



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO**



FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

**USO INTELIGENTE DE LAS EMOCIONES EN
ODONTOPEDIATRÍA.**

T E S I N A

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

C I R U J A N A D E N T I S T A

P R E S E N T A:

HUITZILLI VICTORIA JUÁREZ TORRES

TUTOR: Mtro. HÉCTOR ORTEGA HERRERA



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

DEDICATORIAS.

A mi Señor Jesús, por el privilegio que me da de vivir para Él, por haberme regalado la culminación de la carrera profesional, por ser bueno y tierno conmigo cada día.

"Porque de tal manera amó Dios al mundo, que ha dado a su Hijo unigénito, para que todo aquel que en él cree, no se pierda, mas tenga vida eterna" Juan 3:16

A mis padres:

Raúl y Teresa por siempre ser incondicionales, amorosos, por su apoyo y confianza. ¡Los amo!

Mamá gracias por toda tu perseverancia y paciencia.

Papá gracias por tus consejos y comprensión.

A Fernando y Bernardo por haber contribuido con cariño y alegría a cada momento.

A la Mtra. Viridiana Loustalot Angulo y a Xavier Trejo

Con cariño, por sus oraciones y por siempre tener el mejor consejo.

A Jesús y Estela por siempre ser una inspiración.

A mi abue Emelia por su incomparable ternura y cuidado.

A Tulia y Eunice con cariño.

A mi abue Irene por su apoyo.

A Cesar y Lupe por poder confiar siempre en ustedes.

A mis amigos de Generación 3:16, a las Viris, y al grupo de oración FL, por su cariño, por cada una de sus oraciones y por cada momento de alegría que me han compartido ¡Los Quiero!

Al Mtro. Héctor Ortega por su valiosa ayuda en la elaboración de este trabajo de investigación.

A los maestros y a la Facultad de Odontología quienes me proporcionaron los conocimientos necesarios para la formación de la profesión.

INTRODUCCIÓN.....	1
1. ANTECEDENTES	
A. CONCEPTOS.....	2
B. PANORAMA HISTÓRICO.....	11
C. PRECURSORES.....	14
2. EMOCIONES	
A. ESTRÉS.....	16
B. CÓLERA.....	16
C. ALEGRÍA.....	18
D. MIEDO.....	19
E. TRISTEZA.....	20
F. DEPRESIÓN.....	21
G. AMOR.....	22
H. SORPRESA.....	23
I. VERGÜENZA.....	24
J. AVERSIÓN.....	24
K. IRA.....	26
3. HABILIDADES INTRAPERSONALES.....	27
A. TÉCNICAS PARA DESARROLLAR HABILIDADES INTRAPERSONALES.....	28
4. HABILIDADES INTERPERSONALES.....	34
A. TÉCNICAS PARA DESARROLLAR HABILIDADES INTERPERSONALES.....	35
5. INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ODONTOPEDIATRÍA.....	36
CONCLUSIONES.....	39
BIBLIOGRAFÍA.....	41



INTRODUCCIÓN.

A lo largo de la vida cotidiana el uso de las emociones es inminente, siempre el ser humano presenta algún tipo de emoción. El presente trabajo pretende describir el uso de las emociones del odontólogo en la clínica de odontopediatría de un modo inteligente.

En la primera parte del trabajo se describen los conceptos de inteligencia, emoción e inteligencia emocional, además se presenta un panorama histórico acerca de cómo el hombre ha buscado tener el control de las emociones, y se mencionan los principales precursores de las nuevas técnicas para el uso inteligente de las emociones o también llamada Inteligencia Emocional.

En la segunda parte del trabajo se definen los diferentes tipos de emociones y lo que conlleva que el individuo se encuentre en cada uno de estos estados.

En la tercera parte, se refiere a como estas habilidades son prácticas en mismo individuo para hacer un uso inteligente en las propias emociones, además se mencionan técnicas para poder desarrollar estas habilidades.

En la cuarta parte del trabajo se hace referencia a las habilidades interpersonales del uso de las emociones que el individuo puede desarrollar, a través de técnicas propias para este fin.

Por último en la quinta parte del trabajo se pretende examinar como el uso inteligente de las emociones juega un papel clave en la vida del odontólogo y como puede éste hacer un uso inteligente de sus emociones en la clínica de odontopediatría, así como actividades que puede desarrollar para estar preparado ante un acontecimiento emocional.

1. ANTECEDENTES

A. CONCEPTOS

INTELIGENCIA

La palabra inteligencia es de origen latino, *intelligentia*, proviene de *inteligere*, término compuesto de *intus* "entre" y *legere* "escoger", escoger entre varias opciones.¹ La selección dependerá de la experiencia de cada sujeto, la experiencia depende de la capacidad para percibir sensaciones, esa capacidad está ligada a otras funciones mentales como la memoria o la interpretación de la información (Fig.1).



Fig. 1 *Mente inteligente.*²

La palabra *inteligencia* fue introducida por Cicerón para conceptuar capacidad intelectual.³ La inteligencia implica la capacidad para manejar las

¹ wikipedia.org/wiki/inteligencia.

² [3. bp.blogspot.com/_OiiJzT5SpYs/SuziaEP0iml/AA](http://3.bp.blogspot.com/_OiiJzT5SpYs/SuziaEP0iml/AA).

³ wikipedia.org. Art. Cit.



destrezas mentales como la memoria, el razonamiento, el cálculo, las estrategias de solución de problemas, entre otras.⁴

Desde el punto de vista de la psicología, la inteligencia se expresa “como la capacidad cognitiva, de aprendizaje y relación”; las ciencias biológicas consideran a la inteligencia “como la capacidad de adaptación a nuevas situaciones”.

