



**UNIVERSIDAD  
DON VASCO**

**UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.**

INCORPORACIÓN NO. 8727-25 A LA

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

---

---

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

***HABILIDADES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL QUE MANIFIESTA***

***UNA JOVEN CON SORDERA***

**T E S I S**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**Elizabeth Ivonne Guevara Bravo**

Asesor: Lic. Héctor Raúl Zalapa Ríos

Uruapan, Michoacán. A 29 de mayo de 2015.



Universidad Nacional  
Autónoma de México



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

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

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

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

# ÍNDICE

## **Introducción.**

Antecedentes.....	1
Planteamiento del problema.....	5
Objetivos.....	7
Preguntas de investigación.....	8
Justificación. ....	9
Marco de referencia.....	10

## **Capítulo 1. Inteligencia emocional.**

1.1 Concepto de inteligencia emocional.....	13
1.2 Las emociones. ....	14
1.3 Manejo de las emociones.....	22
1.4 Habilidades de inteligencia emocional. ....	25
1.5 Educar con inteligencia emocional.....	39
1.6 Beneficios al utilizar las habilidades de inteligencia emocional.....	42

## **Capítulo 2. La sordera.**

2.1 Concepto de sordera.....	44
2.2 La audición.....	45
2.3 Clasificación de los tipos de sordera.....	48
2.4 Métodos de enseñanza del lenguaje a las personas con sordera.....	51

2.5 Causas que originan la sordera.....	53
2.6 Desarrollo cognitivo y lingüístico del niño y del adolescente con sordera.....	56
2.7 Desarrollo social y emocional del adolescente con sordera.....	61

### **Capítulo 3. Metodología, análisis e interpretación de resultados.**

3.1 Metodología.....	70
3.1.1 Enfoque de investigación.....	71
3.1.2 Estudio de caso.....	75
3.1.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	77
3.2 Descripción del proceso de investigación.....	79
3.3 Análisis e interpretación de los resultados.....	81
3.3.1 Liderazgo.....	81
3.3.2 Automotivación.....	90
3.3.3 Empatía.....	95
3.3.4 Autoconocimiento.....	103
3.3.5 Autocontrol.....	107

Conclusiones.....	111
-------------------	-----

Bibliografía.....	114
-------------------	-----

Anexos.

# INTRODUCCIÓN

En la actualidad, se sabe muy poco sobre aspectos emocionales de una persona con sordera, por lo cual esta investigación dejará variados conocimientos al lector. En tanto, se invita a revisar primeramente algunos estudios que se encontraron sobre dichas variables, así como el planteamiento que se hizo del problema, los objetivos a alcanzar, las preguntas de investigación, la justificación del estudio y el marco de referencia, con la finalidad de tener un panorama inicial sobre el tema de estudio que se aborda a lo largo de este documento.

## **Antecedentes.**

Primeramente, se debe definir la variable de inteligencia emocional, la cual se entiende como “la capacidad de brindar la mejor respuesta emocional, para adaptarnos, sobrevivir, buscar y trascender, ante los estímulos internos y de nuestro entorno” (López; 2008: 16).

Asimismo, se establece el concepto de sordera, el cual se entiende como “la pérdida o disminución del sentido del oído. La pérdida auditiva puede ser desde superficial, hasta profunda, son pocos los casos de la pérdida total (anacusia). Lo que significa que todos los sordos reciben algún tipo de sonido en diferentes grados, el último se denomina restos auditivos. Esta condición no afecta el rendimiento intelectual de la persona” (Carmona; 2012: 102).

Una vez definidas las variables de inteligencia emocional, así como el concepto de sordera, se continúa con los antecedentes del problema:

Se efectuó una investigación en la ciudad de Perú, por García, en 2002, titulada “Lenguaje de señas entre niños sordos de padres sordos y oyentes”, en la cual se plantea el problema con la siguiente interrogante: ¿Cuál es el grado de comprensión del lenguaje por señas entre los niños sordos de padres sordos y de padres oyentes?

El diseño de investigación que se utilizó fue un método explicativo, para la muestra se consideraron a cinco niños sordos de entre 9 y 13 años cuyos padres fueran sordos, y siete niños sordos cuyos padres fueran oyentes; el tipo de muestreo fue probabilístico, utilizándose criterios de inclusión y exclusión.

El instrumento utilizado fue un cuento administrado por la entrevista personal. Este consistió en un relato breve narrado a señas por parte de la autora, pero solamente en el caso de niños sordos con padres sordos, ya que en el caso de niños sordos con padres oyentes, fue narrada por la maestra del grupo.

Posteriormente, se les preguntó a señas un cuestionario, para conocer la diferencia del grado de comprensión del lenguaje a señas por parte de los dos grupos; en cada pregunta se asignaba una puntuación de 0 para los que no la respondieran correctamente y 1 para los que si la respondieran correctamente.

De esta manera se pudieron analizar los datos en unas tablas de un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales, llamado SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), en donde se ordenaron en las siguientes categorías: de acuerdo con el origen de los niños, el puntaje de la prueba de comprensión lectora, los resultados para evaluar el puntaje de la normalidad de la prueba de los dos grupos y la igualdad de los promedios poblacionales.

Por tanto, el resultado final es que no se rechaza la hipótesis nula debido a que el tamaño de la muestra fue muy pequeño, esto significa que es difícil determinar, ya que no se tienen estadísticas en Perú de este tipo de personas.

En las conclusiones, se estableció que el niño sordo con padres oyentes maneja el lenguaje de señas de manera adecuada, siendo la razón fundamental la exposición natural a señas que tiene el niño sordo cuyos padres también lo son.

Es importante mencionar que en esta investigación se tuvieron muchas deficiencias metodológicas, ya que la cantidad de sujetos sordomudos no cumplía con los requisitos de una muestra bajo en enfoque cuantitativo. Es por ello que se deben hacer estudios con las técnicas adecuadas.

Por otro lado, se realizó una investigación en la ciudad de Uruapan, Michoacán, por Chávez en el 2006, titulada “Las características de la inteligencia emocional de los niños de edad preescolar”.

En dicha indagación se plantea el problema con la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las características de la inteligencia emocional de los niños de edad preescolar?

Dicha investigación se realizó desde un enfoque cualitativo, utilizando el método descriptivo y con base en la observación. La muestra fueron 25 niños de segundo grado de preescolar.

Las técnicas utilizadas para recopilar la información durante la investigación de campo fueron: la observación hecha directamente a un grupo de segundo grado de preescolar (bitácora), una encuesta a los padres de familia y una entrevista a la docente de segundo grado preescolar.

La observación fue no participativa, puesto que no hubo contacto directo con los sujetos, esta se realizó tres veces por semana, durante cuarenta y cinco minutos, en los meses de enero a marzo de 2005.

Las observaciones por medio del formato con estructura de bitácora se utilizaron para registrar información clave que pudiera ayudar a dar las conclusiones de la investigación.

La encuesta a los padres de familia fue para detectar a los niños con características indicadas de desarrollo de inteligencia emocional, ya que según afirma la autora, ellos son quienes conocen más a fondo a sus hijos. La entrevista a



la docente fue para obtener información detallada acerca del comportamiento y actitudes que aportan los niños referidas a la inteligencia emocional.

Por tanto, en dicha investigación se concluyó que el desarrollo de las características de la inteligencia emocional sí se constituye dentro del proceso de educación integral, ya que las actividades que implican el desarrollo de la inteligencia emocional siempre están dirigidas a dos áreas principales del ser humano: la cognoscitiva y la afectivo social.

Finalmente, se afirma que las características del desarrollo emocional en los pequeños del jardín efectivamente se pueden identificar, debido a que por medio de las investigaciones y observaciones, se pudieron determinar que los niños presentan características afines a lo que es la inteligencia emocional, como son: la empatía, socialización, control de impulsos agresivos, expresión y comprensión de los sentimientos, simpatía, persistencia y amabilidad.

### **Planteamiento del problema**

Ante el mundo cambiante, el ser humano actual se ha involucrado en una serie de situaciones en las que ha visto la necesidad de investigar de qué forma puede desarrollar su inteligencia para manejar asertivamente sus emociones, sin embargo, es de suma relevancia mencionar que no se han realizado estudios de la

inteligencia emocional específicamente en las personas que tienen una discapacidad auditiva.

Por tanto, se establece que dicha falta de estudios ha fomentado el interés por realizar la presente investigación, ya que se desea conocer sobre este tema a partir de las observaciones realizadas en la escuela Realizarte: educando, arte y formación para la discapacidad, A.C., ubicada en la ciudad de Uruapan, Michoacán.

En dicha escuela existen niños, adolescentes y adultos con sordera que siempre se muestran inseguros, tímidos y apáticos para participar en cualquier actividad escolar y sin ningún interés por superarse académicamente.

Sin embargo, ha llamado la atención que una joven de 21 años de edad, ha progresado de manera notoria. Ella comenzó a leer y escribir el alfabeto español, posteriormente cursó la primaria y la secundaria, actualmente concluye sus estudios de la preparatoria y es docente de otros sordos.

Por ende, se cree que esta joven posee habilidades de inteligencia emocional, ya que se muestra activa, perseverante, entusiasta, positiva y decidida para lograr sus metas en la vida, a pesar de las dificultades que se le presentan debido a su deficiencia auditiva.

Asimismo, se considera que posee habilidades de inteligencia emocional al comportarse atenta, amigable y comprensiva con quienes le rodean, sobre todo cuando están atravesando por algún conflicto.

Por tanto, se pretende con gran interés responder a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las habilidades sociales de inteligencia emocional que manifiesta una joven con sordera en el aula escolar?

## **Objetivos**

A continuación se establecerán los objetivos a alcanzar en la presente investigación, desde lo general a lo particular.

### **Objetivo general**

Analizar las habilidades sociales de inteligencia emocional que manifiesta una joven con sordera en el aula escolar de la escuela Realizarte: educando, arte y formación para la discapacidad, A.C., en la ciudad de Uruapan, Michoacán.

### **Objetivos particulares**

1. Definir el concepto de Inteligencia emocional.
2. Describir las habilidades sociales de Inteligencia emocional.

3. Definir el concepto de sordera.
4. Describir el comportamiento social de una joven con sordera dentro del aula escolar en la escuela Realizarte: educando, arte y formación para la discapacidad, A.C.
5. Explicar las habilidades de inteligencia emocional que manifiesta la joven con sordera dentro del aula escolar en la escuela Realizarte: educando, arte y formación para la discapacidad, A.C.
6. Clasificar las habilidades de inteligencia emocional que manifiesta la joven con sordera dentro del aula escolar en la escuela Realizarte: educando, arte y formación para la discapacidad, A.C.

### **Preguntas de investigación**

1. ¿Cuál es el concepto de inteligencia emocional?
2. ¿Cuáles son las habilidades sociales de inteligencia emocional?
3. ¿Cuál es el concepto de sordera?
4. ¿Cómo es el comportamiento social de la joven con sordera dentro de un aula escolar?
5. ¿Cuáles son las habilidades sociales de inteligencia emocional que manifiesta la joven con sordera dentro del aula escolar?
6. De acuerdo con la clasificación de las habilidades sociales de inteligencia emocional, ¿cuáles son las que predominan en la joven con sordera?

## **Justificación**

Es de suma relevancia que se realice la presente investigación, ya que en la actualidad no hay teorías específicas que aborden aspectos relacionados con el manejo de las habilidades de inteligencia emocional que puede manifestar una persona con sordera.

Por tanto, este estudio servirá a los alumnos de la Escuela Realizarte: educando y arte formación para la discapacidad, A.C., para que puedan conocer la importancia de tener habilidades como la empatía, el autoconocimiento, el autocontrol, la comunicación integral y el liderazgo, para poder desenvolverse en la sociedad y progresar de manera eficaz.

De igual manera, a los docentes de dicha institución les ayudará a conocer de qué manera pueden desarrollar en sus alumnos estrategias de inteligencia emocional, para que puedan resolver con asertividad los problemas escolares que les estén impidiendo tener un mejor aprovechamiento académico.

Por otra parte, a la psicología general, este estudio le beneficiará porque se contará con un mayor conocimiento sobre el manejo de las emociones y el comportamiento de las personas con discapacidades auditivas, lo cual es una base para poder seguir investigando desde otras variantes.

Finalmente, para la psicología educativa, esta investigación le será útil para poder conocer qué procesos y estrategias de enseñanza se adaptan a las necesidades de las personas con discapacidad auditiva, con base en sus comportamientos, las emociones y sus procesos cognitivos.

Además, se podrá descubrir que el ayudar a un alumno a desarrollar sus habilidades de inteligencia emocional, contribuye a que pueda desarrollarse como una persona capaz de lograr las metas que se propone a lo largo de su vida.

### **Marco de referencia**

Esta investigación se realizó en la escuela Realizarte: educando, arte y formación para la discapacidad, A.C., la cual se encuentra ubicada en el entronque carretera a Pátzcuaro No. 1100, en la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Dicha institución no cuenta con un lugar propio para establecerse y realizar sus actividades, por lo que la Universidad Don Vasco, A.C., le ha brindado desde hace cinco años, de manera provisional, tres salones y sanitarios, que se encuentran ubicados en las instalaciones de la Escuela de Diseño y Comunicación Visual de esta universidad.

La instancia Realizarte: educando, arte y formación para la discapacidad, A.C., está integrada por 45 alumnos que se dividen en cinco grupos: el primero se conforma de nueve con discapacidades auditivas, cuyas edades oscilan entre los 6 y

16 años, a quienes se les instruye para que puedan aprender a leer y escribir el idioma español con base en el lenguaje de señas mexicanas, ya adquirido.

Asimismo, hay otro grupo de 9 estudiantes con discapacidades auditivas que oscilan entre los 16 y 30 años de edad, quienes están cursando un nivel inductivo de la educación secundaria.

Por otra parte, hay un grupo de 27 educandos con dificultades para el aprendizaje, discapacidades motrices e intelectuales, sus edades oscilan entre los 12 y 23 años, de ellos, 10 se encuentran cursando un nivel inicial de educación secundaria y 7 un nivel inductivo.

Estas clases les son impartidas a los alumnos los martes y miércoles, de 5 a 8 de la tarde.

También, se les imparten talleres para todos los alumnos, como son: la electricidad, el miércoles de 4 a 7 de la tarde; manualidades, los jueves de 4 a 7 de la tarde, y arte en serigrafía, el sábado de 10 a 11 de la mañana.

De igual forma, se imparten talleres para los padres, como bordados y tejidos los miércoles de 4 a 7 de la tarde, así como de valores, autoestima y lengua de señas mexicanas, los días lunes de 7 a 8 de la noche.

Dichas actividades escolares, que son tanto para alumnos como para los padres de familia, son impartidas por 17 docentes.

La institución tiene como visión “ser un organismo promotor y gestor de la equidad e inclusión de las personas con discapacidad en todas las dimensiones del ser humano y ámbitos de la sociedad mediante un servicio colaborativo y voluntario”.

De la misma manera, se ha planteado la siguiente misión “Ser una organización profesional, sin fines de lucro, que brinde formación integral a personas con discapacidad favoreciendo el desarrollo de valores, habilidades y competencias y que promueva en la sociedad la equidad y la inclusión para la vida y el trabajo”.

Además, ha definido como principales valores a seguir: el respeto, la trascendencia, la responsabilidad, la generosidad, la subsidiaridad y la dignidad humana.



# **CAPÍTULO 1**

## **INTELIGENCIA EMOCIONAL**

En el presente capítulo se definirá el concepto de inteligencia emocional; además, se describirán las emociones del ser humano y la manera en que puede manejarlas asertivamente. De igual forma, se explicarán cuáles son las habilidades de inteligencia emocional, cómo educar con inteligencia emocional y cuáles son las ventajas al utilizar las habilidades de inteligencia emocional.

### **1.1. Concepto de inteligencia emocional.**

La inteligencia emocional es un tema muy novedoso, por lo que son escasas las definiciones que se han realizado de esta variable, no obstante, López lo ha conceptualizado de la siguiente manera: “es la capacidad de brindar la mejor respuesta emocional, para adaptarnos, sobrevivir, buscar y trascender, ante los estímulos internos y de nuestro entorno” (2008: 16).

La autora señala cómo Daniel Goleman se ha convertido en un fenómeno de masas, al hacer profundas investigaciones sobre dicha variable y con base en ello, elaboró una teoría muy amplia sobre la inteligencia emocional en el ámbito laboral, la cual fue propuesta primero por Peter Salovey en la Universidad de Yale, y John Mayer en la Universidad de New Hampshire, en 1990.

Goleman no establece un concepto de Inteligencia emocional como tal, pero describe preponderantes habilidades de inteligencia emocional, como son “el ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones; controlar el impulso y demorar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar; mostrar empatía y abrigar las esperanzas” (2007: 54).

Por tanto, se establece el concepto de inteligencia emocional como la capacidad de manejar asertivamente las emociones, regulando el humor y controlando los impulsos, para poder persistir frente a las decepciones; además de lograr motivarse y mostrar empatía, con el objetivo de sobrevivir y trascender en sociedad.

## **1.2. Las emociones.**

Desde los orígenes de la existencia del ser humano, se han podido observar innumerables emociones, que son definidas como “las experiencias subjetivas conscientes, acompañadas de excitación corporal y expresiones típicas externas” (Weiten; 2008: 405).

Sin embargo, Goleman (2007) refiere que las emociones se derivan de los estados psicológicos y biológicos, los cuales llevan a realizar conductas impulsivas en determinados eventos, es decir, como planes que surgen repentinamente para enfrentar los cambios de la vida.

Por ende, es importante diferenciar, según Castro (2007), entre las emociones inconscientes y las conscientes. Las primeras se manifiestan en el ser humano por medio de sus sensaciones y se presentan antes de que se dé cuenta de que surgirán, por lo que se comporta de una manera sorprendente para sí mismo; mientras que en las conscientes sí discierne sus sensaciones y es capaz de pormenorizar lo que siente.

Y a partir de esto es importante que se dé a conocer la fisiología de las emociones, ya que depende del organismo las reacciones que se presentan; aquí cabe una aclaración: puede que el ser humano no se percate de sus sensaciones, sin embargo, estas sí se están generando en su cuerpo, según López (2008), por la relación que se da entre las diferentes áreas del cerebro.

El organismo humano siempre se encuentra en constante movimiento, por lo que de acuerdo con Morán (2004), para cada emoción surge una reacción fisiológica distinta; de entre las más comunes se encuentran: el aumento del ritmo de la respiración en cada inhalación, la dilatación de las pupilas, se incrementa el ritmo cardiaco, se eriza la piel y la boca se deshumedece.

Estas reacciones fisiológicas, se deben a las alteraciones que se provocan en el sistema nervioso central, el cual se compone de la médula espinal y del cerebro.

En la médula espinal se envían mensajes desde el cerebro hasta el cuerpo debido a las interconexiones de los nervios, mientras que en el cerebro se realizan diversas funciones debido a las diversas áreas con las que cuenta, como pueden ser: el bulbo, donde se controlan la respiración y el ritmo cardiaco; la formación reticular, en donde se estimula al cuerpo para actuar en un momento determinado, y el cerebelo, donde se maneja el equilibrio corporal.

Se tiene entonces que aunque el sistema nervioso central desempeña diversas funciones que se integran en un todo, existen estructuras que son más importantes para explicar la fisiología de las emociones.

Una de estas estructuras es el hipotálamo, el cual es un área muy pequeña del prosencéfalo, algunas de sus funciones principales son: deducir los estímulos sensitivos que provienen de los intestinos, mantener la temperatura corporal normal, conservar los patrones del sueño y el estado de alerta, y ocasionar sensación de sed por medio de la activación de sus células.

Otras de las estructuras es el sistema límbico, el cual tiene forma de anillo y se encuentra localizado en el centro del cerebro, juega un rol fundamental con las emociones.

También se puede señalar, de acuerdo con otra autora, Hannaford (2008), que el sistema límbico hace que se manifiesten algunos rasgos físicos de las

emociones, como una sonrisa al encontrarse contento. Se tienen algunas subestructuras como son el tálamo, el hipotálamo, ganglios basales, amígdala e hipocampo, en donde se realizan funciones específicas.

