siente más persona, más feliz, más pleno y con mayor calidad de vida; aumenta la motivación; las relaciones personales mejoran; las personas se implican más en su trabajo y son más responsables y autónomas; se mejora el clima laboral; nuestro poder (especialmente el carismático) y nuestro liderazgo se ven reforzados; aumenta la eficacia y eficiencia de las personas y de los equipos; los procesos de cambio y de mejora continua se agilizan; mejoran las relaciones con los clientes y con todos los públicos de la empresa; y también mejoran un sin fin de pequeñas y sutiles cosas además de la rentabilidad de la empresa.

Además, la utilización de la Inteligencia Emocional en el caso específico de los directores de escuela puede representar para ellos una ventaja competitiva para mejorar el nivel académico de sus alumnos, dignificar la imagen de la escuela, establecer un clima laboral adecuado, motivar y estimular a los docentes, generar un espíritu de equipo, por citar los más importantes.

CONCLUSIONES

Hoy en día la sociedad moderna vive acostumbrada en un clima de tensión y aceleración cuyos niveles cada vez son más altos. Esta atmósfera enfermiza, se agudiza en los grandes centros urbanos frente a estímulos variados. Los acontecimientos político-económicos, una congestión de tránsito, una protesta callejera, o los altos niveles de inseguridad son sólo algunos de los ingredientes que amenaza la salud.

A esto se suman también los efectos de la utilización de la tecnología, que tanto han modificado el trabajo cotidiano como la vida familiar y social de una creciente porción de la población, pues, más allá de sus innegables ventajas, sirven también para acelerar el pulso, imprimiendo un ritmo de aceleración creciente y una preocupante dependencia que ha dado origen también a nuevas adicciones.

Estamos expuestos a una enorme sobrecarga de estímulos. Muchas veces cuesta distinguir en qué medida nos agobian, pues nos generan dependencia cuando se suman cada vez con mayor naturalidad a nuestras rutinas laborales y hábitos sociales. Esto ha dado pauta al desarrollo del estrés en la vida de las personas, cuyo estilo de vida ha permitido que sea algo con lo que se vive diariamente.

Aunque solemos asociar el concepto con el malestar, en una primera instancia el estrés se relaciona con los procesos de adaptación a las demandas del entorno. En una segunda instancia, cuando la persona es incapaz de dar respuesta a esas exigencias, estamos ante la definición habitual del estrés: un estado de fatiga física y psicológica provocada por exceso de trabajo, desórdenes emocionales o cuadros de ansiedad.

Pero existen diferencias individuales a la hora de percibir el estrés; un mismo individuo en diferentes ocasiones y ante el mismo estresor puede sentirse afectado por él o no; los recursos de afrontamiento pueden ser aprendidos y por supuesto “olvidados” o arrinconados; el individuo puede, o no, poner en práctica todos sus recursos; y, por último, la afectación de esos estresores puede ser crónica o aguda.

Mostrando consecuencias sobre la salud, ya que este trastorno, genera cuadros de ansiedad, depresión, hipertensión o úlceras, entre otros.

Por lo tanto el estrés es una consecuencia directa de la sociedad en la que vivimos, en la que cada día nos vemos sometidos a más exigencias y presiones a las que tarde o temprano no somos capaces de dar respuesta. Más que una enfermedad, el estrés es un estado de fatiga que se manifiesta a través de una serie de trastornos físicos y psicológicos.

El sector que se ve más afectado por el estrés es el laboral, que ha influido en los trabajadores de una manera creciente en los últimos tiempos, perjudicando su calidad de vida. Dando lugar a desarrollar el trastorno del Burnout.

En general se acepta que el factor central desencadenante es el excesivo agotamiento emocional (que gradualmente lleva a quien lo experimenta, a un estado de distanciamiento emocional y cognitivo en sus actividades diarias, con la consecuente incapacidad de responder adecuadamente a las demandas de servicio. En el proceso de este distanciamiento ocurre una despersonalización caracterizada por indiferencia y actitudes cínicas hacia las responsabilidades o hacia las personas que demandan la atención de quien lo padece.