La inteligencia es una capacidad mental que, entre otras cosas, implica la habilidad de razonar, planear, resolver problemas, pensar de manera abstracta, comprender ideas complejas, aprender rápidamente y aprender de la experiencia. No es un mero aprendizaje de los libros, ni una habilidad estrictamente académica, ni un talento para superar pruebas. Más bien, el concepto se refiere a la capacidad de comprender nuestro entorno.

EMOCIÓN

La palabra emoción proviene de *-motere*, el verbo latino “mover”, además el prefijo “e”, “ex” que implica “alejarse”, emoción es “lo que sale”. Sugiere que en toda emoción hay contenida una tendencia a actuar a moverse. Todas las emociones impulsan a la ejecución de una acción, las emociones son manifestadas por actitudes inmediatas que cada individuo posee para relacionarse dentro de su propio modelo de vida.⁵

En el repertorio emocional, cada emoción juega un papel singular. Las emociones son un estado global que afecta a toda la persona. Otros procesos psicológicos como el pensamiento o el aprendizaje exhiben contenidos por ejemplo, “el «tener» una idea o «tener» una habilidad

⁴ Zaccagnini Sancho José Luis, *Que es la Inteligencia Emocional*, Biblioteca nueva 2004, Madrid, p 93.

⁵ Goleman, Daniel, *La inteligencia emocional*, Barcelona: Kairós. 1996 p 24



aprendida para hacer algo”, en cambio con las emociones ocurre justo lo contrario, no se tiene ni una idea ni una habilidad. De alguna manera son las emociones las que «tienen» al individuo, porque las emociones son un fenómeno que afecta a la totalidad de la persona. “Una emoción es *un estado global, de carácter psicológico, que es fruto de un gran conglomerado de fenómenos psicológicos complejos e íntimamente relacionados entre sí y en el que puede encontrarse un sujeto en un momento dado de su vida*”.⁶

Así, afecto, sentimiento, pasión, estado de ánimo, amor, odio, cualquier reacción positiva o negativa, intensa o no duradera, se denomina emoción, así mismo, la emoción puede ser cualquiera de los posibles estados psicológicos de carácter global por los que puede pasar una persona en cada momento de la vida.

Las emociones tienen varias dimensiones: cualidad, intensidad y duración. La cualidad se puede dividir en dos parámetros un estado que produce una sensación de bienestar un Estado «*positivo*» y un estado de malestar o «*negativo*», ambos pueden ser muy intensos. Así existen emociones positivas como el amor y la alegría y negativas como el odio y la tristeza.

La intensidad tiene una gama que va desde muy leve a muy intenso, la pasión es una emoción muy intensa, que en su nivel máximo arrastra al individuo de forma casi irresistible.

La duración se refiere al tiempo, los estados emocionales pueden ser respuestas puntuales, instantáneas, a ciertas situaciones o predisposiciones que perduran en el tiempo. Sentimientos de predisposición emocional como un juicio racial o sobre la honradez de alguien son de carácter más permanente; un estado de ánimo es de duración intermedia. Las emociones

⁶ Ib. pp. 25 -26



por tanto son un estado psicológico que tiene varios componentes: fisiológico, perceptual y motivacional.

El componente fisiológico es manifestado corporalmente, las emociones suponen siempre una alteración del estado en que se encuentra el cuerpo, en mayor o menor medida, dependiendo del tipo de emoción de que trate. Una emoción siempre supone cambios fisiológicos en el organismo, aunque a veces esos cambios pueden ser mínimos y apenas perceptibles.

El componente perceptual, se representa por la toma de conciencia de que se está en algún estado. El individuo puede sentirse alegre o triste, desmotivado o motivado, desilusionado o ilusionado.

El componente motivacional establece la relación de los estados emocionales con el comportamiento.⁷

Las emociones son una compleja combinación de procesos corporal, perceptual y motivacional, que producen un estado psicológico global que puede ser positivo o negativo, de poca o mucha intensidad y de corta o larga duración y que generan una expresión gestual que puede ser identificada por las demás personas.⁸

Las emociones se pueden identificar por medio de un conocimiento sobre el resultado del mecanismo mediante el cual la mente decide el comportamiento. Las emociones conforman el comportamiento y además ofrecen información acerca de la situación de los propios estados mentales. La función de las emociones contribuye al funcionamiento general de la mente.⁹

⁷ Zaccagnini Sancho J. Ob. Cit., p 57-60.

⁸ Ib., p 61

⁹ Ib., pp. 64



CONCEPTO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Con nuevos métodos para explorar el cuerpo y el cerebro, los investigadores están descubriendo mas detalles fisiológicos acerca de cómo cada emoción prepara al organismo para una clase distinta de respuesta.

La Inteligencia Emocional se sustenta esencialmente en varios aspectos básicos. La propia arquitectura funcional del sistema nervioso humano. La logística nutricional y de mantenimiento provista durante el desarrollo y la gestión madura. La calidad y cantidad de información que a la persona le motiva percibir, procesar, interpretar, guardar y emitir, en las interacciones que sostiene.

Respecto a la propia arquitectura funcional del sistema nervioso humano: "nuestro control consciente sobre las emociones es débil pues la construcción del cerebro favorece a las emociones. No podemos controlar nuestras reacciones emocionales directamente. Las conexiones desde los sistemas emocionales hasta los cognitivos son más fuertes que las que van en sentido contrario"

Las emociones y todo aquello que conmueve psicológicamente, parece estar de moda, es algo que viene ocurriendo en los países occidentales desarrollados, desde fines del pasado siglo XX. Hoy en día es muy común encontrar chistes cuya gracia consiste en poner de manifiesto las contradicciones en que se incurre debido a la peculiar dependencia, aparentemente irracional, de ciertas emociones básicas. Pero también se toma bastante más en serio, en la prensa, en los noticieros de televisión, en los semanarios y revistas.