En cuanto al tálamo, su función es concatenar las emociones, además de que una persona puede explicar cómo está sintiendo cierto dolor, la temperatura, algún roce y/o sensación de presión.

Del hipotálamo, se puede ver que tiene una labor importante, ya que es donde la mente puede manejar al cuerpo, haciendo que realice actos de notable fuerza física en una situación de riesgo. Además de que el cuerpo reacciona cuando emergen la ira, el dolor, la agresión, el placer y el dolor.

Los ganglios basales ayudan a poder comunicar los estados emocionales por medio del control los movimientos finos y oculares, así como para recordar cómo realizar algún movimiento corporal.

En la amígdala se tiene que, al estar relacionada con las zonas del cerebro que emplean los procesos cognitivos y determinados comportamientos, al presentarse diversas emociones, la persona tiene un previo aviso de cómo reaccionará ante las diversas situaciones, lo que la ayuda a responder de manera adecuada con temor, ansiedad o felicidad.

Finalmente, en cuanto al hipocampo, se forma una memoria de corto plazo a través de un estímulo sensorial por el tálamo, los movimientos corporales que se dirigen por los ganglios basales y las emociones del hipotálamo. Esto puede ayudar a que se establezcan recuerdos debido a la actividad eléctrica que produce en el hipocampo.

Retomando a Morán (2004), se tiene que otra estructura elemental del sistema nervioso central, que interviene cuando se manifiesta alguna emoción es el sistema autónomo, el cual maneja con dominio las actividades que surgen como de manera instantánea, es decir, involuntarias.

En tanto que ya se tiene un esbozo sobre la forma en que se producen las alteraciones en el organismo humano, al manifestarse las emociones, es significativo empezar a describir cuáles son los tipos de emociones que algunos autores mencionan.

Para lo cual, de acuerdo con Goleman (2007) todavía se sigue investigando acerca de la manera de organizarlas. Sin embargo el autor afirma que predomina una clasificación hecha por diversos teóricos llamada la familia básica, cuyas categorías y sus integrantes son las siguientes:

- a) Ira: furia, ultraje, resentimiento, cólera, exasperación, indignación, aflicción, acritud, animosidad, fastidio, irritabilidad, hostilidad y, tal vez en el extremo, violencia y odio patológicos.
- b) Tristeza: congoja, pesar, melancolía, pesimismo, pena, autocompasión, soledad, abatimiento, desesperación y, en casos patológicos, depresión grave.
- c) Temor: ansiedad, aprensión, nerviosismo, preocupación, consternación, inquietud, cautela, incertidumbre, pavor, miedo, terror; en un nivel patológico, fobia y pánico.
- d) Placer: felicidad, alegría, alivio, contento, dicha, deleite, diversión, orgullo, placer sensual, estrechamiento, embeleso, gratificación, satisfacción, euforia, extravagancia, éxtasis, y el extremo, manía.
- e) Amor: aceptación, simpatía, confianza, amabilidad, afinidad, devoción, adoración, infatuación y ágape (amor espiritual).
- f) Sorpresa: conmoción, asombro y desconcierto.
- g) Disgusto: desdén, desprecio, menosprecio, aborrecimiento, aversión, disgusto y repulsión.
- h) Vergüenza: culpabilidad, molestia, disgusto, remordimiento, humillación, arrepentimiento, mortificación y contrición.

Dichas emociones se definen a continuación con base en Warren (1993):

- a) Ira: Grupo bastante bien definido de reacciones habitualmente provocadas por injurias o restricciones auténticas o imaginarias, caracterizadas por cualidades

hedónicas mixtas en las que predomina el desagrado y señaladas, con frecuencia, por una descarga bastante densa en el sistema nervioso autónomo, frecuentemente acompañada de actividades somáticas de tipo ataque ofensa.

- b) Tristeza: Actitud afectiva caracterizada por un tono sentimental desagradable y que se expresa por suspiros, lágrimas, al igual que por la pasividad y la disminución tónica de los músculos voluntarios.
- c) Temor: Actitud emotiva caracterizada por un tono hedónico desagradable y por idea de que puede ocurrir un mal en un futuro.
- d) Placer: Característica de sensación o tono hedónico, cuya correlación motriz es el movimiento hacia el estímulo o tendencia de mantenerlo.
- e) Amor: Sentimiento de adhesión hacia alguna persona, provocando a veces por atracción, relaciones o situaciones sexuales y que presentan una gran variedad de manifestaciones psicológicas y fisiológicas.
- f) Sorpresa: Actitud provocada por alguna situación inesperada y que se manifiesta en ciertos gestos, expresiones faciales; característicos.
- g) Disgusto: Cualidad de tono o sentimiento hedónico cuyo correlato motor es un movimiento de alejamiento de la fuente de estimulación.
- h) Vergüenza: Actitud emotiva que surge en relación con defectos reales o imaginarios del cuerpo o la conducta, falta de vestimenta adecuada, y se caracteriza por la tendencia a la huida, al alejamiento, y a veces por alguna manifestación autónoma como rubor o trastornos digestivos.



Por otro lado, menciona López (2008), que algunas corrientes psicológicas clasifican las emociones básicas, en auténticas placenteras y auténticas displacenteras. Las primeras constituyen el gozo, el placer, la alegría, el amor y el cariño; mientras que las segundas incluyen la ira, el miedo y la tristeza.

Por otra parte, es importante describir los sentimientos ya que podrían confundirse con las emociones. “Los sentimientos no son ni buenos ni malos; son de aceptación o rechazo, según los efectos que produzca en la persona. Sirven para detectar las necesidades” (Castro; 2007: 51).

Estos son de “menor intensidad y mayor duración, a diferencia de las emociones que son de mayor intensidad y menor duración” (López, 2008: 44).

Dichos sentimientos, retomando a Castro (2007), pueden ser disminuidos cuando la persona no presta atención a lo que siente porque que no es significativo para ella; además, se encuentran los proporcionados, que son cuando el sentimiento va acorde con el estímulo que lo provoca; finalmente, los exagerados, que surgen cuando un sentimiento se está manifestando para cubrir a otro, o bien cuando un trato entre personas se ha quedado inconcluso.

Asimismo, menciona la autora que los sentimientos son influidos por dos factores. El primero es el de los circunstanciales, que se deben a que las vivencias

hacen que sean distintos cada momento. El segundo son los heredados, los cuales son más fijos, porque son como el temperamento.

En tanto, se entiende que las emociones, son impulsos que mueven a actuar a una persona, y es a través de las sensaciones, por lo que si estas se hacen conscientes, puede sortearse al dejarse llevar por estos impulsos, evitando manifestaciones físicas, las cuales son provocadas por las alteraciones del organismo que surgen en ese momento. Por lo que esto ayuda a manejar con asertividad las emociones, evitando conflictos interpersonales.

### **1.3 Manejo de las emociones.**

En la actualidad, las personas no conocen la forma de evitar conflictos con quienes les rodean cuando un sentimiento o emoción surge en su interior, por lo que mejor las reprimen. Sin embargo, esto no significa que están haciendo un adecuado manejo de sus emociones.

A esto, López (2008) afirma que lo primero que debe hacerse expresar las emociones siempre, pero de manera asertiva, para lo cual se debe comenzar por percibir cuáles son las sensaciones que está generando su interior, identificando el estado emocional, ya sea tristeza o enojo, por citar algunos.

Enseguida, se puede comentar tanto de forma verbal como con las expresiones del rostro y de preferencia, no decírselo a quien este ajeno a la situación.

Consecutivamente, se debe canalizar esa energía que le ocasiona dicha emoción, a través de realizar una acción que no dañe a nadie, la cual podría ser escuchar música referente a su estado emocional y a su vez, cantarla en voz alta, o golpear una almohada mientras dice lo que está experimentando en ese momento.

Asimismo, se tiene que trabajar con un remanente enérgico, haciendo una actividad más placentera o de relajación como despintar una pared, arreglar el closet, pintar un cuadro, entre otras.

Por último, se necesita analizar de dónde surgió la emoción, es decir, que la ocasionó y cómo fue avanzando, así como la mejor acción que mejor haya resultado para descargarla, esto con el objetivo de modificar el patrón mental, y no actuar impulsivamente cuando se presente dicha emoción.

Es relevante señalar, de acuerdo con Jugham (1999), que no solamente se necesita aprender a manejar asertivamente las emociones negativas como la ira o la tristeza, sino también las positivas como la alegría o el cariño; ya que muchas veces se dan muestras efusivas de ellas y esto es incómodo para algunas personas. Para ello se requiere conocer a qué personas y en qué momentos manifestarlas.

Otra aportación significativa de Jughman (1999) en el manejo de emociones es la autocrítica, que es la forma de realizar una crítica constructiva sobre los pensamientos y actitudes propios y de los demás, con el objetivo de ser más tolerantes respecto a las opiniones de los demás, evitando así conflictos interpersonales.

A partir de lo mismo, existen técnicas para canalizar la energía de las emociones negativas como son la tristeza, el enojo y el miedo, las cuales, según Castro (2007), se originan desde la infancia por amenazas, exigencias e incluso rechazos por parte de los progenitores, con el fin de cumplir sus expectativas.

Por ende, la misma autora recomienda ante la tristeza, pensar en sí mismo, reposar lo más que sea posible, buscar a alguien con quien compartir lo que se está sintiendo, además de escribirlo y expresarlo por medio de artes, como la música.

En cuanto al enojo, recomienda caminar, golpear almohadas, patear un balón, respirar profundamente, hacer ejercicio físico, gritar, correr y escribir en una hoja de papel.

Finalmente, para el miedo señala que se debe revisar si la respiración no va muy rápida y profunda, de ser así, se debe respirar con una bolsa de papel en la boca, además se deben hacer ejercicios de meditación, escribir lo que se sienta y

hablar consigo mismo sobre qué es lo que ocurre y afirmarse que se pasará en cualquier momento.

Entonces, se entiende que toda emoción puede manejarse de manera asertiva para evitar conflictos o estragos que repercutan en la tranquilidad de quienes rodean a la persona. Por lo que los pasos son: identificar lo que se está sintiendo, aceptar que se está afectando la tranquilidad mental y emocional, además de comunicar a alguien las sensaciones, para enseguida canalizar la energía que subyace con herramientas útiles que no lastimen a los demás o a sí mismo, finalmente, se debe analizar de dónde surgió la emoción, con el fin de canalizar la energía negativa en alguna acción positiva.

Además de este método para manejar las emociones, es indispensable que el ser humano desarrolle habilidades de inteligencia emocional que le ayuden a convivir y desenvolverse de manera óptima y exitosa en sociedad.

#### **1.4 Habilidades de Inteligencia emocional.**

Para empezar a comprender este tema de habilidades de inteligencia emocional, se parte del concepto de habilidad, el cual se define como “la capacidad, adquirida por aprendizaje, para producir estallidos preestablecidos, como un máximo de seguridad y un mínimo de consumo, tiempo y energía, permitiéndole al sujeto en acción un grado efectivo de competencia frente a un objetivo concreto” (Incarbone; 2003: 54).

La habilidad se entiende entonces como la capacidad del sujeto para realizar una actividad en poco tiempo y con bastante certeza para alcanzar un objetivo. Se debe entonces complementar con el concepto de inteligencia emocional, que es “la capacidad de brindar la mejor respuesta emocional, para adaptarnos, sobrevivir, buscar y trascender, ante los estímulos internos y de nuestro entorno (López; 2008: 16).

Es decir, las habilidades de inteligencia emocional son todas aquellas capacidades que hacen del sujeto un ser más competitivo, debido a que la hacen más activo y eficaz frente al contexto en el que se desenvuelven.

Pero entonces, hay que conocer cuáles son esas habilidades que lo llevarán a desempeñarse exitosamente. Una de ellas es el autoconocimiento emocional, la cual de acuerdo con López (2008), se da a través de reconocer cuáles son las virtudes, defectos, cualidades, fortalezas y debilidades con que se cuenta, ya que se identifican qué áreas potencializar y cuáles eliminar, para estar emocionalmente estables y así, convivir con los demás de la mejor manera posible.

Además, dicho autoconocimiento lleva a la confianza de sí mismo, porque al aceptarse tal cual con sus defectos y virtudes, se sabe que puede lograr más de lo que imaginaba gracias a sus fortalezas y a la energía que se tiene. En este sentido,

según Estanqueiro (2006), empezará por superar los puntos débiles y desarrollar los fuertes, y a partir de ahí se construirá una sana autoestima.

De la misma manera es adecuado según Estanqueiro (2006) admitir las flaquezas y aceptarse como ser imperfecto. Ya que cuando se es humilde y atento, cuando no se ocultan las limitaciones ni se fingen capacidades, los otros están dispuestos a acercarse y a mostrar su simpatía y hasta sus elogios.

Por su parte, Conangla (2005) refiere que esta habilidad implica poder nombrar los sentimientos que subyacen en el interior de sí mismo, así como reconocer los valores y creencias que se tienen, identificar las actitudes y aptitudes que se ponen en juego, y el nivel de potencialidad con que se cuenta.

Asimismo, supone darse cuenta de las conductas que imposibilitan llegar a la felicidad, para ello existen señales o síntomas emocionales que indican que no se está actuando de manera adecuada.

Los síntomas y señales son los siguientes: sensación de faltos de inspiración, cansancio, sensación de fragilidad y debilidad, confusión, apatía, sensación de estar “atados de manos y pies”, inseguridad creciente, desánimo, desmotivación, falta de creatividad, sensación de importancia o de falta de control, sensación de comprensión o de algún nudo en el cuerpo, dudas crónicas, bloqueo a la hora de decidir o de expresarse, desbordamiento de propio ritmo.

Para identificar estas señales se requiere de ponerse a reflexionar sobre las conductas que se están llevando a cabo, y escucharse a sí mismo. Para ello, de acuerdo con Estanqueiro (2006), se puede realizar un autoanálisis, el cual consiste en observarse a sí mismo; cuales son las actitudes, comportamientos, gustos, preferencias, amores y odios que se tienen, con el único fin de entender por qué se piensa, se siente y se actúa de determinada manera. Esto puede complementarse con la opinión de otras personas que puedan ser objetivas, pero siempre se debe tomar en cuenta que pueden estar solamente elogiando o generando críticas dañinas.

Aunque estos puntos puede resultar difíciles permitirá responder a preguntas tales como: ¿qué imagen tengo de mí?; ¿qué tipo de persona soy?; ¿soy impulsivo o tranquilo?; ¿soy inseguro a autoconfiado?; ¿soy reservado o autocomunicativo?; ¿cómo me veo a mí mismo?

Esto le permitirá aumentar la autoconfianza en sí mismo y la autoestima, y podrá ser más competente y así lograr nuevos objetivos en la vida, además de que aceptará la manera de ser de los otros, y así vivir en armonía personal.

Otra habilidad es el autocontrol emocional, la cual, según Casado (2009), es una manera adecuada de dar a conocer las emociones que se tienen hacia una persona, usando la comunicación asertiva, la cual implica decir lo que se siente y piensa sin ofender a nadie. Para esto, se necesita primero reconocer cuales son las



palabras o frases que en algún momento han herido a alguien, y segundo, pensar cuáles serían las adecuadas para resolver un problema con eficacia.

Asimismo, permite concientizar qué estilos y hábitos emocionales son inapropiados, para poner en práctica nuevos comportamientos emocionales que no perjudiquen las relaciones con los otros.

Para llevar a cabo el ejercicio de esta habilidad social de inteligencia emocional, Conangla (2005) señala que es importante expresar lo que se siente de forma asertiva, a la persona adecuada, en el momento oportuno, con el propósito justo y de la forma correcta.

- A la persona adecuada, se refiere a no expresar las emociones intensas a quienes no las han provocado, ya que comúnmente ocurre un mecanismo de desplazamiento y se traslada la tensión negativa a las personas inadecuadas.
- En cuanto al momento oportuno indica que se deben expresar las emociones en el lugar y tiempo adecuado, procurando tranquilizarse para que el cerebro racional sea quien asuma el control de la situación.
- Además, en ese momento se deben dejar a un lado reproches del pasado, sino centrarse en presente, y para evitarlo es necesario liberarse de quejas y resentimientos continuamente.
- El propósito justo, no es más que la finalidad que se persigue al expresarse lo que se siente, para lo cual es adecuado quejarse, mas no

criticar, y dar información emocional personal al otro sobre lo que se está pensando, sintiendo o necesitando.

- Y la forma correcta, se refiere a que cuando se va a expresar lo que se siente se evite gritar, romper objetos, guardar silencio, ignorar al otro, utilizar la información dada en la intimidad para dañarlo, y agredir física o psicológicamente intentando ser asertivo.

Para desarrollar esta habilidad, López (2008) recomienda respirar durante unos minutos antes de comunicar el sentimiento en está sucediendo, con el fin de darse cuenta si la razón va acorde con el estado emocional, además, expresa que es indispensable responsabilizarse de las emociones propias y no decir a la otra persona que ella es la culpable.

Esto ayuda a dirigir la energía hacia sentimientos positivos, a pensar antes de actuar, a evaluar con certeza, a ser confiable para los demás, a incrementar la flexibilidad y adaptación al cambio, a tomar la iniciativa en situaciones tensas, y a orientarse a los resultados que se quieren obtener.

Según Casado (2009) una persona que tiene esta habilidad de autocontrol gobierna adecuadamente sus sentimientos impulsivos y las emociones conflictivas, se mantienen tranquilos y con una actitud positiva aún en los momentos más difíciles.

Este tipo de personas saben controlar sus pensamientos negativos y al hacerlo, modifican sus emociones, ya que estas son reacciones de un pensamiento.

De igual forma, una habilidad muy significativa es la empatía, la cual “se construye sobre la conciencia de sí mismo; cuando más se está abierto a las propias emociones, más hábil se es para interpretar los sentimientos” (Goleman; 2007: 123).

Aunado a lo anterior, la empatía “es la capacidad de ponerse en el lugar de otro, de entender sus pensamientos, sentimientos, acciones, razones, necesidades; y ver las situaciones desde su perspectiva, entender su mundo, saber cómo lo ve sin utilizar parámetros, expectativas o juicios propios, sino de la otra persona, para no hacer interpretaciones desde la propia lógica, los propios esquemas, los propios sentimientos, sino de ella.” (Aráneaga y Guitart; 2005: 134).

López (2008) dice que la empatía implica identificar, reconocer y aceptar lo que siente el otro en forma cognitiva y emocional, tratando de no mezclar los propios sentimientos. Puesto que la empatía no significa “sentir como la persona que se tiene adelante sino entender cómo piensa, no es sentir como ella sino saber cómo siente, no es interpretar como ella sino entender sus procesos de interpretación” (Aráneaga y Guitart; 2005: 134).

Aunado a lo anterior, la Editorial Vértice (2010) menciona que una persona empática posee las siguientes actitudes: presta atención a lo que le cuentan y muestra interés; demuestra al emisor que está entendiendo su conversación;

escucha sin prejuicios; no interrumpe al emisor mientras dialoga, y tiene habilidades para reconocer y recompensar los logros de los demás.

También hay otras formas en que una persona empática comúnmente se expresa, las cual son: realizar preguntas abiertas para dar pie a que el emisor continúe su conversación; asimismo, opina sobre el tema procurando no incomodar al emisor. Para llevar a cabo dichas estrategias se muestra sincero, paciente y tolerante.

Además, López (2008) menciona que la persona con habilidades empáticas toma en cuenta el lenguaje corporal, es decir, lo que le transmiten a través de los gestos, ademanes, miradas, dirección de la vista, movimientos del cuerpo, formas de vestir, formas de caminar y la temperatura corporal.

De igual manera, González (2002) menciona que la persona empática detecta el sentimiento o la emoción por medio del rostro, que son todas las expresiones faciales, la posición que adopta la persona cuando está entusiasmada o aburrída, el volumen o tono de voz, el tacto que puede ser un pellizco o un abrazo, y el uso del espacio que es cuando la persona se sienta cerca o lejos del interlocutor (oyente).