Es muy probable que el agotamiento emocional y la indiferencia en el trabajo se traduzcan en ineficacia laboral como resultado de la insatisfacción y de pobres expectativas personales. Sin embargo, la insatisfacción laboral y el pobre desempeño en el trabajo se desarrollan en forma paralela y se considera a la ineficacia laboral como una parte integral del cuadro del síndrome.

Creando así mecanismo de compensación a través de la Inteligencia emocional, para ayudar a sobre llevar el estrés que cada persona desarrolla en los diferentes ámbitos de su vida. De esta forma el sujeto tiene la capacidad para afrontar situaciones estresantes a través de la Inteligencia Emocional.

Se muestran que niveles altos en inteligencia emocional se relacionan con estrategias de afrontamiento basadas en la reflexión y la resolución de problemas, mientras niveles bajos se relacionan con estrategias de afrontamiento basadas en la evitación. Las evidencias acumuladas hasta el momento indican que la inteligencia emocional juega un papel muy importante en el autocontrol emocional y en la capacidad adaptativa del individuo para afrontar situaciones estresantes.

Esto supone crear condiciones para mejorar la calidad de la vida de los individuos. Trabajar sobre la rehumanización de la enseñanza para hacerla más sensible y personalizada contribuirá a la educación de una juventud que sepa combatir mejor los efectos del estrés.

Dedicar tiempo al sano esparcimiento, la lectura o la vida familiar, a desarrollar actividad física, buscar alternativas desintoxicantes de la mente, como el yoga y la meditación, para volver al interior de cada uno, recuperando el eje sin el cual jamás podremos disfrutar del buen vivir.

ANEXOS

Edad: _____ sexo: (F) (M) Puesto: _____

Soltero: _____ Casado _____ Empresa: _____

INSTRUCCIONES:

Deberá responder frente a cada una de estas afirmaciones, en función a la siguiente escala.

- 0 = Nunca**
- 1 = Pocas veces al año o menos**
- 2 = Una vez al mes o menos**
- 3 = Unas pocas veces al mes o menos**
- 4 = Una vez a la semana**
- 5 = Pocas veces a la semana**
- 6 = Todos los días**

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo ____
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo ____
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar ____
4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes ____
5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales ____
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo ____
7. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes ____
8. Me siento "quemado" por mi trabajo ____
9. Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas ____
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión ____
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente ____
12. Me siento muy activo ____
13. Me siento frustrado en mi trabajo ____
14. Creo que estoy trabajando demasiado ____

15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes ____
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés ____
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes ____
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes ____
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión ____
20. Me siento acabado ____
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma ____
22. Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas ____

CUESTIONARIO

“COMPORTAMIENTO EMOCIONAL”

(Daniel Goleman, 1999)

CUESTIONARIOS
SECCIÓN I. AMBIENTE GENERAL

ESCALA 1: SUCESOS DE LA VIDA

Piense en el año pasado. En la lista siguiente indique cuánta aflicción le causó cada uno de los sucesos de trabajo y personales que se anotan.

	Mucha	Moderada	Poca	Nada/no ocurrió
Despedido o renunció o se jubiló	3	2	1	0
Nuevo empleo o compañía	3	2	1	0
Nuevo tipo de trabajo	3	2	1	0
Reducción o reorganización en la compañía	3	2	1	0
Algún otro cambio en el trabajo, no incluido en la lista anterior, que le produjo angustia	3	2	1	0
Pérdida económica o disminución de ingresos	3	2	1	0
Muerte de un amigo íntimo o miembro de familia	3	2	1	0
Mudanza o traslado	3	2	1	0
Su separación o divorcio	3	2	1	0
Su matrimonio	3	2	1	0
Compró una nueva casa	3	2	1	0
Fue víctima de un crimen	3	2	1	0
Nacimiento de un hijo, adopción, hijastros u otras personas agregadas al hogar	3	2	1	0
Complicación en el sistema judicial	3	2	1	0
Seria enfermedad personal o heridas	3	2	1	0
Seria enfermedad o lesiones de un amigo	3	2	1	0

ESCALA 2: PRESIONES DEL TRABAJO

Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cuánta aflicción le produjo cada una de las presiones del trabajo que se anotan.