Cada día aparecen un sinfín de artículos que ofrecen consejos acerca de cómo manejar las emociones, relaciones de pareja, la educación



de los hijos, la interacción con los amigos o el medio laboral, para ser felices, para resolución de conflictos y para el desarrollo personal.

El tema de las emociones se ha introducido al mundo empresarial, de manera que hoy día se pueden encontrar numerosos manuales y cursos referentes a la dirección de personas que aseguran que lo más importante para alcanzar el éxito empresarial es, precisamente, la gestión de los estados emocionales, propios y ajenos.¹⁰

Lo que hoy día se destaca como novedad y como moda es el importante papel, que las emociones juegan y pueden jugar a la hora de condicionar y eventualmente mejorar el comportamiento cotidiano. Pero sin duda la importante presencia psicológica, social y cultural de las emociones ha estado funcionando desde que el mundo es mundo.¹¹

La diferenciación entre emoción-razón se aproxima a la distinción popular entre “corazón y cabeza”; saber que algo está bien “en el corazón” es una clase de convicción diferente (en cierto modo una clase de certidumbre profunda semejante lo que el pensar es para la mente racional.) Existe una inclinación constante en el balance del control razón-emoción, sobre la mente cuanto más intenso es el sentimiento, más dominante se vuelve la mente emocional, y más ineficaz la racional.¹²

Inteligencia emocional, es una corriente psicológica que trata de habilidades como: 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.¹³ Presenta una nueva concepción de cómo manejar los procesos

¹⁰ Ib., p 13-15

¹¹ Ib., p 17

¹² Goleman, D., Ob. Cit., pp. 26 y 27

¹³ Ib. pp. 30



emocionales y tiene como objetivo aprovechar las emociones y encausarlas en positivo.

Es decir la inteligencia emocional está formada por un conjunto de destrezas que contribuyen a una adecuada percepción y expresión de las emociones, alude a la adecuada regulación de las emociones en sí mismo y en los otros y a la utilización de las emociones para motivarse, planificar y alcanzar los propios objetivos vitales. Aprendiendo a utilizarlas para influir y mejorar la eficacia del comportamiento.¹⁴

Salovey y Mayer proponen aprovechar las emociones para poder usar sus manifestaciones, plantean aprender a interpretar a las emociones, para ellos las emociones no son reacciones inminentes e incontrolables, son fuente de información acerca del funcionamiento de la propia mente. Hay que aceptar que cuando se siente una emoción no se está atrapado en un proceso irracional incomprensible e incontrolable, sino que se está ante la posibilidad de ser consciente de cómo funciona la mente en una situación determinada.

Si se analizan atentamente los estados emocionales, ya sean en el momento en que ocurren o con posterioridad, se tendrá nada menos que la posibilidad de acceder al mecanismo de los procesos con los que la propia mente está diseñando el comportamiento, lo cual puede permitir a su vez revisarse a sí mismo y, eventualmente, cambiar para lograr un comportamiento más efectivo.¹⁵

Porque una cosa es sentir emociones, lo cual es un fenómeno psicológico que está presente desde la aparición del hombre sobre la tierra, y

¹⁴ Zaccahnini Sancho, Ob. Cit. pp. 93

¹⁵ Ib., pp. 96-97



otra muy distinta es como se interpretan, como son valoradas y como se utilizan, es decir el papel que le asigna cada individuo en su vida cotidiana.¹⁶

Actualmente la pérdida de principios¹⁷ mueve la jerarquía de los valores y esta movilidad se va convirtiendo en el verdadero problema de la sociedad, puesto que muchas personas tratan de imponer sus amores y sus odios, sus pasiones¹⁸ subjetivas, como si fuera la verdad absoluta.¹⁹

Todo lo anterior puede ser causa de conflictos emocionales; conflictos en los que la importancia no es tanto lo que materialmente está en juego, como las posiciones emocionales encontradas que se producen entre las personas involucradas con los orgullos heridos y los enfrentamientos emocionales. Sin embargo la corriente de la *Inteligencia emocional* busca facilitar el manejo emocional, usar el poder de las emociones haciéndose cada individuo consciente de su comportamiento.

En la dirección de equipos y el liderazgo en empresas, es de suma importancia crear un buen ambiente de trabajo, fomentar la cooperación entre los miembros del equipo y muy especialmente motivar a las personas con técnicas encaminadas a crear en los miembros del equipo esos estados de ánimo positivos que caracterizan la facilitación emocional.²⁰ Así como en las empresas cualquier relación humana generará un estado emocional que cuando se maneja adecuadamente puede aumentar mucho las posibilidades

¹⁶ Zaccagnini Sancho Ibíd., p19.

¹⁷ Los principios son aquellas pequeñas frases que norman las vidas de cada individuo. Las sociedades a lo largo de su desarrollo, van promoviendo frases que se van volviendo cada vez más frecuentes en el decir de la población. Esas frases se van convirtiendo en sentencias que las gentes siguen, se van convirtiendo en principios que se usan imperceptiblemente integrándose a la ideología de un pueblo.

¹⁸ Se denomina pasión a aquel sentimiento o emoción muy intensa que un ser humano puede profesar

¹⁹ Zaccagnini Sancho J. Ob. Cit., p39.