Para lo cual, según López (2008), la persona con empatía utiliza sus cinco sentidos y uno más, que es la intuición, con el objetivo de detectar con mayor precisión lo que el interlocutor está comunicando en su lenguaje no verbal.

En otra parte, es indispensable que la persona empática cuide diversos factores al momento de establecer una comunicación integral. Uno de ellos es la hora de llevarse a cabo la comunicación integral, ya que si es urgente que se exprese lo que siente, debe escucharse de inmediato, pero si se va hacer una cita, se debe tomar en cuenta el momento en que este más despierto o menos fatigado.

Otro factor es el medio ambiente, el cual debe tener un clima favorable en el que no existan ruidos perturbadores, sino un ambiente relajante, como en la naturaleza, donde haya un paisaje tranquilo.

Un último factor, son los malestares físicos que pudiera haber tanto del emisor como del interlocutor, estos deben detectarse a tiempo, antes de que prosiga la comunicación porque si son graves es mejor suspenderla, ya que no se podrá prestar la suficiente atención y se perderá lo que se desea transmitir o dar a conocer.

Para concluir hablando de las personas empáticas, Córcoles (2008) afirma que estas se ganan el respeto, la amistad y la confianza de los demás, ya que saben escuchar, aconsejar y alentar para seguir adelante ante las dificultades. Por lo cual, es probable que adopte el rol de líder en los equipos de trabajo donde se encuentre.

Por otro lado, se tiene la automotivación como una habilidad de inteligencia emocional, la cual afirman López y González (2005) que son los logros y proyectos que se pretenden alcanzar con entusiasmo gracias a la energía que se crea en el

interior. Esto es cuando una persona tiene sus objetivos claros y concretos para llegar a una meta final, debido a que tiene razones e intereses propios para hacerlo.

Asimismo, Conagla (2005) refiere que es indispensable sentir amor y pasión por las metas a emprender, ya que se podría sentir motivación de tipo obligatorio, es decir, que pretenda actuar porque considere que es lo que debe hacer o porque se sienta forzado.

Por ello, los componentes que implican la automotivación son: de conseguir un objetivo como incentivo para cumplir un meta de excelencia; comprometerse con dichos objetivos, ya sean propios o de un grupo; tener la iniciativa para actuar ante las oportunidades que se presenten, ser optimistas y tener voluntad para persistir en la búsqueda de las metas y en su consecución.

Esta habilidad López y González (2005) se desarrolla según desde la infancia, por lo que los padres de familia deben hacer que sus hijos luchen por alcanzar lo que desean por sus propios méritos, pero deben ayudarles a que las circunstancias sean más fáciles para lograrlo, ya que con ello adquirirán confianza en sí mismos, y en un futuro sabrán que es importante trabajar arduo para obtener lo que desean, sin necesidad de que otras personas se los exijan.

Siguiendo con ello, López (2008) menciona que para manejar la frustración es indispensable diseñar un plan para llegar al objetivo establecido, en el que se establezcan tiempos, lugares y acciones, con el fin de que se prevean los obstáculos

que pueden surgir y afectar el proceso, así como establecer rutas alternas para resolver cualquier situación imprevista.

También señala que es importante para mantener una excelente motivación personal, adoptar una actitud positiva hacia lo que se pretende lograr, la cual surge a partir de las emociones y pensamientos que se tienen de alguna situación referente al plan a seguir. Por ello, se debe detectar si se tiene una actitud negativa, para modificarla a través de manejar con inteligencia las emociones displacenteras, es decir, aceptándolas, identificándolas y canalizando su energía en una actividad productiva.

La motivación personal se puede incrementar si se tiene clara una misión por lograr en la vida, es decir, alguna tarea trascendental que le da sentido a la vida, y que va más allá de trabajar sin límite, sufrir, procrear, disfrutar, nacer y morir. Para ello, es importante establecer metas a cumplir, pero se debe visualizar en dónde, cuándo y cómo llevarlas a cabo. El entusiasmo y deseo por lograrlas se puede aumentar al modelar a alguna persona que con sus esfuerzos, haya realizado algo parecido a lo que se pretende lograr.

El estar automotivado, según Arroyo (2013), puede hacer tanto que se desarrollen las habilidades y fortalezas, como que los valores se asienten y consoliden. Además de que ayuda a aceptarse como persona, y a impulsar a cambiar, si así se requiere.

Finalmente, se tiene la habilidad de inteligencia emocional, que se denomina liderazgo. La persona que la posee “tiene la capacidad de mover a los demás de llegar a sus emociones, y despierta el deseo de dar lo mejor de sí mismos, en la labor por desarrollar, facilitando que se sientan con entusiasmo y energía” (López; 2008: 116).

López (2008) refiere que para considerarse líder, se debe tener como característica primordial la integridad, que consiste en ser congruente en todo momento, reconocer los propios pensamientos, emociones y actuaciones, así como hacerse responsable de ellos. Además de estar en constante diálogo con las personas, ser honesto con los propios principios y valores, ejecutar todas las actividades asignadas, diferenciar entre lo adecuado y lo inadecuado, aceptar sus errores y limitaciones, y criticar o refutar lo que es favorable o desfavorable para sí mismo y para los demás.

Una persona que es líder puede triunfar en la meta que se proponga, porque identifica sus habilidades, su vocación, su gusto y su amor por llevarla a cabo. Además de que reconoce sus áreas débiles y las maneja con inteligencia emocional.

De igual manera, es capaz de buscar que quienes le rodean, encaucen sus emociones de forma positiva por medio de una buena comunicación o de imitar su conducta, logrando un ambiente agradable, enérgico y dinámico. Esto se genera a través de la transmisión de claridad, orientación, flexibilidad, apertura, sensatez,



honestidad emocional, compromiso y entusiasmo, cuyo fin será que las otras personas tengan una paz emocional y puedan empezar a razonar con cordura.

Por ello, puede hacer que un equipo de trabajo alcance los objetivos propuestos, ya que genera una comunicación integral, donde todos comparten sus pensamientos y emociones con calma y claridad, con el fin de llegar a acuerdos favorables. Sin embargo, es importante que toda persona sea o no líder, adopte una actitud positiva cuando va a dialogar sobre un plan o estrategia a seguir, y esta se consigue a través de ser auténtico, honesto, disciplinado, capaz de dar y recibir retroalimentación.

Además de que según Córcoles (2008) la persona líder debe ser justa y exigente con ella misma y con los demás, admitir cualquier tipo de crítica constructiva, respetar pero también hacerse respetar, infundir seguridad y tranquilidad, trabajar tanto o más que sus compañeros, motivar al equipo a conseguir objetivos individuales y colectivos, fomentar la participación de todos los miembros del equipo, y hace saber que los méritos ganados son para todos.

Por ende, es indispensable que sea capaz de socializar, que consiste en hacer un análisis emocional de quienes le rodean, con el propósito de dar una respuesta tanto verbal como corporal, que ayude a establecer los lazos afectivos, para que se resuelvan las problemáticas en conjunto.

Este análisis emocional es fácil ponerlo en práctica al utilizar ciertas herramientas con que se cuentan. Una de ellas es la percepción, la cual consiste en observar con objetividad el estado emocional de las demás personas y esto se logra a través de mantener un equilibrio emocional en sí mismo; que se refleja siendo apacible, seguro, cálido, confiable, abierto, receptivo y empático hacia los demás.

Otra herramienta es la intuición, que se trata de estar precavido, para percibir con anticipación algún suceso que pueda ocurrir, y así actuar antes de que se presente.

A partir de lo mismo, es indispensable que la comunicación se realice siempre con asertividad, la cual es una técnica que permite decir los puntos de vista, sus derechos o sentimientos a la otra persona sin agredir y que sea benéfico para los dos. Además de tratar de comprender el argumento de la otra parte y considerar lo que también se está sugiriendo.

Se tiene entonces que las habilidades de inteligencia emocional son el autoconocimiento, el autocontrol, la automotivación, la empatía, y el liderazgo, las cuales ayudan al ser humano a desenvolverse con mayor eficacia, debido a que es más competente en los diversos ámbitos de la familia, el trabajo, y la amistad.

## **1.5 Educar con inteligencia emocional.**

Los padres de familia constantemente están buscando la mejor forma de educar a sus hijos, sin embargo se encuentra que lo más óptimo es a través de utilizar ciertos principios de inteligencia emocional que describen Elías y cols. (1999), con base en las rutinas diarias e interacciones cotidianas de los miembros de la familia.

Uno de estos principios es que los padres sean un modelo para sus hijos, es decir, que demuestren con su ejemplo como deben comportarse a la hora de comer, de estudiar o de dormir. Por ello, es importante que los padres corrijan sus conductas inadecuadas.

Otro principio es la inducción e impulso de actitudes previamente adquiridas, esto se refiere a que los padres deben siempre recordar al niño, con anticipación, lo que debe realizar en determinado momento, pero siempre con palabras amables.

También se tiene el principio de la paráfrasis, que consiste en que los padres vuelvan a expresar lo que acaba de decir el niño pero con distintas palabras, con el objetivo de que se sienta comprendido y escuchado; además de que le ayuda a poner en orden sus pensamientos y sentimientos.

Asimismo, se encuentra el principio de las clases de interrogatorio, el cual menciona la importancia de que los padres replanteen las preguntas cuando se quiere saber un por qué, ya que estos se les dificultara responder a los niños. Un ejemplo, puede ser preguntar ¿qué paso? en lugar de ¿por qué lo hiciste?

De la misma manera, hay un principio de la regla de las dos preguntas, que es cuando los padres plantean al hijo una pregunta del algún mensaje que esté dando, y después otra, pero más abierta. Esto con el objetivo de comprender mejor sus pensamientos y sentimientos.

Finalmente, se encuentra el principio de la técnica del combo, el cual consiste en que los padres lancen una serie de interrogaciones al niño cuando se está resistiendo a decir algo; es importante que estas las hagan rodeando a las afirmaciones que exprese el niño con la finalidad de que termine diciendo la verdad.

Además, existen otros principios que los padres de familia pueden emplear a largo plazo para servir de apoyo en la crianza emocionalmente de sus hijos. Uno de estos es la paciencia y la perseverancia, que se trata de que los les enseñen las actitudes o conductas más optimas con constancia; puesto que será la única forma de ver resultados, ya que les resulta difícil interiorizarlo.

Otra es la flexibilidad y la creatividad, que se refiere a que los padres deben estar abiertos a escuchar las sugerencias de un especialista en educación, además, deben crear sus propios principios de crianza inteligente con los hijos.

El último principio es la adaptación al desarrollo, que se refiere a los padres de familia deben generar empatía de acuerdo con la edad de sus hijos para educarlos en función de ello, ya que son diferentes en cada etapa de su desarrollo físico, psicológico y social.

En tanto, se entiende que los principios para educar con inteligencia emocional dirigido hacia los padres de familia, tiene como objetivo final enseñarles a criar a sus hijos con estrategias fáciles de aplicar en la vida diaria, las cuales están basadas principalmente en escucharlos con atención, responderles con asertividad y recordarles con paciencia, constancia y amabilidad sus deberes y obligaciones.

Estas pueden lograr que el niño se desarrolle en su entorno familiar y escolar con afectividad, ya que lo hacen más seguro de sí mismo, porque aprende a reconocer todas sus habilidades y además, sabe cómo comportarse en cualquier lugar, de manera que lo acepten con agrado.

## **1.6 Beneficios al utilizar las habilidades de inteligencia emocional.**

En la actualidad, debido a los cambios radicales por la ciencia y la tecnología, el ser humano se exige en mayor medida al realizar sus tareas laborales, sociales y familiares, ya que necesita hacerlas en poco tiempo y con mayor calidad. Por ello, es indispensable, de acuerdo con López y González (2004), que desarrolle habilidades de inteligencia emocional, para que adquiera ciertos beneficios que le harán más fácil su realización.

Un beneficio es que tiene gran entendimiento y colaboración con las personas que le rodean, lo cual le ayuda a resolver con asertividad las situaciones conflictivas que se presenten.

De la misma manera, se tiene que su proceso de comunicación se vuelve más efectivo, ya que sabe expresar sus pensamientos de manera clara y precisa, sin dejarse llevar por las emociones intensas.

Asimismo, comprende muy bien las emociones y puntos de vista de los demás, debido a que deja a un lado los sentimientos que subyacen en su interior, con el objetivo de no mezclarlos con lo que escucha y observa.

Por último, se encuentra que tiene más seguridad en sí mismo, lo cual le ayuda a lograr todas las metas que se propone, dándole un gran sentido y soporte a su vida.

En tanto, se entiende que el ser humano al emplear habilidades de inteligencia emocional, es capaz de resolver conflictos interpersonales con asertividad, debido a que utiliza una comunicación efectiva y un manejo de emociones adecuado.

En conclusión, se tiene que la inteligencia emocional es la capacidad de manejar asertivamente las emociones, regulando el humor y controlando los impulsos, para poder persistir frente a las decepciones; además de lograr motivarse y mostrar empatía, con el objetivo de sobrevivir y trascender en sociedad.

Por ello, se establecieron las distintas emociones que surgen en el interior de la persona, como son el temor, la sorpresa, la vergüenza, la alegría, el amor, la ira, el disgusto, y el placer; las cuales la persona debe saber canalizar por medio de alguna actividad que no dañe su integridad física, emocional o psicológica, ni de las otras personas.

También, se plasmaron las habilidades de inteligencia emocional, que son: el autocontrol, la empatía, la automotivación, y el liderazgo, las cuales hacen a una persona eficaz en los distintos ámbitos en los que se desenvuelva.

Por último, se describieron algunas formas en que los padres pueden educar con inteligencia emocional a sus hijos, para generar el óptimo ambiente de crianza y con ello, se logren grandes avances en el desarrollo psicológico, emocional y social de estos mismos.

## **CAPÍTULO 2**

### **LA SORDERA**

En el capítulo anterior se establecieron las habilidades de inteligencia emocional, y el manejo asertivo de las emociones, con la finalidad de mostrar los beneficios que adquiere la persona al emplearlas en los distintos ámbitos de su vida.

Mientras tanto, en el presente capítulo se redactará el concepto de sordera, el proceso de la audición, la clasificación de los tipos de sordera; el desarrollo cognitivo lingüístico de las personas con sordera, las características que estas personas presentan, los métodos de enseñanza auditiva, la importancia que tienen los padres en la educación de un niño sordo, así como las organizaciones educativas para la discapacidad auditiva.

#### **2.1. Concepto de sordera.**

A través de los años, los seres humanos se han dado cuenta que son diferentes entre sí y que por esto, se consideran únicos y dignos de ser respetados. Por ende, sería importante eliminar algunas etiquetas que discriminan y dañan emocionalmente a algunas personas, como lo es el concepto de sordomudo, ya que según Carmona, (2012) la sociedad lo ha designado inadecuadamente a las personas que no hablan cuando presentan alguna discapacidad auditiva. Sin



embargo, debe aclararse que no hablan porque no escuchan las palabras ni los sonidos.

Esto indica que es un mito el vincular la sordera con la mudez. Por tanto, solamente se debe asignar para cualquier discapacidad auditiva el término de sordera, el cual se entiende como “la pérdida o disminución del sentido del oído. La pérdida auditiva puede ser desde superficial, hasta profunda, son pocos los casos de la pérdida total (anacusia). Lo que significa que todos los sordos reciben algún tipo de sonido en diferentes grados, el último se denomina restos auditivos. Esta condición no afecta el rendimiento intelectual de la persona” (Carmona; 2012: 102).

## **2.2. La audición.**

“La audición, es el acto o sentido del oído, es un proceso complejo y no completamente comprendido aún. La función del oído consiste en percibir los sonidos del entorno para darles un significado que el cerebro pueda interpretar” (Harris, citado por Heward; 1998: 274).

“En estructura y funcionamiento el oído es órgano altamente complejo. El oído consta de tres partes principales: el oído externo, el oído medio y el oído interno. El oído interno actúa como un cuerno que capta las ondas sonoras. El oído medio actúa como una especie de transformador de sonido, mientras que el oído interno contiene los receptores sensorios” (Sperling; 2004: 30).

Por tanto, se debe comprender que una persona oye cuando “un sonido actúa como estímulo del sentido auditivo. El sonido consiste en ondas alternas de condensación y refracción en forma de vibraciones de aire. A esto es a lo que los físicos llaman ondas sonoras. Cuando las ondas sonoras golpean la membrana timpánica del oído humano, se experimenta la sensación de sonido en sentido psicológico” (Sperling; 2004: 30).

Además, se tiene que el sonido, según Davis y Silverman (citados por Heward; 1998) se mide en unidades de intensidad (llamadas decibelios [dB]) y de frecuencia (llamadas hertzios). Estos aspectos son muy importantes para determinar si una persona presenta algún nivel de pérdida auditiva.

En los decibeles, cuanto más alto sea su nivel, más se puede percibir el sonido. Por ende, el sonido más débil que puede percibir una persona con audición normal es de cero decibeles y se denomina umbral cero de audición (UAC) o cero audiométrico, mientras que los sonidos de unos 125 decibeles o más le incomoda, debido a que le ocasiona dolor de oídos; a partir del nivel de 25 decibeles se utiliza para identificar a los niños con pérdidas de la audición.

En tanto que “la frecuencia o tono de los sonidos se miden en ciclos por segundo o hertzios (Hz); 1 hertzio equivale a 1 ciclo por segundo. Los seres humanos pueden oír frecuencias que oscilan entre unos 20 y 20.000 Hz. (Davis y Silverman, citados por Heward; 1998: 275), “pero muchos de estos sonidos se

encuentran fuera de los límites del habla, esto es, del intervalo de frecuencias en que se desarrolla la conversación normal. El intervalo de frecuencias generalmente considerado como el más importante para oír el lenguaje hablado se ubica entre los 500 y 2.000 Hz.” (Heward; 1998: 275).

Existen, según Gómez y cols. (2006), tres tipos generales de exámenes del oído como son:

- La audiometría tonal, en la cual se evalúa la sensibilidad auditiva (sonoridad) a diferentes frecuencias, midiéndolas en decibeles y en hertz. Para los exámenes se emplean audífonos o dispositivos vibratorios colocados en la frente del niño. Estos refieren a un audiólogo si el problema es conductivo (oído externo o medio) o son sensorineural (oído interno).
- La audiometría de la voz, en la que se conoce hasta qué nivel el niño entiende lo que le dicen (umbral de recepción del habla).
- Las pruebas especiales, se emplean en niños de muy poca edad. Las técnicas son la audiometría del juego, la audiometría refleja y la respuesta provocada.

En tanto, se entiende que la audición es un proceso que hace el órgano del oído, en donde percibe los sonidos que están a su alrededor y les otorga un significado, con el fin de que el cerebro pueda interpretarlos.

Además de que el sonido se puede medir en hertzios y decibeles, los cuales ayudan a conocer el nivel de audición que la persona tiene, a través de los distintos exámenes, como son: audiometría tonal, la audiometría de la voz y por medio de pruebas especializadas.

En tanto que se profundiza sobre el tema de la audición, se establecerán algunos tipos de sordera según distintos aspectos.

### **2.3. Clasificación de los tipos de sordera**

Los tipos de sordera se clasifican teniendo en cuenta distintos aspectos, como son: la cantidad de pérdida auditiva, la zona afectada del sistema auditivo y el momento en que surge la pérdida auditiva.

En cuanto a la cantidad de pérdida auditiva de acuerdo con Antoraz y Villalba (2006) se encuentra en niveles: leve, moderado, severa, profunda y cofosis.