	Mucha	Moderada	Poca	Nada/ No ocurrió
Seguridad del empleo	3	2	1	0
Relaciones con el jefe inmediato	3	2	1	0
Cambio de prioridades en el trabajo	3	2	1	0
Relaciones con compañeros de trabajo	3	2	1	0
Oportunidad de avanzar y desarrollarse	3	2	1	0
Exceso de trabajo	3	2	1	0
Control de la carga de trabajo	3	2	1	0
Falta de flexibilidad para hacer frente a emergencias de familia o personales	3	2	1	0
Favoritismo o injusticia en políticas de contratación y ascensos en el trabajo	3	2	1	0
Constante vigilancia de su desempeño en el oficio	3	2	1	0
Trabajo aburrido o poco interesante	3	2	1	0
Especial reconocimiento o premio en su oficio	3	2	1	0
Presión por conflicto de fechas límites en su oficio	3	2	1	0
Pérdida de devoción al trabajo	3	2	1	0
Se siente aprisionado en el papeleo e incapaz de realizar cosa alguna	3	2	1	0
Flexibilidad de horas de trabajo	3	2	1	0

íntimo o miembro de la familia	3	2	1	0					
Aumento de responsabilidades de cuidar de un pariente viejo o inválido	3	2	1	0	El transporte de ida y regreso al trabajo	3	2	1	0
Cualquier otro cambio no incluido en la lista anterior que le produjo angustia	3	2	1	0					
Escala 1					Escala 2				
+ + + =					+ + + =				

SECCIÓN II. CONOCIMIENTO EMOCIONAL

ESCALA 3: PRESIONES PERSONALES

Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cuánta aflicción le produjo cada una de las presiones personales que se anotan.

	Mucha	Moderada	Poca	Nada/no ocurrió
Dificultades financieras	3	2	1	0
Aumento de responsabilidades de cuidar de un adulto viejo o un pariente inválido	3	2	1	0
Desavenencias con un socio o cónyuge	3	2	1	0
Crianza de un hijo	3	2	1	0
Estar separado del marido o la esposa	3	2	1	0
Deterioro de la salud personal	3	2	1	0
Encontrar quién cuide del niño, o problemas con actual situación de dicho cuidado	3	2	1	0
No tiene tiempo suficiente para pasar con los que están más cerca de usted	3	2	1	0
Vecindario peligroso o no seguro	3	2	1	0
Relaciones con un pariente íntimo (padres, hermanos, yernos)	3	2	1	0
Conflicto sexual o frustración				

ESCALA 4: CONCIENCIA EMOCIONAL DE SI MISMO

En la lista siguiente indique Esto me describe: cómo describe cada renglón la manera como usted piensa y siente sobre usted.

	Muy	Moderada	poco	nada
Puedo nombrar mis sentimientos	3	2	1	0
He aprendido mucho acerca de mí mismo escuchando mis sentimientos	3	2	1	0
Soy consciente de mis sentimientos la mayor parte del tiempo	3	2	1	0
Sé cuándo me estoy alterando	3	2	1	0
Cuando estoy triste, sé por qué	3	2	1	0
Me juzgo a mí mismo por la manera como creo que los demás me ven	0	1	2	3
Gozo de mi vida emocional	3	2	1	0
Me asustan las personas que muestran fuertes emociones	0	1	2	3
A veces quisiera ser otra persona	0	1	2	3
Presto atención a mi estado físico para entender mis sentimientos	3	2	1	0
Acepto mis sentimientos como				

	3	2	1	0
Conflicto trabajo-familia	3	2	1	0
Soledad o falta de intimidad	3	2	1	0
Cuestiones de fecundidad o reproducción	3	2	1	0
	Escala 3			
	+	+	+	=

propios	3	2	1	0
	Escala 4			
	+	+	+	=

ESCALA 5: EXPRESIÓN EMOCIONAL

En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón la manera como usted piensa y siente sobre usted mismo actualmente.