²⁰ Ib., p 43.

de tener éxito ante un reto personal o profesional, facilitando enormemente su superación.²¹

Sin embargo algunos autores mencionan que las personas no están preparadas para manejar sus emociones, manejan sus emociones como mejor les conviene porque ni en la familia, ni en el colegio, ni en ninguna otra fuente de socialización oficial se entrena en el manejo emocional.²²

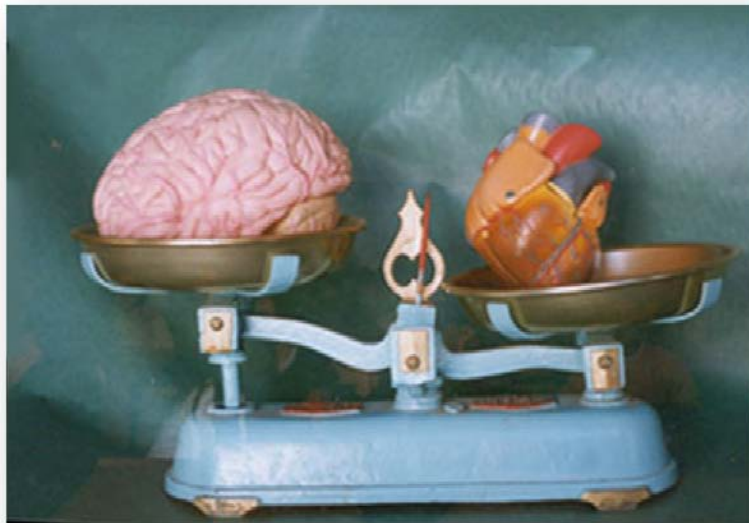


Fig. 2 Inteligencia emocional.²³

²¹ lb., p 42

²² lb., p 50.

²³ http://www.cabrasola.com/visual/rosco/pvisual_inteligencia_emocional.jpg

B. PANORAMA HISTÓRICO

Tanto el registro de Hammurabi, los Diez Mandamientos o los Edictos del Emperador Ashoka²⁴ (Fig.3) pueden interpretarse como intentos por dominar, someter y domesticar la vida emocional. Goleman menciona que Freud señala en *El malestar en la cultura*,- “la sociedad ha tenido que imponerse sin reglas destinadas a someter las corrientes de exceso emocional que surgen libremente en su interior”-.²⁵



Fig. 3 Columna de Asoka en Sarnath y Santa Biblia.²⁶

²⁴ Serie de columnas distribuidas por el Norte del subcontinente indio, en los que Aśoka escribió una serie de edictos. Eran preceptos morales, religiosos y prestaciones sociales en relación a hombres y animales.

²⁵ Goleman, D., Ob. Cit., p. 23

²⁶ La Columna de Asoka en Sarnath <http://www.indiga.org/culture/pics/sarnath5.jpg>
<http://creerparaver.files.wordpress.com/.../biblia.jpg>



En la Grecia Clásica, más de 500 años antes de Jesucristo, el tema de las pasiones, el amor, el odio, el placer y el poder, ya estaba muy presente en la mentalidad de la época, y así quedó reflejado en los poemas épicos, en las comedias y en las tragedias que retrataban magníficamente la vida, los valores y las costumbres del momento. Se suponía que las “pasiones”, tales como el amor, el odio, la envidia no eran algo que pertenecía a la persona si no que eran puestas en el alma de los humanos por los dioses del Olimpo. Según este modelo cultural, las emociones no provenían del interior de la propia persona, sino que eran impulsos ineludibles con los que los dioses gobernaban caprichosamente a los seres humanos; “el hombre homérico no es responsable de sus actos”.²⁷

El modelo Judeocristiano sustituye la desesperanza de los gentiles²⁸²⁹, cuando se le da al individuo un papel más activo. En primer lugar las emociones y las pasiones no viene de fuera, sino que se generan en el interior del alma, aunque provocadas por las tentaciones del mundo, el demonio y la carne. Como menciona Mateo: *“No lo que entra a la boca contamina al hombre; mas lo que sale de la boca contamina al hombre, pero lo que sale de la boca, del corazón sale; y esto contamina al hombre. Porque del corazón salen los malos pensamientos, los homicidios, los adulterios, los hurtos, los falsos testimonios, las blasfemias. Estas cosas son las que contaminan al hombre”*³⁰. En segundo lugar el individuo puede y debe luchar contra ellas, entregando sus pasiones a Dios, ya que como señala Timoteo *“Porque no nos ha dado Dios espíritu de cobardía, sino de poder, de amor y*

²⁷Zaccahnini Sancho J. Ob. Cit., pp.22.

²⁸ Se le aplica a la persona que no profesa la religión cristiana o judía, los cristianos consideraban que el mensaje de Jesús debía ser difundido también a los gentiles.<http://es.thefreedictionary.com/gentiles>.

²⁹ Efesios 2:12 En aquel tiempo estabais sin Cristo, alejados de la ciudadanía de Israel y ajenos a los pactos de la promesa, sin esperanza y sin Dios en el mundo. En Reina Valera. Santa Biblia. 1960

³⁰ Mateo 15:11,19-20. En Reina Valera. Santa Biblia. 1960



de dominio propio".³¹ Él las tomará y sustituirá por otras que serán encausadas de modo positivo, para que no le aparten del buen camino, que es el que esta trazado en las sagradas escrituras.

El entrenamiento en el autocontrol emocional se convierte en una parte muy importante del aprendizaje y la socialización del individuo, encaminada a que las personas se ajusten a la ley de Dios.