- En el leve: su umbral de pérdida auditiva se encuentra entre los 20 y los 40 dB (decibeles). Las personas tienen dificultades para oír sonidos suaves o distantes, en un diálogo en grupo, sobre todo cuando hay ruido ambiental. Por ello, suelen utilizar prótesis auditivas.
- En la moderada: su umbral se encuentra entre los 60 y 90 dB (decibeles). Las personas tienen problemas al momento de dialogar, ya que según

Heward (1998) las personas con este nivel de pérdida auditiva, solamente pueden entender lo que les dicen en voz alta y presentan trastornos del habla, dificultades al momento de utilizar y comprender el lenguaje y un vocabulario limitado. Por ello, emplean audífonos y reciben otros apoyos especiales para potencializar sus capacidades lingüísticas, de vocabulario, entre otras.

- En la severa: retomando a Antoraz y Villalba (2006) su umbral de pérdida auditiva también es entre los 60 y 90 dB (decibeles). Sin embargo, en este nivel las personas solamente perciben palabras extensas. Por ello es, que además de emplear audífonos reciben un apoyo multiprofesional.
- En la profunda: el umbral de pérdida es mayor a los 90 dB (decibeles). Dentro de este nivel, Heward (1998) señala que las personas pueden oír sonidos muy altos de volumen, pero se percatan más de las vibraciones que de los tonos, por lo que utilizan más en sentido visual para comunicarse.
- La cofosis (anacusia): referida por Antoraz y Villalba (2006), es la pérdida auditiva de más de 120 dB, es decir, que la sordera es total.

Por otra parte, siguiendo con Antoraz y Villalba (2006) los tipos de sordera pueden clasificarse según la zona afectada del sistema auditivo, que son: por conducción, neurosensorial o mixta.

- De conducción o transmisión: Es cuando hay una alteración en alguna parte del recorrido que hacen los sonidos por el oído externo o el oído medio.

Estas se pueden corregir con medicación o con una cirugía, ya que el nivel de pérdida es igual o menor a 60 dB.

- Neurosensorial o de percepción: Es cuando la estructura del oído interno y los conductos al cerebro tienen algún daño. Por ello, se considera como la sordera total.
- Sordera mixta: Esta se refiere a una mezcla de las dos anteriores, es decir, que una persona puede presentar tanto por sordera de conducción como neurosensorial.

En otro lado, se tienen los tipos de sordera de acuerdo con el momento de aparición de la pérdida auditiva pero en relación con el desarrollo del lenguaje, estas son: prelocutiva y postlocutiva.

- La prelocutiva o congénita: Esta es cuando la persona manifiesta pérdida de la audición antes de haber adquirido el lenguaje.
- La postlocutiva: En esta la persona manifiesta la pérdida auditiva después de haber adquirido el lenguaje.

Siguiendo con esta clasificación, menciona Marchesi (citado por Castejón y Navas; 2009), que las personas que nacen con sordera y a las que les sobreviene en el primer año de nacimiento, pueden aprender el lenguaje a señas sin haber tenido alguna experiencia sonora. Sin embargo, les es más fácil adquirir competencias lingüísticas (leer, escribir, expresarse e interactuar) a las personas que perdieron su

audición entre los 2 y 3 años, ya que tienen más experiencia sonora, pero aun con ello requieren aprenderlo por medio de un sistema lingüístico estructurado.

Mientras que las que lo pierden a partir de los tres años, deben mantener el lenguaje hablado ya aprendido y enriquecerlo con los conocimientos que ya posee sobre el lenguaje.

En tanto, se entiende que las pérdidas auditivas pueden clasificarse por la zona afectada del órgano del oído y las vías hacia el cerebro, así como por nivel de intensidad en que se oye y por el momento en que sobrevino la pérdida auditiva.

Por ende, es indispensable que desde su infancia la persona con alguna pérdida auditiva comience a aprender algún método de comunicación para que pueda comunicarse eficientemente con su familia, amigos y la sociedad en general.

#### **2.4. Métodos de enseñanza del lenguaje a las personas con sordera.**

En la actualidad es indispensable que las personas sordas puedan aprender algún método para que puedan comunicarse con la sociedad y así puedan desarrollar diversas habilidades de inteligencia emocional que les ayudarán a desenvolverse eficazmente.

Por ende, de acuerdo con Galguera y cols. (1991), los educadores han desarrollado diferentes tipos de métodos de enseñanza del lenguaje a las personas sordas, que son los siguientes:

- El método oral- auditivo: el cual consiste en que por medio de un curso adecuadamente planificado, con recursos, actividades y estrategias, se ayude al niño sordo a aprender el lenguaje oral, empleando sus restos auditivos, a través de amplificar la intensidad del sonido.
- El método Rochester: es la combinación del método oral, junto con el deletreo de los dedos, con el objetivo de que aprenda a comunicarse. En este método hay un instructor quien emplea un alfabeto manual, y a su vez, va pronunciando cada letra de cada palabra tal como es hablada.
  - El alfabeto manual consiste, según Heward (1998) en 26 posiciones distintas de la mano, una para cada letra del abecedario. Las palabras se deletrean como cuando se mecanografía.
  - Este no debe confundirse con el empleo del lenguaje de los signos, ya que en este se utilizan gestos que representan palabras, ideas y conceptos. Se hacen señales hechas con las manos para transmitir significados de objetos, como por ejemplo, para transmitir el signo de comer, es una mano que se acerca y se aleja de la boca, y para el signo de gato, se hace un gesto como de atusarse los bigotes o la cara.
- El método auditivo: Este consiste en desarrollar la habilidades de escuchar, sobre todo en los niños que pueden beneficiarse del entrenamiento auditivo,



por lo que se emplea en aquellos que solamente tenga pérdidas auditivas moderadas y en algunos casos, severas. Este se considera el más eficaz si se enseña en los primeros años de vida de la persona.

- Método de comunicación total: También se le conoce como método simultáneo o combinado, porque consiste en comunicarse manualmente mediante los signos y el alfabeto manual, y el habla mediante lectura del habla (lectura de labios), y el uso de los restos auditivos.
- Lectura hablada (lectura de labios): En este las lecciones comienzan con sílabas y movimiento sobre las oraciones, se desarrolla mediante la vibración y el sentido del tacto, el uso de ayudas visuales, de claves del movimiento humano, de estimulación auditiva, del habla visible y de la terapia hablada.

En tanto, se entiende que existen distintos métodos de enseñanza del lenguaje para las personas sordas como son: auditivo- oral, Rochester (combinado del deletreo de dedos y el habla), método auditivo, comunicación total y la lectura hablada.

Por consecuencia, se mencionarán en el siguiente apartado algunas causas que originan la sordera, las cuales pueden ayudar a prevenir en algunos casos la manifestación de una pérdida auditiva.

## **2.5. Causas que originan la sordera.**

Las causas que originan la sordera, según Santa y Torres (1990), pueden ser por condiciones prenatales, perinatales y postnatales.

Entre las condiciones prenatales se encuentran las enfermedades que pudiera padecer la madre durante los primeros tres meses de embarazo, como son: el sarampión alemán, la toxoplasmosis y la papera.

Asimismo, se tiene como condición prenatal el consumo de drogas o la ingestión de sustancias tóxicas por parte de la madre.

Hay una causa de tipo genética que se puede colocar dentro de las condiciones prenatales, según Flores y Berruecos (1995) es la incompatibilidad Rh de la madre con el hijo, ya que el bebé puede sufrir destrucción de los glóbulos rojos al momento de nacer; estos pueden ser colocados en las estructuras nerviosas del aparato auditivo, lo cual provoca que su funcionamiento normal se impida

Otros orígenes genéticos que se pueden colocar dentro de las condiciones prenatales, de acuerdo con Infante (2005), son las que se dan por medio de un gen portador y/o afectado.

La sordera entonces puede deberse a patrones de herencia dominante, recesiva o del vínculo X (vínculo del sexo).

- En la dominante, se tiene que existe un gen portador de audición y otro de la sordera, por lo que solamente un 10 por ciento de la sordera es transmitido a través de la característica dominante.
- En la recesiva, el niño nace con una sordera recesiva cuando un gen recesivo de la madre se combina con uno el padre.
- En el vínculo X, este es un tipo especial de sordera recesiva; se habla de un tipo de rasgo de vinculación X porque se determina por medio de los genes encontrados en los cromosomas X.

Mientras que entre las condiciones perinatales, retomando a Santa y Torres (1990), se tienen los partos prolongados y asfixia, debido a que se utilizan mal algunos instrumentos como los fórceps o porque se le enreda el condón umbilical en el cuello al bebé al momento de nacer.

En cuanto a las condiciones postnatales se tienen las infecciones que contraen los bebés como la meningitis, encefalitis, fiebre tifoidea, escarlatina u otitis.

Dentro de estas condiciones postnatales puede colocarse, de acuerdo con Flores y Berruecos (1995), la excesiva limpieza de los oídos, ya que estas provocan infecciones en el oído medio. Asimismo, la exposición a los ruidos muy fuertes.

Por tanto, se entiende que las causas del origen de la sordera pueden ser, desde enfermedades en la madre como el sarampión, incompatibilidad del Rh de la madre con el hijo, partos prolongados, asfixia en el niño al momento de nacer, infecciones en los oídos, ruidos sumamente fuertes, así como factores genéticos.

Se debe conocer el desarrollo cognitivo- lingüístico de la persona con sordera, ya que puede ayudar a los padres de familia a detectar si su hijo padece algún tipo de pérdida auditiva, y así intervenir de inmediato con entrenamientos para la comunicación oral y el uso de aparatos auditivos en caso de ser necesario.

## **2.6. Desarrollo cognitivo y lingüístico del niño y del adolescente con sordera.**

El niño sordo, de acuerdo con Flores y Berruecos (1955), presenta muchas diferencias desde el momento del nacimiento, con el niño oyente respecto a su audición. Por ejemplo, desde los primeros días de nacido, el niño sordo no reacciona a ciertos sonidos de manera refleja, a lo cual el niño oyente si lo hace. Sin embargo, esto no suelen darse cuenta los padres, sino hasta que el niño crece más.

De la misma manera, el niño oyente a los dos o tres meses de edad, se asusta con los sonidos fuertes, o los que surgen repentinamente como el ruido al abrir o cerrar la puerta, el grifo del agua, o si su madre lo llama; mientras tanto, el niño sordo no se percata de estos ruidos del medio.

A los cuatro o cinco meses el niño oyente puede distinguir la entonación de la voz de los adultos, y se da cuenta de las mímicas o gestos que utilizan; mientras que el niño sordo solamente se da cuenta de las expresiones faciales, y solamente escucha las voces pero de manera muy débil, si tiene algún resto auditivo.

De los cinco a los seis meses, el niño oyente empieza a balbucear y a imitar algunas vocalizaciones de los adultos y el niño sordo sí balbucea, pero de una manera menos rica, ya que no comprende los juegos vocales de los adultos.

Entre los diez y doce meses, el niño oyente comprende palabras familiares como papá, mamá, leche, entre otras. Mientras que el niño sordo no logra entenderlas y solamente se guía con la mímica o gestos de los adultos.

Al año de edad, el niño oyente comienza a hacer asociaciones de dos o tres palabras, por lo que incrementa su vocabulario, mientras que el niño oyente tiene una evolución lingüística muy pobre.

Estas etapas de desarrollo van indicando a los padres qué es importante atender a sus hijos desde el primer momento en que detectan algún signo de pérdida auditiva.

De la misma manera, es necesario, de acuerdo con Flores y Berruecos (1995), que a los niños ya diagnosticados con alguna pérdida auditiva, se les adapte, en caso de ser necesario, el uso de aparatos auditivos, ya que podrán adquirir el

lenguaje auditivo y posteriormente integrarse a programas de trabajo escolar con niños que oyen normalmente.

Por otro lado, según Mata (2008) es necesario que los niños sordos desarrollen procesos cognitivos, ya que estos fungen como elementos del aprendizaje sensorial y del aprendizaje vicario (moldeamiento), los cuales propician su comunicación y el desarrollo del lenguaje, pero siempre se toma en cuenta la forma en que sus padres los enseñan a comunicarse, así como el grado en que se encuentra su pérdida auditiva, ya que si su grado de audición es profundo o lo adquirieron en el nacimiento, será muy difícil que puedan comunicarse de forma verbal.

Siguiendo con los procesos cognitivos es importante que los padres enseñen a sus hijos sordos a desarrollarlos a través de diversas actividades y ejercicios, utilizando objetos domésticos o juguetes dentro y fuera de casa.

Uno de los procesos cognitivos puede ser la atención, percepción, identificación y discriminación auditiva, en donde el niño sordo tiene que captar los estímulos auditivos y después hacer una separación del ruido y del silencio, además de reconocer qué sonidos provienen de la naturaleza y cuáles de su cuerpo, así como su intensidad y duración.

Asimismo, tiene que hacerlo pero con los estímulos visuales, primero debe y empezar a separar los objetos externos de las personas, asociarlos con sus respectivos nombres y significados, así como determinar sus figuras y sus fondos. Dicho proceso visual debe potencializarlo aún más que el auditivo, ya que puede que muchos niños tengan mínimos restos auditivos, lo cual les dificultará las tareas auditivas.

Otro proceso cognitivo es la memoria y el procesamiento de la información, el cual permite al niño sordo tener mayor nivel de competencia en el lenguaje oral.

Por otro lado, es importante que se utilice el entrenamiento auditivo, ya que consiste en enseñar al niño sordo a detectar los sonidos del ambiente y reconocer de dónde provienen, así como a discriminar las frecuencias y las intensidades, pero siempre con sus limitaciones. Además de que le ayuda a incorporar la audición a la percepción del habla mediante la lectura labio facial.

Regresando con los procesos cognitivos, el niño sordo debe desarrollar la percepción táctil y vibratoria, la cual se trata de que aprenda a reaccionar a las vibraciones que producen los sonidos y, si es posible, a asociarlas con su percepción auditiva. Estas vibraciones pueden sentirse, según Flores y Berruecos (1955) colocando su mano en las mejillas o en el cuello a nivel de la faringe del entrenador, cada que este pronuncie una vocal, así como en las alas de la nariz cada que pronuncie la letra n.

También, la memoria visual y comprensión situacional son procesos cognitivos complejos que debe desarrollar el niño sordo, tiene que utilizar más su sentido visual para sustituir el sentido auditivo. La memoria visual, consiste en darse cuenta que los objetos siguen existentes aun cuando no los esté viendo; la comprensión situacional se refiere a las oraciones que contienen una secuencia de sucesos que el niño debe darse cuenta, por ejemplo, cuando su madre le dice que va a dormir después de haber rezado sus oraciones.

Por último, se tiene el proceso de integración multisensorial, el cual consiste en mostrársele estímulos táctiles, olfativos y gustativos que debe integrar progresivamente.

En otro lado, ya el desarrollo cognoscitivo de la persona en la adolescencia, según Inhelder y Piaget (citados por Fernández y Pertusa; 2004), surge de los 11 años en adelante. En este existe un pensamiento formal, en donde se pueden considerar todas las posibles soluciones a un problema y se plantea explicaciones de los fenómenos que surgen para después, él mismo corroborar si son verdaderas.

Este tipo de pensamiento el adolescente con sordera, puede desarrollarlo sin problemas, siempre y cuando tenga las mismas experiencias sociales que una persona oyente, lo cual puede lograr desarrollando un método de comunicación útil, ya sea oral o signado, para que pueda compartir con los demás las reflexiones que hace sobre los acontecimientos que surgen.



En tanto, se entiende que existen diversos aspectos que se pueden detectar en el desarrollo de los primeros meses de vida de un niño, para determinar si presenta algún nivel de pérdida auditiva.

Asimismo, se comprende la importancia de que los padres o tutores de los niños sordos los ayuden a desarrollar sus procesos cognitivos básicos, como la percepción auditiva y visual, la percepción táctil y vibratoria, la memoria visual y comprensión la adolescencia situacional, y el proceso de integración multisensorial.

## **2.7. Desarrollo social y emocional del adolescente con sordera.**

Las deficiencias auditivas, para Heward (1998), influyen el desarrollo socioemocional de las personas, ya que las formas en que interactúan con sus amigos, familiares y con los integrantes de su comunidad, dependen del grado de aceptación que tengan hacia sí mismos y de las actitudes que presenten los demás sobre su padecimiento.

Respecto de lo mismo, Fernández y Pertusa (2004) mencionan que un adolescente sordo, al igual que un adolescente oyente, necesita de construir su propia identidad, aceptarse tal cual es y definir a qué grupo social pertenece.

Por ello, se vuelve indispensable forma, su propio autoconcepto, es decir, definir quién es, cómo se percibe a sí mismo y cómo cree que lo ven los demás.

Se ha encontrado que el autoconcepto del adolescente sordo es más bajo que los adolescentes oyentes, debido a que desde su infancia, se compara con niños que sí escuchan, y porque sus padres y maestros demuestran bajas expectativas hacia él.

Además, porque cree que las demás personas consideran fundamental el hecho de que se comuniquen como los oyentes, es decir, a hablar sin ninguna dificultad y piensa que no son valiosas las otras tareas que puede hacer sin ningún obstáculo.

Cambra y silvestre (citados por Fernández y Pertusa; 2004) atribuyeron el hecho de que los sordos severos, tienen un autoconcepto más bajo que los sordos profundos, debido a que generan insatisfacción cuando no cumplen estrictamente las expectativas que se crean sus padres, a que aprendan el lenguaje oral más fácil gracias a los restos auditivos con que cuentan.

Por otro lado, Martínez y Silvestre (citados por Fernández y Pertusa; 2004), mencionan que se llevó a cabo un estudio en Cataluña, en 1984, donde se observó que la autoestima tanto de los adolescentes sordos como los oyentes, es muy similar en cuanto al descenso que ocurren cuando tiene muchos cambios físicos, y cuando ya va en aumento, es decir, que ya hay más valoración hacia sí mismo.

También menciona Torres (citado por Fernández y Pertusa; 2004) que los adolescentes sordos presentan una autoestima académica baja, sobre todo aquellos que asisten a centros de integración. Esto se debe a que se les dificulta aprender el lenguaje oral, el cual se considera como el código de comunicación básico en la mayoría de los centros, ya que a través de este, se les enseña la lectoescritura.

Con base en ello, se puede comprender el motivo por el que presenta un rendimiento bajo, sin embargo, son igual de inteligentes los adolescentes sordos que los oyentes.

Además, Martínez y Silvestre (citados por Fernández y Pertusa; 2004), mencionan que los profesores, al tener una baja expectativa respecto al aprendizaje de los adolescentes sordos, provocan que estos fracasen escolarmente, debido que al fenómeno de la profecía que se autocumple, esta refiere que si se piensa que alguien fracasará en alguna tarea a emprender, entonces, de manera inconsciente ayuda a que eso suceda.

Estas bajas expectativas suelen traducirse en demandas más bajas, por lo que la autoestima académica de los adolescentes sordos se vuelve inferior, ya que observan que las tareas complejas solamente se las asignan a los adolescentes oyentes, y esto les hace creer que son incapaces de lograr grandes tareas. Sin embargo, pueden existir ocasiones en que no entienden a que se deban esas demandas bajas y entonces sí realicen tareas complejas por su parte, pero les

deben explicar de manera adecuada o al menos con un método de comunicación (por ejemplo, el lenguaje signado) que le posibilite la comprensión de la información.

También la autoestima baja de los adolescentes sordos surge cuando en la escuela les enseñan algunas materias, solamente con el uso del lenguaje oral, ya que sienten inferiores al ver que se les hacen difíciles para aprender; lo cual provoca que pierdan el interés por las materias que se les hacen más sencillas o accesibles para aprender, como las matemáticas o la educación física.

En otros estudios según Fernández y Pertusa (2004, citando a Yachnick, 1987 y Schelesinger, 1972), se encontró que la autoestima de los adolescentes sordos con padres sordos es más alta, que la autoestima de los adolescentes sordos con padres oyentes. Esto se debe a que cuando sus padres son sordos tienen un modelo de identificación y además, les ayudan a desarrollar una comunicación efectiva por medio del uso de la lengua a señas.

Por otra parte, de acuerdo con Fernández y Pertusa (2004), la identidad personal se define de la misma manera para los adolescentes sordos y los oyentes, ya que ambos buscan que su identidad sea independiente que la de sus padres y además desean ser aceptados socialmente.