	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien
Les hago saber a los demás cuándo están haciendo un buen trabajo	3	2	1	0
Expreso mis emociones aun cuando sean negativas	3	2	1	0
Les hago saber a los demás lo que quiero y necesito	3	2	1	0
Mis amigos íntimos dirían que yo expreso mi aprecio por ellos	3	2	1	0
Me guardo mis sentimientos para mí solo	0	1	2	3
Les hago saber a los demás cuando sentimientos desagradables intervienen en la manera como trabajamos	3	2	1	0
Me cuesta trabajo pedir ayuda cuando la necesito	0	1	2	3
Al tratar con los demás puedo percibir cómo se sienten	3	2	1	0
Haría cualquier cosa por no parecer tonto ante mis compañeros	0	1	2	3

ESCALA 6: CONCIENCIA EMOCIONAL DE OTROS

En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón la manera como usted piensa y siente sobre usted mismo actualmente.

	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien
Puedo reconocer las emociones de otros mirándolos a los ojos	3	2	1	0
Me cuesta trabajo hablar con personas que no comparten mis puntos de vista.	0	1	2	3
Me concentro en las cualidades positivas de los demás	3	2	1	0
Rara vez siento ganas de reñir a otro	3	2	1	0
Pienso cómo se sentirían los demás antes de expresar mi opinión	3	2	1	0
Con cualquiera que hablo, siempre lo escucho con atención	3	2	1	0
Puedo presentir el ánimo de un grupo cuando entro en un salón	3	2	1	0
Yo puedo hacer que personas a quienes acabo de conocer hablen de sí mismas	3	2	1	0
Sé "leer entre líneas" cuando alguien está hablando	3	2	1	0
Generalmente sé cómo piensan los demás sobre mí	3	2	1	0

mis emociones	3	2	1	0	novedosos en mi compañía	3	2	1	0
Cuando me veo ante un problema, me gusta despacharlo lo más pronto posible	3	2	1	0	Me entusiasman las ideas y soluciones nuevas	3	2	1	0
Pienso qué es lo que quiero antes de actuar	3	2	1	0	Me desempeño bien haciendo tormentas de ideas para generar opciones sobre un problema	3	2	1	0
Puedo aplazar mi satisfacción personal a cambio de una meta más grande	3	2	1	0					
Cuando estoy de mal humor puedo superarlo hablando	3	2	1	0					
Me da rabia cuando me critican	0	1	2	3					
No sé cuál es el origen de mi enfado en muchas situaciones	0	1	2	3					
Escala 7					Escala 8				
+ + + =					+ + + =				

ESCALA 9: ELASTICIDAD

Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención.

	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien
Puedo reaccionar después de haberme sentido desilusionado	3	2	1	0
Puedo realizar lo que necesito si me dedico a ello	3	2	1	0
Obstáculos o problemas en mi vida han producido cambios inesperados para mejorar	3	2	1	0
Encuentro fácil esperar con paciencia cuando es necesario	3	2	1	0
Siempre hay más de una respuesta correcta	3	2	1	0
Sé cómo dar satisfacción a todas las partes de mí mismo	3	2	1	0
No me gusta dejar para mañana lo que				

ESCALA 10: CONEXIONES INTERPERSONALES

Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención.

	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien
Puedo lamentarme cuando pierdo algo que es importante para mí	3	2	1	0
Me siento incómodo cuando alguien se acerca demasiado a mí emocionalmente.	0	1	2	3
Tengo varios amigos con quienes puedo contar en caso de dificultades	3	2	1	0
Muestro mucho amor y afecto a mis amigos	3	2	1	0
Cuando tengo un problema, sé a quién acudir o qué hacer para ayudar a resolverlo	3	2	1	0
Mis creencias y valores guían mi conducta diaria	3	2	1	0
Mi familia está siempre conmigo				

se pueda hacer hoy	3	2	1	0	cuando la necesito	3	2	1	0
Temo ensayar otra vez una cosa que ya me ha fallado antes	0	1	2	3	Dudo de que mis colegas realmente me aprecien como persona	0	1	2	3
Pienso que hay problemas por los cuales no vale la pena preocuparse	3	2	1	0	Me cuesta trabajo hacer amistades	0	1	2	3
Yo me despreocupo cuando la tensión aumenta	3	2	1	0	Rara vez lloro	0	1	2	3
Puedo ver el aspecto humorístico de las situaciones	3	2	1	0					
A menudo dejo una cosa a un lado por un tiempo para obtener una nueva perspectiva	3	2	1	0					
Cuando encuentro un problema me concentro en qué se puede hacer para resolverlo	3	2	1	0					
Escala 9					Escala 10				
+ + + =					+ + + =				

ESCALA 11: DESCONTENTO CONSTRUCTIVO

Esto me describe

Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención.