En 1990, Peter Salovey y John D. Mayer dos psicólogos norteamericanos utilizaron por primera vez la etiqueta de *inteligencia emocional* como nombre propio.³²

Actualmente, el concepto cambia muy ligeramente respecto del modelo judeocristiano. La razón pertenece al alma, que es de origen espiritual. Según este modelo uno puede liberar sus pasiones en conversaciones de salón, viendo una película de amor o yendo a espectáculos como los toros o el futbol; pero en la vida cotidiana, en el trabajo y en todo lo se pueda llamar los aspectos serios de la vida, se entiende que es la razón y no la pasión la que debe guiar el comportamiento.³³

³¹2 Timoteo 1:7. En Reina Valera. Santa Biblia. 1960.

³² Zaccahnini Sancho J. Ob. Cit., pp. 23-25 y 92

³³ Ib., pp. 25-26.



C. PRECURSORES

Existen cinco fases hasta el momento en el desarrollo del campo de estudio de la *Inteligencia Emocional* que ayudan a entender de donde surgen los conceptos y habilidades que actualmente se presentan juntos bajo el epígrafe de IE:

1. Inteligencia y Emociones como campos de estudio separados (1900 – 1969): La investigación sobre la inteligencia se desarrolla en este periodo y surge la tecnología de los *tests* psicológicos. En el campo de la emoción se centran en el debate entre la primacía de la respuesta fisiológica sobre la emoción o viceversa.
2. Precursores de la inteligencia emocional (1970 – 1989): El campo que reúne a la cognición y el afecto, examina como las emociones interaccionan con el pensamiento. Una teoría revolucionaria de este periodo es la Teoría de *Inteligencias Múltiples* de Gardner, la cual incluye una inteligencia “intrapersonal”.³⁴
3. Emergencia de la *Inteligencia Emocional* (1990 – 1993): Mayer y Salovey publican una serie de artículos sobre la *inteligencia emocional*, incluyendo el primer intento de medir esta competencia.
4. Popularización y ensanchamiento del concepto (1994 – 1997): Goleman publica su libro “*Inteligencia Emocional*” (IE) y el término salta a la prensa popular.
5. Institucionalización e investigación sobre la IE (1998 – actualidad): Se producen refinamientos en el concepto de IE y se introducen nuevas

³⁴ El concepto de inteligencia se emplea cada vez más como habilidad para desempeñar alguna actividad, así pues se habla de inteligencia mecánica, refiriéndose a aquel que tiene la habilidad de la comprensión de mecanismos, inteligencia musical para referirse a aquel con habilidades de interpretación y comprensión del lenguaje musical.



medidas. Aparecen las primeras revisiones de artículos de investigación.³⁵ Hoy, algunas personas de los ambientes culturales, académicos o empresariales ignoran el término o su significado. Y esto se debe, fundamentalmente, al trabajo de Daniel Goleman, investigador y periodista del *New York Times*, quien llevó el tema al centro de la atención en todo el mundo, a través de su obra '*La Inteligencia Emocional*' (1995).

El nuevo concepto, investigado a fondo en esta obra y en otras que se sucedieron con vertiginosa rapidez, irrumpe con inusitado vigor y hace reconsiderar las categorías establecidas a propósito de interpretar la conducta humana y a las ciencias que durante siglos se han dedicado a desentrañarla: Psicología, Educación, Sociología, Antropología.³⁶

A finales del siglo XX surgen varias teorías psicológicas que cobran gran celebridad: la Teoría de las inteligencias múltiples, la Teoría triárquica de la inteligencia y la que trata de la Inteligencia Emocional.

³⁵ <http://www.psicologia-online.com/colaboradores/nacho/emocional.shtml>

³⁶ <http://www.inteligencia-emocional.org/articulos/elorigendelainteligencia.htm>

2. EMOCIONES

A. ESTRÉS

Hans Selye, definió al 'estrés' en 1956 como: el conjunto de cambios bioquímicos y físicos que se presentan en el organismo como resultado de un evento estresante o estresor (Fig. 4). Cuando al individuo lo rodean demasiados estresores, el nivel de tensión que experimenta su organismo puede superar a su capacidad de adaptarse, lo cual lo hace vulnerable a sufrir alguna enfermedad física.³⁷



Fig. 4 Persona estresada.³⁸

B. CÓLERA

Estado emocional que puede extenderse desde la irritación de menor importancia a la rabia intensa. Los efectos físicos de la cólera incluyen ritmo

³⁷ Fredrica R. Halligan en: <http://www.inteligencia-emocional.org/articulos/estresyestresores.htm>

³⁸ <http://glosariopsa09.files.wordpress.com/2010/01/estres3.jpg>

cardíaco, la presión arterial, y niveles crecientes de adrenalina y noradrenalina.³⁹

Enojo, mal genio, atropello, fastidio, molestia, furia, resentimiento, hostilidad, animadversión, impaciencia, indignación, ira, irritabilidad, violencia y odio patológico, son todas emociones relacionadas y de diferente nivel que pueden caracterizarse en su gesto por: (Fig.5).⁴⁰

- Cejas bajas y contraídas al mismo tiempo.
- Líneas verticales entre las cejas.
- Párpado inferior tenso; puede estar levantado o no.
- Párpado superior tenso, puede estar bajo o no por la acción de las cejas.
- Mirada dura en los ojos, que pueden parecer prominentes.
- Labios en una de estas dos posiciones: continuamente apretados, con las comisuras rectas o bajas o abiertos, tensos y en forma cuadrangular, como si gritaran.
- Las pupilas pueden estar dilatadas.⁴¹



Fig. 5 Individuo colérico.⁴²

³⁹ <http://www.worldlingo.com/ma/enwiki/es/Anger>

⁴⁰ <http://www.inteligencia-emocional.org/articulos/lasemocionesysecundarios.htm>