La identidad personal, según Worchel y cols. (2002) se construye por los logros personales y las habilidades que se tienen a diferencia de las otras personas,

en otras palabras, siempre se están comparando las características y la realizaciones con los demás.

No obstante, que esta definición aplica para los adolescentes sordos como para los oyentes, Fernández y Pertusa (2004) señalan que los adolescentes tienen dos necesidades más para complementar su identidad personal, las cuales son: decidirse si pertenece a comunidad de las personas sordas o de las oyentes, y además desarrollar una comunicación eficaz, tanto con las personas sordas como con las oyentes.

El que los adolescentes decidan a qué comunidad pertenecer, comienza cuando se dan cuenta qué tan difícil se les hace comunicarse, y porque medio se les puede hacer más fácil: oral o signado.

Por tanto, si durante la adolescencia los integran a centros de integración donde hay otras personas sordas, esto les puede ayudar a desarrollar este lenguaje signado en caso de no que no se los hayan enseñado sus padres, lo cual hace que se inclinen por la comunidad sorda ya que se sientan más cómodos para desenvolverse.

Respecto a esto, mencionan Calvijo y cols. (2005) que si una persona sorda, desde su infancia, solamente desea convivir con personas con déficit auditivo, demuestra una actitud de defensa frente a la sociedad oyente, pero que al final lo que sucede es que se aumenta la marginación social.

No obstante, siguiendo con Fernández y Pertusa (2004), si tienen restos auditivos, se sentirán más hábiles para desenvolverse por medio del uso de la lengua oral, por lo que se inclinarán más por la comunidad oyente.

La inclusión del adolescente a alguna comunidad, ya sea oyente o sorda, ayuda a su desarrollo social, ya que pueden compartir sus gustos y preferencias, lo cual les ayuda a conformar su identidad personal.

Sin embargo, en estas etapas de desarrollo social de los adolescentes sordos, sus padres suelen sentir rechazo, sobreprotección o culpa hacia ellos cuando hacen consciencia de que el tiempo que les dedicaron a educarlos y atenderlos, de forma especial, en su infancia, no los convirtió como creían erróneamente, en adolescentes con una audición y habla normal. Todo lo anterior genera determinados conflictos entre el adolescente y sus padres.

Una de estas problemáticas, de acuerdo con Garbe y Rodda (citados por Fernández y Pertusa; 2004), es cuando los adolescentes sordos utilizan más de un método de comunicación signado y sus padres no lo hacen, puede acarrear dificultades al momento de que deseen aconsejarles o apoyarlos en sus inquietudes. Esto propicia que los adolescentes se sientan incomprendidos y abandonados.

De la misma manera, se genera un conflicto cuando los padres sobreprotegen a los adolescentes sordos, ya que al estar construyendo su propia identidad, los molesta porque en esos momentos, lo que demandan es independencia, libertad y responsabilidad.

Asimismo, cuando los adolescentes sordos desean pertenecer a la comunidad sorda y sus padres no conocen el lenguaje signado, se generan una problemática, debido a que los padres se oponen a esa decisión de sus hijos, porque sientan que los perderán.

La última cuestión que genera conflictos entre los adolescentes sordos y sus padres según Fernández y Pertusa (2004), es cuando los padres oyentes, a pesar de que saben que tienen dificultades al entender la lengua oral de su hijo sordo, se comunican oralmente a su curso, y se les olvida si su hijo los puede seguir, y esto muchas veces provoca que los adolescentes se aíslen de su hogar porque se sienten extraños en su propia familia.

También, Galguera y cols. (1991) mencionan que existen otros conflictos que repercuten en su integración y en su personalidad como son: la relación de la madre y la persona cuando está recién nacido, ya que se le crea una sensación de angustia y soledad porque no oye a su madre, así como una excesiva protección del niño, la conciencia propia de la persona de su deficiencia auditiva, incomprensión de sus

compañeros y del profesor en las escuelas porque no oye, así como marginación social, debido a que les asignan trabajos muy sencillos para realizar.

Su personalidad suele resultar entonces, por un lado, introvertido, desconfiado de su entorno y con tendencia a deprimirse, y, por otra parte, extrovertido y muy activo, debido a que desea compensar carencias.

Por ello, este mismo autor considera importante que se les enseñe, desde edades muy tempranas, a los niños con deficiencia auditiva cualquier método de comunicación, con el fin de que se integre y socialice con los oyentes normales, y esto puede evitar la marginación social.

En tanto, se entiende que el adolescente sordo pasa por un proceso difícil de aceptación a su discapacidad, lo que sus padres también deben hacer, además de aprender cualquier método de comunicación, sobre todo oral o signado, para que pueda integrarse a la sociedad de manera efectiva, ya sea oyente o sordo, ya que dependiendo en sí de estas circunstancias, se definen muchos de sus comportamientos y actitudes.

En este capítulo se definió el concepto de sordera, entendido como la pérdida de la audición; esta puede ser leve o incluso profunda, son pocos los casos de pérdida total, lo que significa que la mayoría de los sordos tienen restos auditivos.



Además, se describió cómo es el proceso de la audición, así como las medidas que se utilizan para registrar los niveles de pérdida auditiva, las cuales son el hertzio y el decibel.

Asimismo, se explicaron los tipos de sordera, los cuales son por nivel de pérdida auditiva, el momento de aparición, y la zona afectada del órgano del oído.

Se establecieron los métodos de enseñanza del lenguaje a las personas sordas: oral-auditivo, Rochester, auditivo, comunicación total y lectura de labios. De la misma manera, se presentaron algunas causas de la sordera con base en condiciones prenatales, perinatales y postnatales.

Por otro lado, se explicó cómo es el desarrollo cognoscitivo-lingüístico de los niños y los adolescentes sordos, en ello, se enfatizó en la manera que se manifiesta una persona desde recién nacido cuando es sordo. Asimismo, se menciona de forma más breve como es el pensamiento cognitivo del adolescente sordo.

Finalmente, se describió como el desarrollo socioemocional de los adolescentes sordos, con base en diversas circunstancias que determinan su personalidad y comportamiento.

## **CAPÍTULO 3**

### **METODOLOGÍA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

El presente capítulo es la base de todo el proyecto, puesto que se aborda el tipo de enfoque, diseño, estudio y alcance que se adecuó para dicha investigación. Así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la descripción del caso objeto de estudio, y por último, el análisis e interpretación de resultados obtenidos.

#### **3.1 Metodología.**

“La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio del fenómeno” (Hernández y cols.; 2010: 4).

“La metodología significa estudio, análisis, experimentación e interpretación de los diversos métodos empleados en el estudio de la ciencia en general y de las diferentes disciplinas en general. Esto significa que no existe un único método en general, sino diversos, en tanto que las teorías y los objetivos de investigación también son diversos, especialmente si se hace referencia a las ciencias sociales.” (Llanos y cols.; 2004: 4)

### **3.1.1 Enfoque de investigación.**

La investigación cualitativa “es un proceso activo, sistemático y riguroso de indagación dirigida, en el cual se toman decisiones sobre lo investigable en tanto está en el campo de estudio. El foco de atención de los investigadores está en descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables incorporando la voz de los participantes, sus experiencias, actitudes, creencias y reflexiones tal como son esperados por ellos mismos” (Pérez, citado por Gómez y cols.; 2006: 146).

El enfoque cualitativo puede concebirse como “un conjunto de prácticas interpretativas que hacen el mundo ‘visible’, lo transforman y convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones, y documentos. Es naturalista (porque estudia a los objetos y a los seres vivos en sus contextos o ambientes naturales y cotidianidad) e interpretativo (pues intenta encontrar sentido a los fenómenos en función de los significados que las personas les otorguen)” (Hernández y cols.; 2010: 10).

Aunado a la definición anterior, según Hernández y cols. (2010) el enfoque cualitativo posee las siguientes características: el investigador plantea un problema que no es muy específico, además no sigue un proceso visiblemente definido, por lo que las preguntas de investigación regularmente no se conceptualizan en su totalidad.

Por ende, el investigador parte del mundo social donde recolecta la información necesaria para entonces desarrollar una teoría que se adecue con los datos, lo cual indica que el investigador se basa en una lógica y proceso inductivo.

Además, en el enfoque cualitativo la recolección de los datos se hace mediante el uso de técnicas como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusiones en grupo, entre otras, por medio de las cuales se obtienen perspectivas y puntos de los participantes sobre sus emociones, experiencias, significados y otros aspectos subjetivos.

Asimismo, su propósito es “reconstruir” la realidad tal y como la observan los participantes en base de su propia realidad. Por ello, es que se unen varias realidades, al menos la del participante, el investigador, y la que se produce mediante la interacción de todos los actores.

Lo anterior muestra como la investigación cualitativa se fundamenta en una perspectiva interpretativa dirigida a las acciones, sobre todo de los humanos y sus instituciones.

Por ello, es que el investigador se introduce en las experiencias de los participantes, con la finalidad de construir un conocimiento pero siempre estando consciente de que es parte del fenómeno estudiado.

Las indagaciones con enfoque cualitativo son flexibles, ya que se mueven entre los resultados obtenidos durante la recolección de los datos y luego a la teoría. Además, este tipo de indagación no pretende generalizar los resultados, ni busca replicar una investigación.

Por otra parte, el proceso de investigación cualitativa según Hernández y cols. (2010) se hace de una forma flexible, ya que aunque se hace una revisión inicial de literatura, esta se puede complementar en cualquier etapa de estudio, y apoyar desde el planteamiento del problema hasta la elaboración del reporte de resultados.

En la primera etapa se establece una idea sobre algún fenómeno de interés a investigar. Mientras que, en la segunda se formula un planteamiento del problema, el cual debe ser orientado hacia la exploración, la descripción y el entendimiento, por lo que este deberá ser general y amplio, dirigido hacia las experiencias de los participantes, por tanto, se deberá comenzar a hacer revisión de literatura, con el fin de justificar el planteamiento y la necesidad de estudiarlo.

En la tercera etapa, se hace inmersión inicial al campo con la finalidad de sensibilizarse con el ambiente o entorno en que se pretende investigar, además de verificar qué personas pueden informar sobre la problemática, y si es factible que el estudio pueda realizarse. En la cuarta etapa se concibe el tipo de diseño a utilizar. En la quinta, se define la muestra inicial, es decir, se establecen las personas que

cumplen con los criterios de la investigación, y a su vez, si determina si se tendrá acceso a ellas.

En la fase seis se hacen una recolección de los datos, los cuales se van emergiendo poco a poco, a través de la obtención de datos en texto o imagen. La fase siete es el análisis de los datos de todo material de textos y audiovisual que se obtuvo durante todo el proceso de investigación.

La etapa ocho es la interpretación de los resultados obtenidos. Por último, se tiene la etapa nueve que consiste en la elaboración del reporte de resultados, el cual se debe hacer de forma emergente, reflexiva y con aceptación de tendencias.

En tanto, se tiene que la presente investigación es de enfoque de cualitativo, debido a que se pretenden describir detalladamente las habilidades de inteligencia emocional que posea la joven con sordera de la escuela Realizarte, A.C., por lo que se necesitará de hacer profundas observaciones y entrevistas con la finalidad de obtener datos ricos y exhaustivos, que ayuden a entender e interpretar la “realidad” natural de dicho fenómeno existente.

Además, es de enfoque cualitativo porque se está hablando de un caso objeto de estudio, y no de toda una población a la que se pretendan generalizar sus resultados, sino que se desea adentrarse en un contexto determinado para conocer las acciones de la participante.

### **3.1.2 Estudio de caso.**

El estudio de caso, como método para esta investigación, se define como “un proceso de indagación que se caracteriza por el examen detallado comprensivo, sistemático y en profundidad del caso objeto de interés.” (Albert; 2007: 216).

El caso objeto de interés es una joven de 21 años con sordera, quien presenta comportamientos que la distinguen de otros alumnos con la misma discapacidad en la escuela Realizarte, A.C. Ella se observa tranquila y positiva ante situaciones de estrés, mientras que los demás se muestran tímidos, inseguros y enojados.

Por ende, se considera estudio de caso a la joven con sordera de 21 años; se considera distinta en cuanto a la forma de desenvolverse en su medio, ya que según Galguera y cols. (1991) las personas sordas suelen ser introvertidas, desconfiadas de su entorno y la mayor parte del tiempo, se encuentran deprimidas. Por el contrario, dicha joven se muestra comprensiva, atenta y optimista con las demás personas.

Cuando Vicky, la joven que fue sujeto de estudio, cumplió un año de nacida, su madre empezó a darse cuenta que no respondía a los sonidos del ambiente. Relata una ocasión en la que estaban en una fiesta de pueblo y ahí se estaban arrojando muchos cohetes a los cuales Vicky parecía no asustarse. Desde entonces decidió hacerle revisiones con un otorrinolaringólogo, y posteriormente la llevó a un

hospital en la Ciudad de México, donde fue diagnosticada con sordera profunda, ya que su nivel de pérdida auditiva se detectó de un 80 por ciento.

Desde entonces la madre relata que llevó a Vicky a una escuela de educación especial, ahí la iban asesorando psicólogos y maestros sobre cómo debía tratar a la niña. Posteriormente, le dijeron que ya podía ingresarla al precolar, donde menciona que no le fue muy difícil, pero ya cuando es momento de ingresarla a la primaria, es donde tiene muchas dificultades en la escuela: el maestro que le había tocado le dijo que no puede recibirla, y cuenta que Vicky lloró; después dice la madre que decide inscribirla a otra escuela con un maestro que sí reciba a alumnos con capacidades especiales.

Sin embargo, ya estando en la primaria, Vicky comenzó a sufrir mucho porque sus compañeros la agredían mucho, por lo que ella le dijo a su madre que la sacará de la escuela, pero nunca dejó su otra escuela de educación especial en la que acudía por las tardes.

Posteriormente volvió a retomar la escuela, ya que le dijo a su mamá que la llevara de nuevo, así pasó el tiempo y cursó de igual forma la secundaria, donde se le hizo difícil pero aun perseveró. Ahora se encuentra cursando su último año de preparatoria, aunque sigue sufriendo de exclusión en muchas circunstancias, como en los trabajos en equipo y la convivencia entre sus compañeros, ella ha buscado la



manera de hacerse nuevos amigos y de seguir perseverando hacia el cumplimiento de su meta mayor, que es ser pedagoga.

### **3.1.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Para esta investigación con enfoque cualitativo se emplearon las técnicas de la observación y la entrevista.

#### a) La observación.

La observación con enfoque cualitativo “no es una mera contemplación; implica adentrarse en profundidad a situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los sucesos eventos e interacciones.” (Hernández y cols.; 2010: 411).

Para llevar a cabo la técnica de la observación, se diseñó una guía de puntos, los cuales fueron distintos comportamientos observables de cada habilidad de inteligencia emocional: empatía, liderazgo, automotivación, autocontrol y autoconocimiento.

Dichas observaciones fueron plasmadas dentro del instrumento conocido como diario de campo, el cual según Hernández y cols. (2010) se entiende como una especie de diario personal, donde se incluyen las descripciones del ambiente;

se realizan mapas del contexto general y de lugares específicos; así como diagramas, cuadros y esquemas de los hechos o sucesos que se presentan; además de listados de objetos o artefactos que se recojan, y se mencionan las fotografías o videos que se tomen.

Estos registros se denominan anotaciones de campo, las cuales se van elaborando durante los sucesos vinculados con el planteamiento. De no poder hacerlo, otra alternativa es que pueden efectuarse lo más pronto posible después de los hechos; como última opción, cada que se concluya un periodo en el campo (al momento del receso, una mañana o un día, como máximo).

b) La entrevista.

Por otra parte, también se utilizó la técnica de la entrevista, la cual se entiende como “una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador” y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados) (Hernández y cols.; 2010: 18).

“Las entrevistas, como herramientas para recolectar datos cualitativos, se emplean cuando el problema de estudio no se puede observar o es muy difícil hacerlos por ética o complejidad” (Hernández y cols.; 2010: 18).

Para este estudio, las entrevistas fueron semiestructuradas, en las cuales según Hernández y cols. (2010), el investigador se basa en una serie de puntos o preguntas, pero tiene la libertad de hacer preguntas adicionales para precisar conceptos del tema deseado.

Para dichas entrevistas, elaboró un instrumento, que fue un cuestionario. Este se define como “un sistema de preguntas racionales, ordenadas de forma coherente, tanto desde el punto de vista lógico como psicológico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible, que generalmente responde por estricto la persona interrogada, sin que sea necesaria la intervención del encuestador “ (García; 2004: 29).

La primera entrevista se le hizo a la joven Vicky el 15 de noviembre de 2013, la segunda fue a la directora, Dolores Heredia el 17 de noviembre, y la tercera, a la madre de la joven con sordera, el 19 de noviembre.

### **3.2 Descripción del proceso de investigación.**

A partir de las observaciones realizadas en la escuela Realizarte, A.C., se detectó que una joven de 21 años con sordera se comporta de manera distinta que el resto de los alumnos, ya que constantemente mantiene el orden del grupo, es optimista y permanece alegre todo el tiempo, mientras que los demás solamente gritan, lloran o permanecen inmóviles cuando sucede algún evento de estrés. Lo cual

indicó que poseía algunas habilidades de inteligencia emocional, sin embargo no se conocieron cuáles fueron estas en específico, y por ende, se decidió realizar una investigación para identificarlas.

Así, una vez señalada la problemática a investigar y la pregunta de investigación, se fueron estableciendo los objetivos y la línea de investigación, lo cual dio la pauta para diseñar el marco teórico (sustento de la investigación).

Posteriormente, se empezaron a identificar y construir los instrumentos pertinentes para para la recolección de los datos. Estos fueron tres entrevistas, una para la joven con sordera, quien era el objeto estudio de caso, otra para su madre, y una más para la docente Dolores Heredia, directora de la escuela Realizarte, A.C. De esta manera, las técnicas que se utilizaron fueron la observación y la entrevista. El registro de las observaciones se realizó durante los meses de septiembre y octubre, el lunes y martes de cada semana, de las 5 de la tarde a las 8 de la noche, mientras que las entrevistas se realizaron en tres momentos durante septiembre.

Por consiguiente, ya recabados todos los datos, se hizo un análisis de estos, y finalmente, se verificó el cumplimiento de los objetivos y se realizaron las conclusiones pertinentes del estudio realizado.

### **3.3 Análisis e interpretación de los resultados.**

En una investigación se considera fundamental la interpretación de los resultados, por lo que se busca un significado a la información recolectada y posteriormente, se hace un análisis de los mismos. Para ello se establecen cinco categorías, puesto que son las habilidades de inteligencia emocional que se encontraron en la joven con sordera.

Estas se ordenaron según el mayor número de evidencias que se hayan encontrado de cada una dentro del diario de campo y las entrevistas realizadas, por ende, las categorías se presentarán en la siguiente manera: liderazgo, empatía, automotivación, autoconocimiento y autocontrol.

#### **3.3.1 Liderazgo.**

En esta categoría se presenta la habilidad de inteligencia emocional que manifiesta con mayor prevalencia la joven Vicky, como parte de sus interacciones sociales, esto según las evidencias encontradas en el diario de campo y las entrevistas realizadas.

Dicha habilidad de liderazgo se entiende cuando una persona “tiene la capacidad de mover a los demás, de llegar a sus emociones y despierta el deseo de

dar lo mejor de sí mismos, en la labor por desarrollar, facilitando que se sientan con entusiasmo y energía” (López; 2008: 116).

La joven Vicky es líder porque despierta en otras personas el deseo de dar lo mejor de sí mismas: “Vicky realizó una exposición al inicio de clases hacia los padres de familia, con el objetivo de brindar ciertas recomendaciones, de entre las cuales fue que dieran lo mejor de sí mismos para que sus hijos progresen académicamente, lo cual mencionó en lenguaje de señas mexicanas (L.S.M.), pero lo tradujo al español la Lic. Dolores Heredia: ‘Es importante apoyar a sus hijos para que avancen, para estudien lo que desean; porque ellos tienen la capacidad, por eso aprenden rápido. Por eso es indispensable se comuniquen con sus hijos’.” (Diario de campo, Día 1, Hora 7: 42 p.m., 3 de septiembre de 2013).