	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien
Puedo contradecir con eficacia para producir un cambio	3	2	1	0
No expresaría mis sentimientos si creyera que con ello causaría un desacuerdo	0	1	2	3
En el fondo, yo sólo puedo confiar en mí mismo para hacer las cosas	0	1	2	3
Permanezco en calma aun en situaciones en que los demás se irritan	3	2	1	0

SECCIÓN IV. VALORES DE CE Y CREENCIAS

ESCALA 12: COMPASIÓN

Esto me describe

Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención.

	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien
Yo puedo ver la mortificación de los demás, aunque no la mencionen	3	2	1	0
Puedo leer las emociones de la gente por sus ademanes	3	2	1	0
Actúo con ética en mi trato con los demás	3	2	1	0
No vacilaría en hacer un esfuerzo extra por ayudar a una persona que esté en dificultades	3	2	1	0

Es mejor no alborotar problemas si se pueden evitar	0	1	2	3	Tengo en cuenta los sentimientos de los demás en mi trato con ellos	3	2	1	0
Me cuesta trabajo obtener consenso de mi equipo de trabajo	0	1	2	3	Me puedo poner en el lugar de otra persona	3	2	1	0
Pido retroinformación a mis colegas sobre mi rendimiento	3	2	1	0	Hay personas a las que jamás perdono	0	1	2	3
Tengo habilidad para organizar y motivar grupos de personas	3	2	1	0	Puedo perdonarme a mí mismo por no ser perfecto	3	2	1	0
Me gusta hacer frente a los problemas en el trabajo y resolverlos	3	2	1	0	Cuando tengo éxito en algo, me parece que podía haberlo hecho mejor	0	1	2	3
Escucho la crítica con mente abierta y la acepto cuando es justa	3	2	1	0	Ayudo a los demás a quedar bien en situaciones difíciles	3	2	1	0
Dejo que las cosas crezcan hasta el punto crítico antes de hablar de ellas	0	1	2	3	Constantemente me preocupo por mis deficiencias	0	1	2	3
Cuando hago un comentario crítico, me concentro en la conducta y no en la persona	3	2	1	0	Envidio a los que tienen más que yo	0	1	2	3
Evito las disputas	0	1	2	3					
Escala 11					Escala 12				
+ + + =					+ + + =				

ESCALA 13: PERSPECTIVA

Piensa en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención.

Esto me describe

	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien
Ve el lado bueno de las cosas	3	2	1	0
Amo mi vida	3	2	1	0
Se que puedo encontrar soluciones				

ESCALA 14: INTUICIÓN

Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención.

Esto me describe

	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien
A veces tengo la solución correcta sin tener las razones	3	2	1	0
Mis corazonadas suelen ser acertadas	3	2	1	0
Visualizo mis metas futuras	3	2	1	0

Confío en los demás hasta que tenga razones para no confiar	0	1	2	3	La suerte hace un papel muy importante en mi vida	0	1	2	3
Tengo mucho cuidado para decidirme a confiar en una persona	0	1	2	3	Encuentro inútil luchar contra la jerarquía establecida en mi compañía	0	1	2	3
Respeto a mis colegas	3	2	1	0	Las circunstancias están fuera de mi control	0	1	2	3
Las personas parecidas a mí en mi compañía han recibido más beneficios que yo (v.gr., aumentos de sueldo, ascensos, oportunidades, recompensas, etc.)	0	1	2	3	Necesito reconocimiento de los demás para que mi trabajo valga la pena	0	1	2	3
Las personas a quienes trato son dignas de confianza	3	2	1	0	Es fácil que los demás gusten de mí	3	2	1	0
Parece que yo siempre salgo defraudado	0	1	2	3	Me cuesta mucho trabajo aceptar cumplidos	0	1	2	3
Muy poco en la vida es justo o equitativo	0	1	2	3	Tengo la habilidad de conseguir lo que quiero	3	2	1	0
Cuando algo no funciona, yo trato de presentar un plan alternativo	3	2	1	0	Siento que controlo mi vida	3	2	1	0
Cuando conozco a una persona nueva, descubro muy poco de información personal sobre mí mismo	0	1	2	3	Si reflexiono sobre mi vida, podría sentir que básicamente no soy feliz	0	1	2	3
					Me siento asustado y creo que no tengo el control de las cosas cuando éstas cambian rápidamente	0	1	2	3
					Me gusta encargarme de una cosa	3	2	1	0
					Yo sé lo que quiero y lo busco	3	2	1	0
				Escala 15					Escala 16
				+ + + =					+ + + =