⁴¹ <http://www.inteligencia-emocional.org/articulos/lasexpresionesfaciales.htm>

C. ALEGRÍA

La alegría genera cambios biológicos ya que hay un aumento de la actividad en el centro nervioso que inhibe los sentimientos negativos y favorece un aumento de la energía disponible y una disminución de aquellos sentimientos que general pensamientos inquietantes (Fig.6).⁴³

- Comisuras de los labios hacia atrás y arriba.
- La boca puede estar abierta o no, con o sin exposición de los dientes.
- El pliegue naso-labial, baja desde la nariz hasta el borde exterior por fuera de la comisura de los labios.
- Mejillas levantadas.
- Aparecen arrugas debajo del párpado inferior.
- Las arrugas denominadas 'patas de gallo' van hacia afuera, desde el ángulo externo del ojo.⁴⁴



Fig. 6 Niños felices.⁴⁵

⁴² <http://juanlunacastillo.files.wordpress.com/2008/09/picture-22.png>

⁴³ Goleman, D., Ob. Cit., pp.25.

⁴⁴ <http://www.inteligencia-emocional.org/articulos/lasexpresionesfaciales.htm>

D. MIEDO

Con el miedo, la sangre va a los músculos esqueléticos grandes, como los de las piernas y así facilita la acción de huida. El del cuerpo resto queda pálido debido a que la sangre deja de circular por el (creando la sensación de que la sangre "se hiela"). Al mismo tiempo el cuerpo se "congela" o "paraliza", aunque sólo sea por un instante, tal vez permitiendo que el tiempo determine si esconderse sería una reacción más adecuada (Fig.7).⁴⁶

- Cejas levantadas y contraídas al mismo tiempo.
- Las arrugas de la frente se sitúan en el centro y no extendidas por toda la frente.
- Párpado superior levantado, mostrando la esclerótica, con el párpado inferior en tensión y alzado.
- Boca abierta y labios o bien tensos y ligeramente contraídos hacia atrás, o bien estrechados y contraídos hacia atrás.⁴⁷



Fig. 7 Miedo.⁴⁸

⁴⁵ <http://versoirespirable.com/wp-content/uploads/2009/03/35-daniel-inocente-alegria.jpg>

⁴⁶ Goleman, D., Ob. Cit., pp.25

⁴⁷ <http://www.inteligencia-emocional.org/articulos/lasexpresionesfaciales.htm>

⁴⁸ http://www.educared.org.ar/comunidades/tamtam/nimages/IDD_miedo.jpg

E. TRISTEZA

La tristeza ayuda a adaptarse a una pérdida significativa, como la muerte de una persona cercana o una decepción grande. Produce una caída de la energía y el entusiasmo por las actividades de la vida, sobre todo por las diversiones y los placeres y a medida que se profundiza, se acerca a la depresión, se hace más lento el metabolismo del organismo. Así se puede decir que un estado anímico de tristeza mantenida se acompaña además de otros síntomas corporales variados (Fig.8).⁴⁹

- Los ángulos interiores de los ojos hacia arriba.
- La piel de las cejas forma un triángulo.
- El ángulo interior del párpado superior aparece levantado.
- Las comisuras de los labios se inclinan hacia abajo, o los labios tiemblan.⁵⁰



Fig. 8 Tristeza.⁵¹

⁴⁹ Goleman, D., Ob. Cit., pp. 25 -26

⁵⁰ <http://www.inteligencia-emocional>. Art. Cit.

F. DEPRESIÓN.

La persona deprimida refiere sentimientos de tristeza, pérdida de la capacidad para interesarse o disfrutar de las cosas, disminución de la atención y concentración, pérdida de confianza en sí mismo, se vuelve autor de reproches infundados, existe desesperanza hacia el futuro, pesimismo y visión negativa de la propia vida, además de disminución de su vitalidad y cansancio exagerado, trastornos del sueño, apetito, sexualidad u otras funciones corporales. Estos síntomas pueden variar en intensidad o asociarse a otros dependiendo del tipo de depresión que se trate, de igual forma que pueden ir asociados o no a situaciones o sucesos particulares de la vida de la persona (Fig.9).⁵²



Fig. 9 Depresión.⁵³

⁵¹ <http://informes.files.wordpress.com/2008/04/tristeza.jpg>

⁵² <http://www.inteligencia-emocional.org/articulos/depresiontristezaapatia.htm>

⁵³ http://bligoo.com/media/users/0/38332/images/public/10667/suicidio_ninos_escolar.jpg

G. AMOR

En el amor, los sentimientos de ternura y la satisfacción sexual dan lugar a un despertar parasimpático: el opuesto fisiológico de la movilización "lucha o huye" que comparten el miedo y la ira (Fig. 10).⁵⁴



Fig. 10 Amor.⁵⁵

⁵⁴ Goleman, D., Ob. Cit., p.26

⁵⁵ <http://www.tiadoc.com/wp-content/uploads/2007/02/amor.jpg>

H. SORPRESA

Breve estado emocional, resultado de un evento inesperado. Espontánea o involuntaria la sorpresa es con frecuencia expresada por sólo una fracción de segundo. Puede ser seguida inmediatamente por la emoción del miedo o la alegría (Fig.11).⁵⁶

- Cejas levantadas, colocándose curvas y elevadas.
- Piel estirada debajo de las cejas.
- Arrugas horizontales en la frente.
- Párpados abiertos, párpado superior levantado, y párpado inferior bajado; el blanco del ojo suele verse por encima del iris.
- La mandíbula cae abierta, de modo que los labios y los dientes quedan separados, pero no hay tensión ni estiramiento de la boca.⁵⁷