De la misma manera, manifestó entusiasmo porque sus alumnos pusieran su mejor esfuerzo al realizar una actividad “Vicky sigue observando cómo cada alumno tarda en hacer sus tareas y ella quiere motivarlos diciéndoles con lengua de señas mexicanas: apresúrense, ustedes pueden solos”. (Diario de campo, Día 3, Hora 7: 10 p.m., 10 de septiembre de 2013).

También la joven les mencionó palabras alentadoras a sus alumnos para que hicieran sus tareas: “Sí pueden con todo lo que se propongan, no digan: ¿qué difícil es! Si dicen: voy a estudiar, y se ponen a leer, se van a ir para arriba y entonces se les hará más fácil. (Esto lo dijo con L.S.M., sin embargo, la investigadora intentó

traducir al español con los conocimientos que ha adquirido sobre la lengua, al observar sus gestos). (Diario de campo, Día 4, Hora 5: 00 p.m., 24 de septiembre de 2013).

En otra ocasión, Vicky estaba organizando un retiro espiritual les mencionó las siguientes palabras alentadoras a los padres de familia (esto lo dijo con L.S.M. pero la Lic. Dolores Heredia lo tradujo al español con ayuda de las madres de familia): “Es tan divertido entrar a un retiro espiritual, es tan hermoso, a sus hijos les encantará, por eso es importante que los lleven al grupo religioso de los sábados para que empiecen a motivarse”. (Diario de campo, Día 4, Hora 7: 00 p.m., 24 de septiembre de 2013).

Asimismo, frente a una madre de familia que no estaba convencida de dejar asistir a su hija al retiro, Vicky la convenció con entusiasmo diciéndole lo siguiente: “No se preocupe, ella estará muy bien, además yo puedo darle una lista de todas las palabras religiosas para que su hija se las aprenda en señas mexicanas”. (Diario de campo, Día 6, Hora: 6: 10 p.m., 22 de octubre de 2013).

De la misma manera, en la entrevista que se le hizo a la joven Vicky, señaló esa motivación que les inyecta a sus alumnos cuando los ve tristes: “yo platico con ellos, les tengo mucha paciencia, necesito decirles que deben tener mucha fuerza para superarse. No deben sentirse tristes, con todo el ánimo, los motivo para salir adelante”. (Ent. 2).

Hasta el momento, se ha confirmado que la joven Vicky posee la habilidad de liderazgo, ya que al pretender que las personas den lo mejor de sí mismas en cualquier labor por desarrollar sin importar si la persona es sorda o es oyente, busca la manera de darse a entender buscando traductores, utilizando mímica o incluso escribiendo en un papel sus ideas.

En la siguiente situación, se muestra como la joven busca la manera de darse a entender con las personas oyentes: “Vicky acaba de llegar a la escuela, saludando a todos. Una madre de familia le está enseñando unos papeles para la inscripción de sus hijos, Vicky mueve la cabeza de arriba hacia abajo, además le sonríe y dice en señas mexicanas que se encuentra bien. Ella en ocasiones pronuncia algunas palabras que pueden comprenderse si se le presta atención” (Diario de campo, Día 2, Hora 7: 00 pm, 9 de septiembre de 2013).

Además, se puede ver que la joven Vicky es líder frente a un grupo de personas al conversar constantemente con ellas, ya que según López (2008) esta es una característica primordial de una persona con cualidades de liderazgo.

Para corroborarlo se establecen las siguientes situaciones:

“La joven Vicky se ha acercado con la directora Dolores Heredia, así como con una alumna de la misma Institución Educativa (Realizarte, A.C.) a las cuales les



sonríe y platica con ellas.” (Diario de campo, Día 1, Hora 6: 00 p.m., 3 de septiembre de 2013).

“Vicky les hace una seña a sus alumnos para que se vayan a receso y se va conversando con ellos hacia la puerta” (Diario de campo, Día 1, Hora 6.30 p.m., 3 de septiembre de 2013).

“La joven Vicky se dirige con la Lic. Dolores, así como con las alumnas Yuri y Marisol a conversar con ellas” (Diario de campo, Día 4, Hora 6: 30 p.m., 24 de septiembre de 2013).

“Vicky se ha ido detrás de una alumna que no quiere participar en un una dinámica grupal, se observa que platica con ella como preniendo contentarla, está muy atenta a la conversación de la alumna” (Diario de campo, Día 5, Hora 7.00 p.m., 14 de octubre de 2013).

“Apenas comienzan las clases y Vicky se ha puesto a conversar con sus alumnos, en lo que esperan a los seminaristas, Ahora se dirige con Doris para platicar con ella.” (Diario de campo, Día 6, Hora 5: 10 p.m., 15 de octubre de 2013).

De la misma manera, el hecho de que la joven Vicky ponga orden en aula de clases significa que posee habilidades sociales de liderazgo, ya que según López (2008) una persona líder debe ser disciplinada.

En el siguiente diálogo, la joven Vicky manifiesto ser disciplinada: “el que haga mucha interrupción de la clase lo mandaré con la maestra Doris, por eso deben trabajar y ponerme atención”. (Diario de campo, Día 2, Hora 7: 20 p.m., 9 de septiembre de 2013).

Asimismo, se observó en esta situación: “La Directora dice a los alumnos que habrá un simulacro de temblores. Se empieza a encender y a apagar la luz todos salen del salón, Vicky se muestra atenta para que ver que nadie se quede en el salón. De todo el alumnado hay un grupo de oyentes que no desalojaron el salón, muestra que los de Vicky que son sordos sí lo hicieron de manera tranquila, pero a la vez rápida. Ella se muestra sonriente, y le dice a tres de sus alumnos: me siento orgullosa de todos porque entendieron muy bien cuáles eran las reglas que había que seguir en caso de un temblor.” (Diario de campo, Día 2, Hora 7: 45 p.m., 9 de septiembre de 2013).

Otra situación donde muestra ser disciplinada incluso con ella misma es la siguiente: “Vicky ahora se ha ido al salón de clases a escribir la tarea que les ha dejado a sus alumnos.” (Diario de campo, Día 5, Hora 7 p.m., 14 de septiembre de 2013).

Asimismo, manifestó ser disciplinada con sus actividades personales: “Vicky se ha quedado revisando un material de estudio, en donde se ve tranquila y

concentrada.” (Diario de campo de campo, Día 6, Hora 6: 30 p.m., 15 de septiembre de 2013).

“Una madre de familia de las cinco que le preguntaron tenía la duda de que su hija no sabía bien señas mexicanas, ya que apenas empieza a atenderla a sus 23 años. Vicky entonces le muestra además una lista de verbos donde se los puede ir enseñando” (Diario de campo, Día 7, Hora 6: 10 p.m., 22 de octubre de 2013).

Asimismo, se observó en el siguiente evento: “llegó la joven y unos padres de familia ya estaban sentados en una mesa, y ella colocó rápidamente un cañón con sus respectivas bocinas” (Diario de campo, Día 8, Hora 6: 00 pm., 28 de octubre de 2013).

Siguiendo a lo que afirma Córcoles (2008), se observa que la joven Vicky posee habilidades de liderazgo, debido a que promueve la participación de los miembros de determinados grupos a los que pretense.

Una evidencia de lo anterior es la siguiente: “Les está dialogando sobre lo que vieron en el video de animales. Da la participación a todos y hace preguntas a cada uno. Se encuentra observándolos atentamente y les retroalimenta la idea. Hace muchos gestos para explicar.” (Diario de campo, Día 4, Hora: 7: 00 p.m.; 24 de septiembre de 2013).

Asimismo, se corrobora su intención de que participen sus alumnos con sus propios argumentos: “primero se debe llegar a un acuerdo, a través de ver quien está de acuerdo y quien no, para poder llegar a uno solo platicar y que todos participemos dentro del equipo.” (Ent. 2).

Finalmente, se tienen algunas evidencias significativas de que la joven es líder, ya que según Córcoles (2008), el que exponga frente al público de una manera segura, tranquila y decidida, indica que posee características de liderazgo.

Esto se registró en dos situaciones: la primera cuando la joven reunió a los padres de familia para mencionarles las reglas, indicaciones y recomendaciones que deberían de seguir ahora que se iniciaban las clases, con el único fin de mejorar la calidad de las clases. Ese día Vicky mostraba mucha seguridad, entusiasmo y tranquilidad, ya que sonreía constantemente, tenía una postura erguida pero no estática, y era muy paciente con las preguntas que le hacían los padres de familia. (Diario de campo, Día 1, Hora: 7:42 p.m., 3 de septiembre de 2013).

En otra ocasión la joven participó en una mesa redonda con motivo del 25 aniversario de la Escuela de Pedagogía. Este día la joven Vicky se observó muy entusiasmada y muy segura de sí misma al momento de que dialogaba en señas mexicanas. Esto se deduce porque sonreía continuamente, además de que su mirada se fija a los espectadores, y mostraba una postura erguida. En sus diálogos reflejo la seguridad que tiene para hacer saber las necesidades de todas las

personas con sordera (Diario de campo, Hora: 6:00 p.m., Día 18 de noviembre de 2013).

Por tanto, se encuentra que la joven Vicky manifiesta la habilidad de liderazgo al presentar los siguientes comportamientos:

- Despierta en las personas, ya sean sordas u oyentes, el deseo de dar lo mejor de sí mismas cuando van a realizar alguna actividad.
- Conversa con las personas constantemente.
- Es disciplinada con ella misma y con quienes le rodeen.
- Promueve la participación de los miembros del grupo en que se encuentre.
- Se muestra segura, decida y relajada al exponer frente al público.

El que la joven posea dichas características contradice a Fernández y Pertusa (2004), ya que este afirma que los adolescentes sordos tienen un autoconcepto más bajo que los oyentes, porque consideran fundamental el hecho de que las demás personas se comuniquen por medio del lenguaje oral; así como por el hecho de sus padres y maestros tienen bajas expectativas de ellos, por lo que desde su infancia siempre se han comparado con otras personas oyentes.

### **3.3.2 Automotivación.**

La segunda habilidad de inteligencia emocional que la joven manifestó con mayor prevalencia en las observaciones y la información recabada de las entrevistas realizadas en la escuela Realizarte, A.C., es la automotivación; la cual se entiende según López y González (2005) como los logros y proyectos que se pretenden alcanzar con entusiasmo gracias a la energía que se crea en el interior. Esto es cuando se tienen objetivos claros y concretos para llegar a una meta final, debido a que existen razones e intereses propios para hacerlo.

Una evidencia de que la joven se encuentra entusiasmada al alcanzar ciertos objetivos para llegar a una meta final se encontró en la siguiente situación: “la joven Vicky va a pedir una extensión para la luz y unas bocinas. Ella se muestra emocionada porque dice en L.S.M. que les mostrará un video a los padres de familia de sus alumnos, sobre un bebé que es sordo, el cual se muestra feliz gracias al cariño y ayuda que les dan sus padres”. (Diario de campo, Día 1, Hora 7: 00 pm., 3 de septiembre de 2013).

Asimismo, ha manifestado esa energía interior y entusiasmo por lograr sus metas desde su infancia, según lo refirió su mamá: “Ella lo que quiere lo ha logrado, ella cuando tenía once años dijo: quiero trabajar en Soriana. Ella lo que quiere lo ha decidido por sí misma. Vicky es la que me ha puesto a seguirla, ya que yo con mis temores de lo que ella quería hacer la apoyaba. Ella me ha impulsado, ella es la

que ha tomado la decisión, yo no, ella es la que ha tomado la decisión, ella me dijo yo quiero esto. Por ejemplo, ella me decía: me quiero ir en el camión sola; y yo no quería por miedo, pero ella sí y entonces la dejé.” (Ent. 1).

También López y González (2005) mencionan cuando una persona siente emoción por alcanzar ciertos proyectos indica que posee automotivación. Por tanto, la joven Vicky tiene habilidades para automotivarse según lo refiere su madre: “Vicky siempre ha mostrado desde muy chiquita mucho interés por investigar, por aprender, ha sido muy dedicada en su aprendizaje y es responsable.” (Ent. 2).

Asimismo, se puede ver como el ser dedicada y responsable es según Conangla (2009) una persona automotivada puesto que se comprometer con sus objetivos para llegar a una meta final.

Asimismo, se tiene que la joven al manifestar amor y pasión por sus metas a alcanzar es según Conangla (2009) una habilidad de automotivación: “Ahorita que Vicky está estudiando la prepa, dice: ¡ya voy a terminar la preparatoria, y me voy a ir a estudiar para maestra a Morelia! Yo veo a Vicky muy entusiasmada.” (Ent. 2).

Esta evidencia también demuestra como la joven se plantea el cómo, cuándo y dónde llevar a cabo sus metas; lo cual López (2008) dice que es de una persona automotivada.

Por otro lado, Conangla (2009) señala que la automotivación se manifiesta en una persona cuando esta se plantea un objetivo como incentivo para cumplir una meta de excelencia, por lo que se compromete, es optimista, y tiene la voluntad para persistir en la búsqueda de esa meta y en su consecución. Dicha habilidad es manifestada por la joven Vicky según el siguiente comentario: “Me gusta ir mucho al escuela; pero antes cuando yo platicaba con mi mamá, me daba sus consejos, me decía: debes de tener mucha paciencia porque ir a una escuela será muy difícil, tendrás muchos problemas, tendrás que usar un intérprete, pero si tú quieres seguir estudiando adelante, nada más que necesitas tener una beca que debes conservar con una buena calificación. Mi mamá dijo: si quieres seguir estudiando adelante, y yo sí quiero y quiero llegar a la universidad y más haya. Todavía me falta un semestre para poder entrar a la universidad, ¡pero sé que lo voy a lograr!” (Ent. 1).

Asimismo, se deduce que la joven con sordera manifiesta la habilidad de automotivación, ya que según Arroyo (2013) puede hacer tanto que se desarrollen las habilidades y fortalezas, como que los valores se asienten y consoliden, según este comentario: “Cuando termine la universidad, yo quiero ser maestra de primaria o preescolar porque quiero enseñarles a ellos para que tengan sus propias metas. Siento que puedo ser un ejemplo a seguir de los chicos sordos, por lo que quiero que me vean y digan: si ella puede, yo, ¿por qué no?” (Ent.1).

Los comentarios de la joven también demuestran según López (2008), que ella tiene una clara misión por lograr en la vida, es decir, que tiene una tarea



trascendental que le da sentido a su vida, y que va más allá de trabajar sin límite, sufrir, procrear, nacer y morir. Puesto que quiere motivar a personas sordas a que alcancen sus sueños.

Siguiendo con esta habilidad, López (2008) menciona que para no caer en la frustración es indispensable diseñar un plan para llegar al objetivo establecido con el fin de que se prevean los obstáculos que pueden surgir y afectar el proceso. Sin embargo, en la siguiente evidencia se muestra como la joven, aun cuando se le presentan muchas dificultades debido a eventos relacionados con su deficiencia auditiva, sigue persistiendo en el logro de sus metas con una actitud positiva, según refiere su madre: “Vicky trabaja más que cualquier otro joven que está estudiando, puesto que el medio regular aparte de que es muy exigente, resulta ser más difícil a ella debido a la deficiencia auditiva, por lo que se tiene que esforzar el doble que sus demás compañeros”. (Ent. 2).

“Yo admiro mucho a Vicky porque paso algo tan así, ahora que paso a quinto fue tan duro para mí recuerdo que sentía que me iba a morir. Ella iba a ir a la escuela, le dije: ¿te acompaño? y me dijo que si, era su primer día de clases” (Ent. 2).

“Me llegó un hormiguero como se dice; no pues era un caos, yo veía a mi hija, y cómo pasan unos alumnos y luego otros. Y recuerdo que pasó un maestro que le daba clases y solamente de él recibió un saludo, mientras los demás hacían fiesta

porque ya se habían vuelto a ver; ella estaba sola en ese mundo, era como un bicho raro. ¡Ya tenía tres años ahí! Nadie volteó a verla. Y fue desde entonces que aún más la admiro, dije: cielo que ganas tiene mi hija de estar aquí en este mundo tan soberbio tan cruel, porque solamente ese maestro le dijo: Hola, Vicky. Y ella se veía como si nada pasará. Fue horrible ver que ella estaba en ese mundo.” (Ent. 2).

En la siguiente evidencia, también se muestra como la joven Vicky es perseverante ante cualquier dificultad, según lo manifiesta la Lic. Dolores Heredia: “ella se esfuerza mucho, y solamente que de verdad se le haga algo muy difícil, como cuando desconoce el significado de algunas palabras en español porque son muy abstractas, entonces si nos ponemos de acuerdo para que las entienda, ella las escribe y yo se las explico. Pero ella busca las alternativas para buscar una solución.” (Ent. 3).

En la anterior evidencia de acuerdo con López (2008), el que la joven busque otras alternativas para solucionar los problemas, es porque sabe automotivarse a sí misma.

Por tanto, se entiende que la joven Vicky posee una habilidad de automotivación ya que presenta las siguientes características:

- Entusiasmo por alcanzar ciertos objetivos para llegar a una meta final.

- Manifiesta energía y está contenta por cumplir determinadas metas desde su infancia.
- Muestra que siente emoción por alcanzar ciertos proyectos.
- Manifiesta amor y pasión en la metas a cumplir.
- Se plantea el cómo, cuándo y dónde llevar a cabo sus metas.
- Se plantea un objetivo como incentivo para cumplir una meta de excelencia, por lo que se compromete, es optimista, y tiene la voluntad para persistir en la búsqueda de esa meta y en su consecución

Por ende, se encuentra que el hecho de que la joven con sordera Vicky tenga la habilidad para automotivarse en la búsqueda de sus metas académicas, se vuelve un conocimiento muy significativo, puesto existen autores como Torres (citado por Fernández y Pertusa; 2004) quien afirma que las personas con sordera tienden a presentar un concepto académico bajo de sí mismas.

### **3.3.3 Empatía.**

Otra de las habilidades de inteligencia emocional que la joven con sordera posee es la empatía, la cual se define como “La capacidad de ponerse en el lugar de otro, de entender sus pensamientos, sentimientos, acciones, razones, necesidades; y ver las situaciones desde su perspectiva, entender su mundo, saber cómo lo ve sin utilizar parámetros, expectativas, juicios propios sino de la otra persona, para no

hacer interpretaciones desde las propia lógica, los propios esquemas, los propios sentimientos, sino de ella.” (Aráneaga y Guitart; 2005: 134).

Una evidencia importante de que la joven con sordera ha tratado de entender los sentimientos, pensamientos y acciones de otras personas ha sido durante el divorcio de sus papás; ya que ha apoyo mucho a su mamá esto según la misma señora refirió: “Cuando paso la etapa de separación de su padre, ella me decía: no te preocupes, que no pasa nada, Dios está con él.” (Ent. 2).

Asimismo, la directora Dolores Heredia refiere que la joven se preocupa por entender los sentimientos o necesidades de las otras personas: “Ella es muy solidaria, muy consoladora”. “Si ve alguien que está triste, le pregunta qué le pasa, no solamente le interesa la clase”. (Ent. 3).

Por otra parte, se tiene según Editorial Vértice (2008), que una persona empática sabe entablar conversaciones con los demás, lo cual lleva a cabo la joven con sordera según refiere ella misma: “Sí les doy consejos cuando necesitan vienen a mí, y le pregunto: ¿qué pasa? Les doy un consejo, y se los explico”. (Ent. 1).

Otra evidencia de que conversa con los demás fue el primer día de clases del nuevo ciclo escolar 2013 a 2014, de la escuela Realizarte: “La joven se está riendo y platicando en lengua de señas mexicanas”. (Diario de campo, Día 1; Hora 6: 10 p.m.; 3 de septiembre de 2013).