SECCIÓN V. RESULTADOS DE CE

ESCALA 17: INTEGRIDAD

Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón su conducta o intención *Esto me describe*

ESCALA 18: SALUD GENERAL

Piense en el mes pasado. Indique con qué frecuencia ha experimentado los síntomas siguientes.

	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien		Nunca	Una o dos veces al mes	Todas las semanas	Casi todos los días
Cuando cometo un error estoy dispuesto a reconocerlo	3	2	1	0	SÍNTOMAS FÍSICOS:				
Siento que estoy engañando a los demás	0	1	2	3	Dolor de espalda	0	1	2	3
Si no me apasionara mi trabajo, cambiaría de oficio	3	2	1	0	Problemas de peso (pérdida o Exceso de peso)	0	1	2	3
Mi oficio es una extensión de mi sistema personal de valores	3	2	1	0	Dolores de cabeza	0	1	2	3
Jamás digo una mentira	3	2	1	0	Jaquecas	0	1	2	3
Encuentro que me dejo llevar por una situación aun cuando no esté de acuerdo con ella	0	1	2	3	Catarros o problemas respiratorios	0	1	2	3
Exagero mis habilidades para poder avanzar	0	1	2	3	Problemas del estómago (gases frecuentes, síndrome de irritabilidad intestinal, o úlceras)	0	1	2	3
Digo la verdad aun cuando sea difícil	3	2	1	0	Dolor del pecho	0	1	2	3
He hecho en mi oficio cosas contrarias a mis principios	0	1	2	3	Dolores inexplicables	0	1	2	3
					Otros dolores crónicos no anotados en la lista anterior	0	1	2	3

Escala 17

+	+	+	=
---	---	---	---

Nunca Una o dos Todas Casi

Nunca Una o dos veces Todas las Casi

SÍNTOMAS DE CONDUCTA:	veces al mes	las semanas	todos los días	SÍNTOMAS EMOCIONALES:	al mes	semanas	todos los días		
Alimentación (pérdida del apetito, como con exceso, no tengo tiempo de comer)	0	1	2	3	Me cuesta trabajo concentrarme	0	1	2	3
Fumo	0	1	2	3	Me abruma el trabajo	0	1	2	3
Tomo bebidas alcohólicas	0	1	2	3	Me distraigo fácilmente	0	1	2	3
Tomo calmantes	0	1	2	3	No puedo quitarme una cosa de la cabeza y estoy siempre preocupado	0	1	2	3
Tomo aspirina u otros analgésicos	0	1	2	3	Me siento deprimido, desalentado o sin esperanza	0	1	2	3
Tomo otras drogas	0	1	2	3	Me siento solo	0	1	2	3
Huyo de las relaciones estrechas	0	1	2	3	Pierdo la memoria	0	1	2	3
Critico, culpo o ridiculizo a los demás	0	1	2	3	Me siento fatigado o abrumado	0	1	2	3
Me siento víctima, o que se aprovechan de mí	0	1	2	3	Me cuesta trabajo resolverme o tomar decisiones	0	1	2	3
Veó TV (más de dos horas al día)	0	1	2	3	Me cuesta trabajo empezar o tranquilizarme	0	1	2	3
Practico juegos de vídeo o computador, o uso la Internet (más de dos horas al día)	0	1	2	3					
Me fastidian las personas con quienes me encuentro	0	1	2	3					
Accidentes o heridas	0	1	2	3					

				Escala 18
+	+	+	=	

ESCALA 19: CALIDAD DE LA VIDA

En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón la manera como usted piensa y siente sobre usted mismo actualmente.