Fig. 11 Sorpresa.⁵⁸

⁵⁶ <http://es.wikipedia.org/wiki/Sorpresa>

⁵⁷ <http://www.inteligencia-emocional.org/articulos/lasexpresionesfaciales.htm>

⁵⁸ <http://us.123rf.com/400wm/400/400/MaszaS/MaszaS0704/MaszaS070400067/870647.jpg>

I. VERGÜENZA

Sensación humana, de conocimiento consciente de deshonor, desgracia o condenación (Fig.12).⁵⁹



Fig. 12 Vergüenza.⁶⁰

J. AVERSIÓN

La expresión de disgusto es igual en el mundo entero y envía un mensaje idéntico: algo tiene un sabor o un olor repugnante o lo es en sentido metafórico. La expresión fácil de aversión -el labio superior torcido a un costado mientras la nariz se frunce ligeramente- sugiere un intento primordial de bloquear las fosas nasales para evitar un olor nocivo o de escupir un alimento perjudicial.⁶¹

⁵⁹ <http://www.las-emociones.com/verguenza.html>

⁶⁰ <http://www.aupar.com.ar/clau/fotos%20retratos/verguenza.jpg>

⁶¹ Goleman, D., Ob. Cit., p.26

- Labio superior levantado.
- Labio inferior también levantado, y empujando hacia arriba el labio superior, o bien tirado hacia abajo y ligeramente hacia adelante (Fig.13).
- Nariz arrugada.
- Mejillas levantadas.
- Aparecen líneas debajo del párpado inferior.
- Cejas bajas, empujando hacia abajo al párpado superior.⁶²



Fig. 13 Aversión.⁶³

K. IRA

Con la *ira* la sangre fluye a las manos, y así resulta más fácil tomar un arma o golpear a un enemigo; el ritmo cardiaco se eleva y un aumento de

⁶² <http://www.inteligencia-emocional.org/articulos/lasexpresionesfaciales.htm>

⁶³ <http://www.ojodigital.com/foro/attachments/retratos-y-fotografia-de-moda/25692d1215261295-aversion-para-e-aversion2-copia.jpg>

hormonas como la adrenalina genera un ritmo de energía lo suficientemente fuerte para originar una acción vigorosa (Fig.14).⁶⁴



Fig. 14 Ira.⁶⁵

⁶⁴ Goleman, D., Ob. Cit.,p.25

⁶⁵ <http://images.canaldenoticia.com/2009/noviembre/ira241109-01.jpg>



3. HABILIDADES INTRAPERSONALES

La inteligencia intrapersonal es una habilidad que está dirigida al individuo mismo. Es la habilidad de formar una visión verídica de uno mismo y ser capaz de utilizar ese modelo para operar efectivamente enfrentando las circunstancias de la vida.

La habilidad de acceder a la vida emocional propia como medio de entendimiento propio y por medio de ese conocimiento, entender a otros. Esta relaciona con la conciencia, la habilidad de concientizar lo que se necesita o que desea. ¿Porque estoy sintiendo lo que siento? ¿Por qué pienso lo que pienso? ¿Cuáles son mis patrones y actitudes? ¿En qué circunstancias tengo la tendencia de expresar esas actitudes? Para alcanzar el éxito en el área que decidamos expresar nuestro potencial individual se requiere un buen conocimiento de quien soy, que hago bien y cuáles son mis limitaciones. Los individuos con una alta inteligencia interpersonal tienen un modelo claro de ellos mismos y pueden reconocer sus propias necesidades, y deseos, lo mismo que los recursos personales para alcanzarlos.⁶⁶

⁶⁶ Inteligencia emocional en práctica, Manual para el éxito personal y organizacional Mc Graw Hill 2000 Venezuela



A. TÉCNICAS PARA DESARROLLAR HABILIDADES INTRAPERSONALES

1) Percibir e identificar la propias emociones

El primer componente de esta destreza o habilidad es la de percibir adecuadamente de lo que se trata, es decir hay que focalizar la atención en uno mismo, de manera que se pueda identificar lo que se está sintiendo en cada momento.

Pueden llegar incluso a creerse que las emociones no interfieren en su vida, cuando en realidad lo que ocurre es algo muy distinto, simplemente se conocen muy mal a sí mismos. Por que cuando no se tiene en cuenta la información que se ofrece en los estados emocionales, es fácil que se hagan interpretaciones equivocadas acerca del propio comportamiento. Esto a su vez dará lugar a que se tomen decisiones conductuales inadecuadas que, pueden llevar a parecer importantes consecuencias físicas, psíquicas y sociales.

También resulta disfuncional prestarle demasiada atención a las emociones. El rumiar la emoción, característico de la educación femenina, en lugar de utilizar la información que contienen para tomar decisiones efectivas, evita que se contemplen y vivan las sensaciones emocionales, se les priva de un más allá.

Cuando se rumia una emoción se termina sustituyendo la acción por la manera en que se vivenció la emoción, lo cual también puede dar lugar a importantes efectos físicos, psicológicos y sociales. En definitiva, la primera parte de la habilidad de percibir las emociones que caracteriza la IE consiste en saber dedicarle la atención adecuada, ni poca ni mucha a los estados emocionales. La clave está en ser efectivamente consciente del propio



estado emocional, pero sin que eso agote todos los recursos mentales y sobre capacidad para llevar a cabo otros procesos de análisis y evaluación que permitirán sacar partido de la información que contiene ese estado emocional.

El segundo componente es determinar ¿Qué estímulo produce que sensación?, ¿qué tipo de emoción produce, acción, inhibición, acercamiento, alejamiento? Esta información puede resultar crucial para orientar el comportamiento de manera que se alcance ese equilibrio psicológico, base para alcanzar el bienestar, si se trata de algo puntual o de algo de carácter más permanente.