Asimismo, se observó que la joven conversaba con sus alumnos en las siguientes situaciones: “Ahora les hace una indicación con su mano para que vayan a receso y se va caminando con ellos hacia la puerta.” (Diario de campo, Día 1; Hora 6: 30 p.m.; 3 de septiembre de 2013).

“Apenas comienzan las clases y Vckry se ha puesto a conversar con sus alumnos en lo que llegaban los seminaristas. Después se dirige con Doris para platicar con ella, se fue ahora a una banca y está resolviendo unas fracciones en una libreta, se ve muy concentrada.” (Diario de campo, Día 6, Hora 5: 10 p.m.; 15 de octubre de 2013).

Reanudando el hecho de que una persona empática sea hábil para conversar con los otros, se deben utilizar según la Editorial Vértice (2008), diversas estrategias. Una de ellas parte de que la persona sea paciente y tolerante al momento de que el emisor trasmite su mensaje: “Todos han llegado a unas jardineras a platicar, Vicky platica con las personas que conocen el lenguaje de señas mexicanas, es decir, con sus alumnos sordos, pero también con los oyentes. Para esto incluye a todos en un círculo de amistades. A los que son oyentes les explica moviendo sus labios y señalando objetos para ejemplificar, cuando una persona oyente no entiende lo que quiere decir un joven sordo, ella les explica con mucha mímica de una manera muy tranquila, una y otra vez, sobre todo cuando no lo han entendido.” (Diario de campo, Día 1; Hora 6: 75 p.m., 3 de septiembre de 2014).

Otra estrategia para una efectiva comunicación es estar atentos y mostrar interés a las conversaciones de los demás: “La joven Vicky se dirige ahora con su grupo de alumnos a los que les imparte clases. Un alumno se ha acercado a ella para mostrarle su cuaderno, ella observa atentamente lo que le dice sobre su actividad con señas mexicanas, y asienta la cabeza para aprobar lo que ha hecho. Ahora se sienta a revisar otras libretas de sus alumnos y les explica dónde están mal. (Diario de campo, Día 1, Hora 6.10 p.m., 3 de septiembre de 2013).

Además, la joven además muestra sus habilidades de empatía al hacer preguntas durante una conversación: “Vicky conversa sus alumnos y les hace preguntas a cada uno de ellos.” (Diario de campo, Día 1; Hora 6: 30 p.m.; 3 de septiembre de 2013).

Asimismo, la docente Dolores Heredia ha detectado que la joven utiliza estrategias para comunicarse con las personas oyentes, lo cual indica que es una persona empática, ya que según Araneaga y Guitar (2005), trata de entender las necesidades de los otros. Además de que estas actitudes de la joven le ayudan para hacer amistades, lo que según Córcoles (2008) es otro indicador de poseer empatía. Una evidencia de ello, es la siguiente: “Vicky tiene muchas amistades, es muy sociable, su círculo más grande es el de las personas sordas, pero ella busca los medios para comunicarse con las personas sordas. Uno de esos medios es hablar lo poco que puede o escribiéndolo en una libreta para que los oyentes sepan, pero si la

persona oyente quiere hacer las señas, les dice tranquilos hazlo despacio, yo te ayudo.” (Ent. 3).

En dicha evidencia también se encuentra que la joven es empática con las personas oyentes, ya que comprende el hecho de que no conozcan con el lenguaje de señas mexicanas y por ello busca explicarles algunas estrategias para comunicarse con ella. Lo cual según Aráneaga y Guitar (2005) indica de nueva cuenta que ella sabe ponerse en el lugar de las otras personas.

Retomando el hecho de que la joven establece conversaciones con facilidad, y a su vez suele hacer amistades con facilidad, se encuentran las siguientes evidencias: “Vicky ahora se dirige con otros jóvenes, van con ellos a la tienda; ella se va riendo, platicándoles, haciéndoles bromas, los demás se ríen, pero casi no le contestan a lo que les pregunta, todos son chicos sordos. En el camino va saludando a otras personas de la universidad que la conocen, las personas le sonríen amistosamente.” (Diario de campo, Día 1; Hora: 6: 75 p.m.; 3 de septiembre de 2013).

Asimismo, el que la joven converse y haga amigos con facilidad se tiene en la siguiente evidencia: “Vicky vuelve al salón y sigue revisando las libretas con calma de una por una, alrededor de ella se han puesto cuatro de sus alumnos con lo que conversa sobre el ejercicio amicamente, ya que sus manos son muy expresivas y le nota sonriente”. (Diario de campo, Día 2; Hora: 7: 20 p.m.; 9 de septiembre de 2013).

La siguiente situación demuestra de nueva cuenta sus habilidades de empática al entablar conversaciones con los demás como refiere Vértice (2008) y a su vez según López (2008) identificar las necesidades o sentimientos de los demás” (Diario de campo, Día 5, Hora 7: 00 p.m.; 14 de septiembre de 2013).

En la siguiente situación también se registró que la joven Vicky tiene amigos: “Una maestra de nombre Adriana ha llegado a abrazar a Vicky, así Vicky sonríe muy contenta y le responde con un abrazo.” (Diario de campo, Día 2, Hora 7: 20 p.m.; 9 de septiembre de 2013).

Asimismo, mostró su habilidad para hacer amigos durante un convivio que se le hizo a la docente Dolores Heredia por su cumpleaños: “Todos están contentos pues el cumpleaños de la docente Dolores Heredia. Vicky platica con diversas amigas. Las mamás le dan una tostada a ella y a otras maestras. Vicky sigue conviviendo con todos los alumnos y maestros.” (Diario de campo; Día 2, Hora 7: 50 p.m.; 9 de septiembre de 2013).

En las siguientes situaciones se confirma que la joven con sordera suele hacer amistades con facilidad: “un señor se le ha acercado para saludar a Vircky, el cual recientemente se hizo su amigo.” (Diario de campo, Día 4, Hora 5.00 p.m., 24 septiembre de 2013).

“Ahora va al salón donde están los seminaristas y los observa atentamente, a la vez que sigue una conversación con Yuri su amiga, a esto Vicky se muestra muy



sonriente y atenta a la plática” (Diario de campo, Día 6, Hora: 5: 10 p.m.; 13 de octubre de 2013).

En la entrevista a la madre de la joven, se encontró que esta última le interesa hacer amistades, por lo que busca estrategias para comunicarse con quienes son oyentes: “Ella tiene muchos amigos, sordos y oyentes, pero más sordos, con los oyente se muestra muy segura para platicar, pero a ellos parece que les da miedo cuando ya no saben cómo comunicarse con ella, y entonces se rehúsan a hacerlo. Ya los que se sienten mal son sus amigos, ella bien desenvuelta, y ellos no saben que decir. Pero si tiene amigos oyentes tiene en las redes sociales incluso de diferentes lados como Canadá o Estados Unidos.” (Ent. 2).

La joven Vicky, durante una entrevista que se realizó, indico cuantas amistades tenía: “Tengo muchísimas porque soy alegre, me gusta ir a fiestas, visitarlos, hacer diferentes tareas con ellos.” (Ent. 2).

De la misma manera, la docente Dolores Heredia confirmo que la joven tiene amigos: “Vicky tiene muchas amistades, es muy sociable, su círculo más grande es el de las personas sordas. Pero también busca los medios para comunicarse con las personas oyentes” (Ent. 3).

Por tanto, se corrobora con las evidencias encontradas en el diario de campo y las entrevistas realizadas que la joven sabe hacer amigos con facilidad.

Por otro lado, de acuerdo con Córcoles (2008), el que la joven aliente a otros ante las dificultades que se les presentan demuestra que tiene habilidades empáticas “Vicky le está ayudando a una joven de la escuela Realizarte a que repase la conjugación de verbos que le dejó su maestra” (Diario de campo, Día 5, Hora 7.00 p.m., 15 de octubre de 2013).

Asimismo, cuando los alumnos de la joven han estado tristes reacciona de una forma positiva: “con todo el ánimo, yo los motivo para salir adelante” (Ent. 2).

En otras situaciones se observa como la joven sonrío continuamente, lo cual demuestra sus habilidades empáticas. “Ahora está con sus alumnos a los que le va a poner a hacer un trabajo, ellos se ríen con ella.” (Diario de campo, Día 5, Hora: 6: 20 p.m.; 15 de octubre de 2013).

“Vicky ahora está abrazando a una amiga, las dos están sonriendo” (Diario de campo, Día 5, Hora: 6: 20 p.m.; 15 de octubre de 2013).

Por tanto, se confirma que la joven Vicky posee la habilidad de la empatía, según estas características:

- Busca entender los pensamientos, sentimientos, acciones y necesidades de los demás.
- Conversa con los demás.

- Busca estrategias para comunicarse con las personas sordas e incluso oyentes.
- Suele tener amistades.

### **3.3.4 Autoconocimiento.**

La habilidad de inteligencia emocional que se presentó en cuarto lugar según el número de evidencias encontradas en las observaciones y las entrevistas realizadas, es el autoconocimiento. Esta habilidad según López (2008) se da a través de reconocer cuáles son las virtudes, defectos, cualidades, fortalezas y debilidades con que se cuenta, ya que se identifican qué áreas potencializar y cuáles eliminar para estar estables emocionalmente y así convivir con los demás de la mejor manera posible.

Además, dicho autoconocimiento lleva a la confianza de sí mismo, porque al aceptarse tal cual con sus defectos y virtudes, se sabe que puede lograr más de lo que imaginaba gracias a sus fortalezas y a la energía que se tiene. Puesto que según Estanqueiro (2006) empezará por superar los puntos débiles y desarrollar los fuertes, y a partir de ahí se construirá una sana autoestima.

La joven Vicky tiene cierta fortaleza que le lleva al cumplimiento de ciertas metas desde que tenía corta edad según refiere su madre: “A los 5 años entro al

kínder, ahí se le hizo fácil. Ella fue de las primeras que se inserta a la escuela regular.” (Ent. 2).

Asimismo, López (2008) menciona que una persona que se autoconoce sabe que es un ser imperfecto con defectos y dificultades, por tanto la joven con sordera posee esta habilidad según el siguiente comentario: “Sí tengo muchos defectos, por ejemplo, el no entender cómo se realizan ciertas tareas. Pero cuando se me dificulta una tarea, yo les digo a mis compañeros: a ver explíquenme poco a poco. Y les pregunto que si nos podemos ver en su casa para que me explique más, y si me ayudan, yo les señalo las palabras que no entiendo y ellos me dicen su significado.” (Ent. 1).

Por otro lado, se encontró que la joven Vicky demuestra su confianza en sí misma a través de su postura, mirada firme, así como de la expresión de sus manos: “Estando los padres en salón de clases. Vicky proyecta unas diapositivas se para firmemente frente a ellos. Su espalda se ve derecha y su mirada atenta hacia ellos, comienza a hablar en Lengua de señas mexicanas. (Diario de campo, Día 1, Hora: 7: 42 p.m.; 3 de septiembre de 2013).

Otra situación que confirma la confianza en sí misma fue cuando Vicky se reunió para platicar con algunos alumnos sordos pero también con oyentes: “Vicky incluye a todos en su círculo de amistades. A los oyentes les explica moviendo sus labios y señalando objetos para ejemplificar. Cuando una persona oyente no entiende lo que está tratando de comunicar un chico con sordera, la joven les explica

con mucha mímica.”. (Diario de campo, Día 1, Hora: 6: 75 p.m.; 3 de septiembre de 2013).

Se reafirma que la joven con sordera a través de sus movimientos demuestra que confía en si misma: “Vicky les ha puesto a sus alumnos a hacer una dinámica donde ella utiliza la mímica (gestos y movimientos expresivos con las manos sobre diferentes animales) sobre diferentes animales, y ellos le tenían que adivinar a que animal se refería. Todos se muestran muy contentos, se ríen y gritan cuando algo les da mucha gracia. (Diario de campo, Día 6: Hora: 6: 10 p.m.; 21 de octubre de 2013).

Asimismo, según Estanquerio (2008) una persona que se autoconoce es aquella que logra una armonía personal, la cual se observa cuando se permite convivir con los demás: “La joven Vicky se ha acercado con la directora Dolores Heredia, así como con una alumna de la misma Institución Educativa (Realizarte, A.C.) a las cuales les sonrío y platica con ellas.” (Diario de campo, Día 1, Hora 6: 00 p.m., 3 de septiembre de 2013).

Otra situación donde Vicky demostró que sabe convivir con los demás, es la siguiente: “Es hora de receso, y Vicky está con sus alumnos a los que hace reír diciéndoles situaciones graciosas que le han sucedido” (Diario de campo, Día 3, Hora: 6: 30 p.m., 10 de septiembre de 2013).

Según López (2008) una persona que se autoconoce, es aquella que sabe pedir lo que desea o necesita. Por ende, se confirma que la joven presenta esta habilidad, ya que en una reunión de padres de familia que ella convocó les hizo algunos requisitos para sus clases: “lo principal que quiero comunicarles, es sobre la puntualidad, es importante que lleguen pronto al salón sus hijos, hay que llevar un orden siempre, por eso si llegan tarde, se tomara en cuenta, además el uniforme deben traerlo blanco, ellos tienen dos camisas como uniforme la de color blanco y la morada. Les voy a pedir que traigan la blanca para que la morada sea para los eventos sociales. No me gusta que los niños me digan: mi mamá tuvo la culpa, porque es responsabilidad también de ellos.” (Diario de campo, Día 1, Hora: 6: 75 p.m.; 3 de septiembre de 2013).

En la entrevista a la joven se corroboró la capacidad que tiene para saber lo que desea o necesita: “Yo le pregunto a Doris cuando tengo algunas dificultades al momento de realizar alguna actividad, le digo: cómo le hago no traigo material, y ella me ayuda y me explica y es más fácil para mí enseñarles, ella me ayuda mucho y me explica y es más fácil para mí decírselos, si yo le pregunto por ejemplo, como le hago.” (Ent. 1).

Por tanto, la joven posee la habilidad de autoconocimiento, ya que presenta las siguientes características:

- Sabe pedir lo que desea o necesita.
- Se permite convivir con los demás.

- Se reconoce como ser imperfecto y con dificultades.
- Confía en sí misma.
- Ha logrado una armonía personal.

### **3.3.5 Autocontrol.**

Se tiene que el autocontrol es la habilidad que menos presenta la joven con sordera, debido a que se detectaron pocas evidencias.

Esta habilidad se define según Casado (2009) como la manera adecuada de dar a conocer las emociones que se tienen hacia una persona, usando la comunicación asertiva, la cual implica decir lo que se siente y piensa sin ofender a nadie. Para esto se necesita primero reconocer cuales son las palabras o frases que en algún momento han herido a alguien, y segundo pensar cuáles serían las adecuadas para resolver un problema con eficacia.

Asimismo, permite concientizar que estilos y hábitos emocionales son inapropiados, para poner en práctica nuevos comportamientos emocionales que no perjudiquen las relaciones con los otros.

Según Casado (2009) cuando una persona manifiesta una actitud positiva ante las diversas situaciones que se le presentan, indica que posee autocontrol, lo cual Vicky demostró estando contenta en una situación imprevista, en donde ella

tenía que conseguir en ese momento alguna material que le hacía falta llevar acabo exposición que tenía preparada para los padres de familia: “ Ella se dirigió con el director del C.C.H. a pedirle el cable de la luz, el cual si se la presto, ella agradece con su mirada, con una sonrisa y le estrecha su mano. Ahora está en el departamento de extensión universitaria de la U.D.V., ahí fue por unas bocinas, también se veía muy contenta.” (Diario de campo, Día 1: Hora: 7: 00 p.m., 3 de septiembre de 2013).

La joven se mantiene tranquila en momentos difíciles, lo cual según Casado (2009) indica que posee una habilidad de autocontrol: “Si les tengo paciencia a mis alumnos, trato de clamarme, a veces siento que me sacan de quicio, pero les doy ejemplos bien explicados, les presento material para que se les haga más fácil” (Ent.1).

También, ella manifiesta que trata de controlar sus emociones, lo cual de acuerdo con Conangla (2005) es una habilidad de autocontrol: “Yo sé que a veces suele pasar, a veces si me ofende, pero yo siento que esas actitudes son como un espejo, por eso tengo paciencia a las ocasiones que me llegan a ofender.” (Ent.1).

De acuerdo con Conangla (2009) el que una persona exprese lo que siente, es una habilidad de autocontrol, lo cual posee la joven con sordera según menciona la docente Dolores Heredia: “Vicky pone sus límites, ella es muy clara al hablar. Por eso si algo se le dificulta, trata de expresarlo con su mamá, maestros, alumnos, y amigos aunque sienta que le entienden.” (Ent. 3).



Además, la joven hace saber lo que piensa con la persona adecuada y en el momento justo, lo cual es parte de la habilidad de autocontrol según Conangla (2009): “Sin son sus alumnos ella interviene como maestra como autoridad si ve que definitivamente no le hacen caso, me llama a mí porque sabe que es la forma en que más hacen caso” (Ent. 3).

Por otra parte, ella interviene de manera asertiva para las personas puedan resolver sus conflictos de la mejor manera, lo cual según López (2008) es una habilidad de autocontrol: “Yo veo que cuando alguien discute está muy mal, yo le quiero dar un consejo, y ellos dicen no me digas nada, o les pregunto qué pasa y nos dicen del coraje pero no hago ya nada, solo pero yo les pregunto con el fin de ayudarlo, y como ellos son oyentes, les digo bueno no pasa nada.” (Ent.1).

Asimismo, el mantenerse al margen ante un conflicto indica que sabe auto controlarse según refiere López (2008): “ella se mantiene al margen de cualquier discusión, pero si ella está involucrada primero deja que hable la otra persona y luego ella opina.” (Ent. 3).

Las características que señalan que la joven manifiesta esta habilidad son las siguientes:

- Manifiesta una actitud positiva.
- Se mantiene tranquila ante situaciones difíciles.

- Busca que las personas resuelvan sus conflictos de manera asertiva.

No obstante, esta es la habilidad que menos manifiesta la joven con sordera, porque incluso se encontraron evidencias que refutan su presencia.

Una de las evidencias relevantes es que enmascara sus emociones, por lo que según Conangla (2009), esto no es aprender autocontrolar sus emociones, puesto que no saber lo que siente en el momento adecuado, como menciona la joven con sordera que ella hace: “A mí no me importa cuando estoy enferma, yo trato de sentirme de ser fuerte, yo trato de no demostrar mi debilidad, cuando me duele el estómago o la cabeza no se los digo, porque luego uno le trasmite el ánimo a otras personas. Guardo como un secreto lo que siento.” (Ent. 2).

## CONCLUSIONES

En la presente investigación se estableció como objetivo general el analizar las habilidades de inteligencia emocional que manifiesta una joven con sordera en el aula escolar, el cual se fue cumpliendo con cada objetivo particular que se estableció.

El primer objetivo particular está enfocado a describir el concepto de inteligencia emocional, el cual se cumple dentro del capítulo uno.

Asimismo, se puede verificar que el tercer objetivo que consiste en describir las habilidades de inteligencia emocional, se cubrió en el capítulo uno, ya que de manera específica se estableció un subcapítulo que aborda cada habilidad desde su concepto, hasta algunas características que la constituyen.

Mientras tercer objetivo dirigido a describir el concepto de sordera, se cumplió en el capítulo dos, donde se aborda esta deficiencia auditiva.

Por otro lado, el cuarto objetivo, que está enfocado a describir el comportamiento social de una joven con sordera dentro del aula escolar, se cumplió al hacer el registro de las conductas en el diario de campo en la técnica de la observación, las cuales posteriormente se explican en el análisis e interpretación de resultados. Encontrado que la joven tiene facilidad para desenvolverse frente a los

demás, independientemente de si son oyentes o presentan sordera. Además, de que demuestra motivación personal para lograr sus metas académicas.

De igual forma, dentro del apartado de análisis e interpretación de resultados, se cumplió el quinto objetivo, que habla sobre explicar las habilidades de inteligencia emocional que manifiesta la joven con sordera dentro del aula escolar. Así como el sexto objetivo, que consistía en clasificar las habilidades de esta persona, puesto que se jerarquizaron según el número de evidencias que se hubieran registrado de cada una, en el diario de campo y las entrevistas realizadas.