	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien
Estoy muy satisfecho con mi vida	3	2	1	0
Me siento enérgico, feliz y lleno de salud	3	2	1	0
Tengo sentimientos de paz interior y bienestar	3	2	1	0
Necesitaría hacer muchos cambios en mi vida para ser realmente feliz	0	1	2	3
Mi vida satisface mis más hondas necesidades	3	2	1	0
He obtenido menos de lo que esperaba de la vida	0	1	2	3
Me gusta ser exactamente como soy	3	2	1	0
Para mí el trabajo es una diversión	3	2	1	0
He encontrado trabajo significativo	3	2	1	0
Voy por un camino que me trae satisfacción	3	2	1	0
He aprovechado al máximo mis capacidades	3	2	1	0

Escala 19

+	+	+	=	
---	---	---	---	--

ESCALA 20: CONCIENTE DE RELACIONES

En la lista siguiente indique cómo describe cada renglón la manera como usted piensa y siente sobre usted mismo actualmente.

	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien
Hay personas con quienes "me conecto" a un nivel más hondo	3	2	1	0
Soy franco con las personas cercanas a mí y ellas son francas conmigo	3	2	1	0
He amado profundamente a otra persona..	3	2	1	0
Generalmente encuentro personas con quienes hacer vida social	3	2	1	0
Soy capaz de hacer compromisos a largo plazo con otra persona	3	2	1	0
Sé que soy importante para los que están más cerca de mí	3	2	1	0
Encuentro fácil decirles a los demás que los quiero	3	2	1	0

Escala 20

+	+	+	=	
---	---	---	---	--

ESCALA 21: OPTIMO RENDIMIENTO

En la lista siguiente indique cómo describe Esto me describe cada renglón la manera como usted piensa y siente sobre usted mismo actualmente.

	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien
Estoy satisfecho con mi desempeño en el trabajo	3	2	1	0
Mis compañeros de trabajo dirían que yo facilito buenas comunicaciones entre los miembros de mi grupo	3	2	1	0
Me siento distante en el trabajo y no participante	0	1	2	3
Me es difícil prestar atención a las tareas del trabajo	0	1	2	3
En mi equipo de trabajo participo en la toma de decisiones	3	2	1	0
Me cuesta trabajo cumplir los compromisos o completar las tareas	0	1	2	3
Mi rendimiento en el trabajo es siempre el mejor de que soy capaz	3	2	1	0

Escala 21

+	+	+	=	
---	---	---	---	--

Gracias por sus respuestas.
Usted ha completado la parte del cuestionario del Cuadro de CE.

CUADRO DE CE

	▼ Sucesos de la vida	▼ Presiones del trabajo	▼ Presiones personales	▼ Conciencia emocional de si mismo	▼ Expresión emocional	▼ Conciencia emocional de otros	▼ Intención	▼ Creatividad	▼ Elasticidad	▼ Conexiones Interpersonales	▼ Descontento constructivo	▼ Compasión	▼ Perspectiva	▼ Intuición	▼ Radio de Confianza	▼ Poder personal	▼ Integridad	▼ Salud General	▼ Calidad de Vida	▼ Conciente de relaciones	▼ Óptimo rendimiento
PUNTAJE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Óptimo	0	0	0	33	27	39	42	30	39	30	39	36	24	33	30	39	27	0	33	21	21
	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ
Diestro	2	6	2	29	20	28	33	24	34	28	34	33	23	29	26	34	20	8	27	20	20
	3	7	3	28	19	27	32	23	33	27	33	32	22	28	25	33	19	9	26	19	19
Vulnerable	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ
	7	13	7	24	17	22	27	19	28	23	27	29	19	23	21	29	17	18	22	17	17
Cautela	8	4	8	23	16	21	26	18	27	22	26	28	18	22	20	28	16	19	21	16	16
	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ
	15	20	14	19	13	15	21	13	21	18	20	21	13	18	16	24	13	31	17	14	13
	16	21	15	18	12	14	20	14	20	17	19	20	12	17	15	23	12	32	16	13	12
	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ
	54	51	42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	96	0	0	0