Por ello, se obtuvo que el orden en que se fueron redactando es el siguiente: liderazgo, automotivación, empatía, autoconocimiento y autocontrol.

Sin embargo, las que se presentaron con mayor prevalencia debido a las evidencias encontradas, fueron el liderazgo, la empatía y la automotivación. Por lo que se puede ver que la joven tiene unos deseos fuertes por lograr las metas que se ha propuesto; en su caso la mayor meta es ser maestra, para poner el ejemplo a niños sordos de que sí se puede lograr aquello que se propongan.

Además de que es capaz de exponer frente al público con el objetivo de que se atrevan a dar lo mejor de sí mismos, puesto que conoce estrategias para comunicarse con las personas sordas e incluso las oyentes, debido a que el conocerse a sí misma, le permite sentirse segura para actuar.

Por tanto, teniendo los datos anteriores se puede responder a la pregunta investigación que expresa: ¿Cuáles son las habilidades de inteligencia emocional que manifiesta la joven con sordera?

Estas habilidades son las siguientes: el liderazgo, la empatía, la automotivación se presentaron con mayor predominancia, según el número de evidencias encontradas, mientras que el autoconocimiento y el autocontrol las presenta en menor medida.

## BIBLIOGRAFÍA

Albert Gómez, María José (2007)

La investigación educativa: claves teóricas.

Editorial McGraw-Hill. Madrid.

Antoraz, Elena; Villalba, José. (2006)

Desarrollo Cognitivo y Motor.

Editorial Editex, S.A., España.

Aráneaga, Susana; Guitart Aced, Rosa. (2005)

Hijos autónomos y responsables: La difícil tarea de educar.

Editorial GRAÓ, España.

Arroyo, José Carlos. (2013)

Reinventar el amor.

Editorial Luciérnaga, Colombia.

Carmona Enríquez, Alma Adriana. (2012)

Mi manual de educación inclusiva: Procedimientos para el desarrollo de contextos escolares incluyentes.

Editorial Trillas, México.

Casado Lumbreras, Cristina. (2009)

Entrenamiento emocional en el trabajo.

Editorial ESIC, España.

Castejón, Juan Luis; Navas, Leandro. (2009)

Unas bases psicológicas para la educación especial.

Editorial Club Universitario, España.

Castro González, María del Carmen. (2007)

Tanatología: la inteligencia emocional y el proceso de duelo.

Editorial Trillas, México.

Chávez López, Silvia Isabel. (2006)

Características de Inteligencia emocional en los niños de edad preescolar

Tesis inédita de la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A.C.

Uruapan, Michoacán, México.

Clavijo Gamero, Rocío; Fernández Gonzales, Concepción; Bausá Rodríguez, Luis; Patiño Alite, María José; González Halcones, Miguel Ángel; Pérez González, Noelia; Junquera Velasco, Carmen Rosa; Ribes Antuña, María Dolores; Máquez Reina, José. (2005)

Educador de Educación Especial de la Generalitat Valenciana.  
Editorial Mad, S.L., España.

Conangla Marín, Mercé M. (2005)

Crisis emocionales: La Inteligencia aplicada a situaciones límite.  
Editorial Amart, S.L., España.

Córcoles Cubero, Ana Isabel. (2008)

Empatía: póngase en la mente del otro.  
Editorial FC, España.

Editorial Vértice. (2007)

Interrelación, comunicación y observación con la persona dependiente y su entorno.  
Editorial Vértice, S.L., España.

Elías, Maurice J; Tobias, Steven E; Friendlander, Brians. (1999)

Educación con Inteligencia Emocional.  
Editorial Plaza y Janes S.A., México.

Estanqueiro, António. (2006)

Principios de comunicación interpersonal: Para saber tratar a las personas.  
Editorial Colección Sociocultural, España.

Fernández Viader, M. del Pilar; Pertusa Venteno, Esther. (2004)

El valor de la mirada: sordera y educación.  
Editorial Universidad de California, España.

Flores Beltrán, Lilian; Berruecos Villalobos, Pedro. (1955)

El niño sordo de edad preescolar.  
Editorial Trillas, México.

Galguera, Isabel; Hinojosa, Guillermo; Galindo, Edgar. (1991)

El retardo en el desarrollo: Teoría y práctica.  
Editorial Trillas, México.

García Córdoba, Fernando. (2004)

El cuestionario: Recomendaciones metodológicas para el diseño de un cuestionario.  
Editorial Limusa, México.

García Benavidez, Sofía Irene. (2002)

Tesis: Lenguaje de señas entre niños sordos de padres sordos y oyentes  
Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Goleman, Daniel. (2007)

La inteligencia emocional: Por qué es más importante que el coeficiente intelectual.  
Editorial Vergara, México.

Gómez Hernández, Mauricio; Portillo Venegas, Alicia; Orozco Rodríguez, Magdalena;  
Orozco Rodríguez, Martha; Orozco Rodríguez, Mayanin. (2006)

Problemas de aprendizaje, soluciones paso a paso: Una guía práctica para conocer y  
ayudar al niño con problemas de aprendizaje.  
Editorial Euroméxico, España.

González García, María del Carmen. (2002)

La comunicación afectiva.  
Editorial ISEF, México.

Hannaford, Carla. (2008)

Pedagogía dinámica: Aprender moviendo el cuerpo.  
Editorial Pax México, México.

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar  
(2010)

Metodología de la investigación.  
Editorial McGraw-Hill, México.

Heward, William L. (1998)

Niños excepcionales: Una introducción a la educación especial.  
Editorial PEARSON, España.

Incarbone, Oscar. (2003)

Del juego a la iniciación deportiva.  
Editorial Stadium, Buenos aires.

Infante Céspedes, María. (2005)

Sordera: Mitos y realidades.  
Editorial de la Universidad de Costa Rica, Costa Rica.

Jungham, Frida. (1999)

El corazón tiene razones que la razón desconoce: Lo más útil de la inteligencia  
emocional.  
Editorial LEO, México.



Llanos Hernández, María; Goytia Jiménez, Marian Antonieta; Ramos Pérez, Arturo (2004)

Enfoques metodológicos críticos e investigación en ciencia sociales  
Editorial Plaza y Valdés, México.

López, María Elena; González, María Fernanda. (2004)

Inteligencia en pareja: un encuentro entre la razón y la emoción.  
Editorial Norma, Bogotá.

López de Bernal, María Elena; González Medina, María Fernanda. (2005)

Inteligencia emocional: Pasos para elevar el potencial infantil.  
Editorial Gamma, Colombia.

López Garachana, María. (2008)

La inteligencia emocional en el divorcio.  
Editorial Trillas, México.

Mata, Francisco Salvador. (2008)

Enciclopedia Psicopedagógica de Necesidades Educativas Especiales.  
Editorial GILEEDITORES, México.

Morán, Roberto. (2004)

Educandos con desordenes emocionales y conductuales.  
Editorial Universidad de Puerto Rico, Estados Unidos de América.

Santana, José R.; Torres Alamo, Leída I. (1990)

La educación del individuo excepcional en América Latina.  
Editorial de la Universidad de Puerto Rico, Estados Unidos de América.

Sperling, Abraham Paul. (2004)

Psicología Simplificada.  
Editorial Selector, México.

Warren, Howard C. (1993)

Diccionario de Psicología.  
Editorial Fondo de Cultura Económica, México.

Weiten, Wayne. (2008)

Psicología. Temas y variaciones.  
Editorial Cengage Learning, México.

Worchel, Stephen; Cooper Joel; Goethals, George; Olson, James. (2002)

Psicología Social.  
Editorial THOMSON, México.



**UNIVERSIDAD  
DON VASCO**

**ANEXO 1  
UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.  
INCORPORACIÓN No. 8727-25 A LA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.**

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

**HABILIDADES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL QUE UTILIZA UNA JOVEN  
CON SORDERA  
GUÍA DE OBSERVACIÓN**

**AUTOCONOCIMIENTO**

❖ Confía en sí misma:

- Muestra a los demás como le ha quedado algún trabajo.
- Se manifiesta segura de sí misma, a través de su postura, mirada firme, así como con la expresión de manos.
- Defiende a otras personas.
- Sabe pedir lo que desea o necesita.
- Expresa que está en desacuerdo con algo de manera respetuosa.
- Respeta los turnos cuando quiere opinar.
- Suele hacer amigos con facilidad.
- Las personas la respetan.

❖ Armonía personal:

- Convive con los demás.
- Muestra tranquilidad.
- Muestra satisfacción con las actividades que realiza.

- Ayuda a los demás para lograr lo que desean.
- ❖ Hace saber sus sentimientos:
  - Manifiesta que le duele algo, al tocarse la parte afectada enfrente de las demás personas.
  - Muestra en sus gestos, si está feliz, triste, apática o incluso tiene miedo.

## **AUTOCONTROL**

- ❖ Pone en práctica los valores como la confianza, la solidaridad, el respeto, para mejorar la relación con los otros.
- ❖ Expresa su llanto, risas, y enojo en el tiempo y lugar adecuado, es decir, cuando que la situación se presta, para no incomodar a nadie.
- ❖ Evita expresar lo que siente a través de:
  - Romper objetos.
  - Ignorando a los demás cuando está hablando.
  - Humillar con gestos faciales.
  - Agredir físicamente.
- ❖ Se adapta a los cambios de una a otra actividad.
- ❖ Toma la iniciativa para resolver una situación conflictiva.
- ❖ Procura alejarse y respirar profundamente cuando alguna situación la hizo enojar.
- ❖ Se queja de lo que no le gusta, de forma respetuosa.
- ❖ Es positiva en todo momento, por lo que se muestra:
  - Serena.

- Mira y sonrío mostrando cariño.
- Tiene un buen humor.
- Sonríe continuamente.

## **EMPATÍA**

- ❖ Presta atención y muestra interés cuando alguien está conversando con ella.
- ❖ Demuestra al emisor que entiende su conversación, a través de asentir con la cabeza.
- ❖ Reconoce y recompensa los logros de los demás, por lo que aplaude y abraza cuando alguien realiza un buen trabajo.
- ❖ Observa con atención a las personas.
- ❖ Procura cuando alguien conversa con ella, no tener algún malestar físico.
- ❖ Alienta a los demás para salir adelante por medio de felicitaciones y celebraciones por los logros, generar entusiasmo y motivación.
- ❖ Se gana el respeto, la confianza, y la amistad de los demás.

## **AUTOMOTIVACIÓN**

- ❖ Muestra entusiasmo cuando realiza alguna actividad.
- ❖ Actúa cuando se le presenta alguna oportunidad.
- ❖ Es optimista, lo cual se reflejará:
  - Al cuidar su imagen corporal.
  - Mantener la serenidad ante un momento difícil.

- Hace lo que piensa.
  - Mover el cuerpo constantemente.
  - Ser perseverante, seguir luchando ante la adversidad.
- ❖ Si está enojada, triste, apática o tiene miedo, procura canalizar esas emociones en una actividad productiva, como escribir, caminar sola o dibujar.
  - ❖ Tiene consolidados sus valores, los cuales pueden ser el respeto, la honestidad, la tolerancia, la amistad o el amor, entre otros.
  - ❖ Muestra actitudes positivas como:
    - Ser expresiva y curiosa.
    - Respetarse a sí misma y a los demás.
    - Ser sensitiva a través de comprender los sentimientos de los demás y aportar soluciones a su entorno.

## **LIDERAZGO**

- ❖ Anima a los demás a dar lo mejor de sí mismos
- ❖ Pide disculpas siempre que se requiera y enmienda sus errores.
- ❖ Constantemente dialoga con las personas.
- ❖ Ejecuta todas las actividades que haya asignado.
- ❖ Tiene gusto y amor por las actividades que realiza, por lo que se muestra alegre y entusiasmada.
- ❖ Las personas de su alrededor encausan sus emociones de forma positiva, por medio de una buena comunicación.

- ❖ Logra un ambiente agradable, energético y dinámico, a través de transmitir:
  - Flexibilidad.
  - Apertura.
  - Sensatez.
  - Compromiso.
  - Entusiasmo.
  - Orientación.
- ❖ Hace que un equipo llegue a acuerdos favorables.
- ❖ Procura actitudes positivas cuando va a dialogar sobre un plan o estrategia a seguir, las cuales consigue a través de ser:
  - Honesta.
  - Disciplinada.
  - Auténtica.
- ❖ Respeta, pero también se hace respetar.
- ❖ Infunde seguridad y tranquilidad.
- ❖ Trabaja tanto o más que sus compañeros.
- ❖ Motiva al equipo a conseguir objetivos individuales y colectivos.
- ❖ Fomenta la participación de todos los miembros del equipo.
- ❖ Felicita a todos por los objetivos logrados en una actividad.
- ❖ Responde por medio de la lengua de señas y su lenguaje corporal, con el objetivo de establecer lazos afectivos, que, a su vez, ayuden a resolver problemáticas en conjunto. El lenguaje corporal puede ser a través de:
  - Gestos.

- Ademanes.
  - Miradas.
  - Dirección de la vista.
  - Movimientos del cuerpo.
  - Formas de vestir.
  - Formas de caminar.
  - Expresiones faciales.
  - El contacto con los demás, que puede ser al dar un abrazo o tocar su hombro.
- ❖ Se debe mostrar con los demás:
- Cálida.
  - Abierta.
  - Que da confianza.
  - Receptiva.
- ❖ Debe ser precavida antes de actuar, es decir, observar con atención su entorno antes de realizar algún trabajo o actividad.



**UNIVERSIDAD  
DON VASCO**

**ANEXO 2  
UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.  
INCORPORACIÓN No. 8727-25 A LA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.**

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

**HABILIDADES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL QUE UTILIZA UNA JOVEN  
CON SORDERA**

**Formato de entrevista para la joven con sordera.**

**Autoconocimiento**

1. ¿Conoces tus virtudes y tus defectos?
4. ¿Haces saber a los demás cuáles son tus capacidades y limitaciones a la hora de realizar una actividad? ¿De qué manera?
5. ¿Acostumbras decirle a los demás si te sientes triste, enojada, alegre, enfadada, o de alguna otra forma?
6. ¿Cuáles son tus creencias religiosas o políticas?
7. ¿Sabes que actitudes manifiestas cuando estás en medio de una discusión?
8. ¿Sabes cuándo no estás siendo feliz? ¿De qué manera?
9. ¿Qué pasa cuando te sientes enojada y están tus amigos alrededor?
10. Cuando le quieres decir a una persona como te sientes, ¿en qué lugar y momento decides hacerlo?
11. ¿Cuáles son tus gustos, tus preferencias, amores y odios que tienes hacia alguien o hacia algo?
12. ¿Qué imagen tienes de ti?
13. ¿Tienes amigos? ¿Acostumbras hacer amistades?
14. ¿Qué piensas cuando alguien es diferente de ti en el modo de pensar?



### **Autocontrol**

15. ¿Qué haces cuando estás enojada con una persona?
16. ¿Haces saber tus quejas sobre alguna situación?
17. ¿Qué le dices a una persona cuando estas molesta con ella?
18. Cuando ves que hay una discusión ajena a ti, ¿qué haces?

### **Empatía**

19. ¿Qué haces cuando una persona está triste?
20. ¿Qué haces cuando alguien se acerca a platicarte algo?
21. ¿Quiénes se acercan a conversar a menudo contigo?
22. ¿Qué haces cuando te sientes cansada, triste o estas enferma, y alguien se acerca a conversar contigo?
23. ¿Qué haces cuando tus alumnos están haciendo muy despacio una actividad escolar y tú ya deseas pasar a otra?
24. Cuando conversa alguien contigo, ¿le das consejos?
25. ¿Consideras que las personas te tienen confianza?

### **Automotivación**

26. ¿Tienes alguna meta en la vida?
27. ¿Cuáles son los objetivos que tienes para alcanzar tu meta?
28. ¿Por qué razón te has propuesto esa meta?
29. ¿Qué haces regularmente para lograr esa meta?
30. ¿Qué pensamientos y sentimientos tienes cada que terminas una tarea?

### **Liderazgo**

31. Cuando te propones una actividad, ¿la llevas a cabo?
32. ¿Haces ver a los demás cuáles son tus valores como persona?
33. ¿Consideras que sabes diferenciar entre los actos correctos y los incorrectos?
34. ¿Cuáles son tus funciones dentro de un equipo de trabajo?
35. ¿Qué haces cuando en un grupo de personas en el que te encuentras están discutiendo?



**UNIVERSIDAD  
DON VASCO**

**ANEXO 3  
UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.  
INCORPORACIÓN No. 8727-25 A LA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.**

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

**HABILIDADES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL QUE UTILIZA UNA JOVEN  
CON SORDERA**

**Formato de entrevista para los padres de familia de la joven con sordera.**

**Autoconocimiento**

1. ¿Considera que su hija le hace saber cuando un trabajo se hace fácil o difícil?
2. ¿Su hija les acostumbra decir cómo se siente? ¿De qué manera?
3. ¿Su hija tiene alguna creencia religiosa?
4. ¿Cómo considera que su hija se ve a sí misma?
5. ¿Su hija tiene amigos?

**Autocontrol**

7. ¿Qué hace su hija cuando está enojada?
8. ¿Cómo actúa su hija cuando están discutiendo en casa?
9. ¿Considera que su hija hace saber las cosas que no le parecen constantemente?

**Empatía**

10. ¿Quiénes conversan a menudo con ella?
11. ¿Sienten confianza para contarle algo a su hija?
12. ¿Cómo se comporta su hija cuando quieren platicarle algo?
13. ¿Qué hace su hija cuando los ve tristes?

### **Automotivación**

14. ¿Su hija tiene metas en la vida?
15. ¿Se ve entusiasmada su hija por lograr dichas metas?
16. ¿Qué actividades hace para lograr esas metas?
17. ¿Cómo se ve su hija cada que termina una trabajo?

### **Liderazgo**

18. ¿Su hija concluye todas las actividades que se propone?
19. Cuando en casa van a hacer alguna tarea todos juntos, ¿cuál suele ser la función de su hija?
20. ¿Qué hace su hija cuando están discutiendo en casa?



**UNIVERSIDAD  
DON VASCO**

**ANEXO 4  
UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.  
INCORPORACIÓN No. 8727-25 A LA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.**

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

**HABILIDADES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL QUE UTILIZA UNA JOVEN  
CON SORDERA**

**Formato de entrevista para la docente Dolores Heredia, que dirige la escuela Realizarte, A.C. en donde imparte clases la joven con sordera.**

**Autoconocimiento**

1. ¿Considera que Vicky demuestra cuando se le dificulta o facilita hacer alguna actividad escolar?
2. ¿Considera que Vicky hace saber sus sentimientos?
3. ¿Qué actitudes manifiesta Vicky cuando está en medio de una discusión?
4. ¿Cómo cree que Vicky se percibe a sí misma?

**Autocontrol**

5. Cuándo hacen enojar a Vicky sus alumnos, ¿qué hace ella?
6. ¿Cómo se comporta Vicky cuando está enojada?
7. ¿Qué dice Vicky cuando está enojada?
8. ¿Vicky le hace saber continuamente sus inconformidades respecto a alguna situación de la escuela?

**Empatía**

9. ¿Considera que Vicky suele hacer amistades?
10. ¿Cómo actúa Vicky cuando alguien está triste?
11. ¿Considera que Vicky transmite confianza?

12. ¿Ha visto si sus alumnos se acercan a conversar con ella?

### **Automotivación**

13. ¿Considera que Vicky tiene metas en la vida?

14. Cuando Vicky se propone realizar alguna tarea, ¿la concluye?

15. ¿Ha visto que Vicky se entusiasme al hacer alguna tarea en la escuela?

### **Liderazgo**

16. ¿Considera que Vicky es capaz de dirigir un equipo de trabajo?

17. ¿Cómo actúa Vicky cuando un grupo de personas no se ponen de acuerdo?

18. ¿Cómo actúa Vicky frente a una discusión que surge entre sus alumnos?