ZONA DE RENDIMEINTO

AMBIENTE
ACTUAL

CONOCIMIENTO

COMPETENCIAS

VALORES Y CREENCIAS

RESULTADOS

INTELIGENCIA

EMOCIONAL

Referencias:

- ANTUNES Celso. 2000. "El desarrollo de la personalidad y la Inteligencia Emocional". Gedisa.
- ARNOLD Magda. 1970 "Emoción y Personalidad". Buenos Aires. Lozada.
- **BENSABAT Soly. 1994. "Stress. Grandes Especialistas Responden" (3era edición) Mensajero**
- BOSQUED Marisa, 2008. "Quemados "el síndrome del Burnout: Que es y cómo superarlo". Barcelona. Paidós Ibérica.
- **CRESCO María y Francisco J. Labrador.2003. "ESTRÉS". Síntesis.**
- **CRUZ Marín, Carlos y Luis Vargas Fernández. 2001. "Estrés: Entenderlo es manejarlo". Chile. Alfaomega.**
- FLORES Lozano José Antonio, 1994. Síndrome de "Estar Quemado". Edika Med.
- GALÁN Cuevas Sergio, Everardo J. Camacho Gutiérrez, 2012. "Estrés y Salud- Investigación Básica y aplicada". El manual Moderno.
- GIL-Monte Pedro R. 2006. "El Síndrome de Quemarse por el trabajo (Burnout)". Pirámide.
- **GOLEMAN Daniel. 2006. "La Inteligencia Emocional". México. Zeta**
- **GOLEMAN Daniel, 2012 "El cerebro y la Inteligencia Emocional: Nuevos Descubrimientos" (1ª edición). España. Grupo zeta**

- **LANDA Augusto, José María. 2009. “Estudios en el ámbito de la Inteligencia Emocional” (1ª edición). Universidad de Jaén.**
- LAZARUS Richard S. 2000. “Estrés y Emoción Manejo en implicaciones en nuestra salud”. Bilbao. Desclée de Browser.
- LÓPEZ Ramírez Ernesto. 2009. “Las Emociones” México. Trillas.
- MACÍAS Guido, Valdez Tamayo. 2008. “Emociones y Sentimientos”. México, Trilla.
- MARTÍNEZ Pérez, Anabella 2010. “El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión”. Vivat Academia.
- MORA Francisco. 2000. “El cerebro siente”. Ariel, S.A. Barcelona.
- MUÑOZ Manuel, Martha Bermejo. 2001. “Entrenamiento en inoculación de Estrés”. Síntesis.
- OBLITAS Luis A. 2006. Psicología de la salud y calidad de (segunda Edición). México. Thompson.
- ORTONY Andrew, Gerald L. Clore y Allan Colinas. 1996. “Estructura Cognitiva de las emociones”. Siglo Veintiuno.
- PEREA Quesada Rogelia. 2011. Educación para la salud y calidad de vida. España. Díaz Santos.

- PÉREZ Jáuregui María Isabel. 2000. "Cuando El estrés laboral se llama Burnout ("quemarse en el trabajo"): causas y estrategias de afrontamiento". Universidad Libros.
- SAPOLSKY Robert M. 2008." ¿Porque las cebras no tienen ulcera? La guía del estrés". Alianza.
- SIMMONS Steve, Johon C. Simmons. 2005. "EQ como medir la Inteligencia Emocional" (8ª Edición). EDAF.
- STEINER Claude, Paul Perry, 1997. "La educación Emocional". Editorial, Javier Vergara
- **TERRAS Stephen, 1994. "Estrés". Madrid. Tutor, S.A.**
- **TREJO Domínguez Benjamín, Pablo Valderrama Iturbide, Yolanda Olvera López, Sara Lidia Pérez Ruvalcaba, Alejandra Cruz Martínez y Luz María Gonzales Salazar. 2002. "Manual para el Taller teórico-Práctico de manejo del estrés". México. Plaza y Valdez.**
- TROCH Achim. 1982. "El Estrés y la personalidad". Barcelona. Herder
- VALDÉS Manuel, Tomás de Flores 2000. "Bicobiología del Estrés". Ediciones Martínez Roca.
- WOOD Robert, Harry Tolley. 2007. Mide tu inteligencia emocional. México. Punto de lectura.