Es muy importante identificar correctamente la intensidad de una emoción que se está sintiendo, para evaluar adecuadamente la importancia de la situación. Tanto la sobrevaloración como la infravaloración sesgan negativamente la información emocional.

El tercer componente de esta primera habilidad emocional se refiere a la capacidad para expresar adecuadamente los propios estados emocionales. Ofrecer a las personas que rodean al individuo una información adecuada acerca del estado psicológico en el que se encuentra.⁶⁷

2) Comprender las emociones

Capacidad para comprender el significado de la información que suministran las propias emociones.

Una emoción informa de que está en marcha un proceso cuyos pasos principales son: percepción→interpretación→decisión→acción.

⁶⁷ Zaccagnini Sancho J. Ob. Cit., pp. 97-103



Comprender un estado emocional exige identificar que es lo que lo produce (percepción), como se valora (interpretación) como se va a responder a esa situación (decisión) y finalmente, anticipar las consecuencias de lo que se va a hacer (acción). Si se realiza el análisis correctamente, ya sea antes de actuar o incluso, después de haberlo hecho, se estará en condiciones de descomponer los pasos y la lógica con la que se ha construido el propio comportamiento, la mecánica que lleva a actuar como lo hace cada individuo. Así que se puede evaluar acertado o desacertado el propio comportamiento en esta situación. Se puede verificar si la percepción ha sido correcta, si la valoración ha sido ponderada, si la decisión es lógica y razonable y finalmente, si las consecuencias de la conducta son las deseadas o al menos resultan aceptables.

La mejor estrategia para salir de muchos conflictos emocionales, convirtiéndolos en situaciones positivas de facilitación emocional consiste precisamente, en poner en porcentaje de conveniencia esa situación conflictiva.

3) Regular los propios estados emocionales: Autocontrol⁶⁸

Una vez que se alcanza el conocimiento sobre los propios mecanismos psicológicos, el siguiente paso consiste en desarrollar habilidades de regulación de los propios estados emocionales.

Reprimir las emociones supone un cierto grado de autocontrol emocional, pero de consecuencias muy negativas, supone un gran esfuerzo que no siempre obtiene resultados esperados. Una excesiva presión emocional puede dar lugar a graves secuelas psicológicas e incluso físicas, negando a uno mismo el acceso a toda la información que contienen. Así

⁶⁸ Zaccagnini Sancho Ibíd., pp. 103-107



mediante el adecuado autocontrol emocional se pueden neutralizar los aspectos negativos de las emociones sin necesidad de reprimirlas.

Por ejemplo, “si estoy enfadado, y me dejo llevar por el enfado, probablemente haré cosas que puedan dañar a los que me rodean y de las que luego me arrepentiré. Ahora bien si mediante la voluntad intento comportarme de manera natural lo más probable es que tenga problemas. Porque me costara un gran esfuerzo me supondrá un gran desgaste psicológico.

Sin embargo, eso no tiene por qué ser necesariamente así. Para evitarlo bastará con adoptar la perspectiva de la IE y considerar que los estados emocionales no son una cadena de asociaciones rígidas.

Si en un momento dado me parece que las personas que me rodean están abusando de mí o tratándome de forma inadecuada, mi primera acción no debe ser defenderme de la agresión, sino utilizar la información emocional para comprender la situación. Si empiezo por preguntarme porque me siento mal, lo más probable es que o bien me dé cuenta de que no sé porque estoy de mal humor o bien que encuentre la explicación en algún suceso anterior del día, más que en la persona con quien me encuentro en este momento.

Lo que se tiene que hacer es asumir que se está de mal humor, reconocer que la causa no es la persona que se tiene delante y responder con una conducta que efectivamente produzca en los demás el efecto que se necesita. En el momento que se asuma que se encuentra en un estado emocional negativo, se rompe la cadena que obligaba a actuar agresivamente, y en su lugar la mente se puede ocupar de averiguar cuál puede ser la causa.

A continuación lo que se que hace es elegir un comportamiento que ayude a paliar esos efectos. Normalmente lo mejor es empezar por expresar



adecuadamente el propio estado emocional. Es decir hacer que los demás se den cuenta del propio estado, sin que para ello se tenga que agredir con el fin de que se sientan inclinados a actuar positivamente. Seguidamente convendrá buscar un comportamiento que sea a la vez compatible con el estado de ánimo y que, en la medida de lo posible, resulte adecuado a la demanda de la situación.

Esta forma de abordar las emociones negativas para evitar sus consecuencias indeseables, también se aplica a las emociones positivas.

La IE propone la habilidad para desarrollar el autocontrol emocional, se trata de no asumir que un deseo ha de ser necesariamente satisfecho o reprimido por la fuerza. Por un lado, reduzcamos la intensidad de la emoción - y con ella de la demanda - y, por otro lado, se intente diseñar comportamientos alternativos, que asumiendo la presencia de ese deseo resulten más compatibles con los propios objetivos a medio y largo plazo.⁶⁹

4) Regular estados emocionales, automotivación.

Desde la perspectiva de la IE el objetivo final en el manejo de las propias emociones consiste en lograr la automotivación. Es decir desarrollar la habilidad de utilizar intencionalmente los estados emocionales para dirigir el propio comportamiento de manera que la persona sea capaz de alcanzar en cada momento el adecuado estado emocional, de cara a los objetivos que se haya fijado para esa circunstancia.

La automotivación consiste en lograr que los estados emocionales tengan un efecto positivo sobre dicho comportamiento, se trata de cerrar el círculo logrando que no sólo las emociones no aparten al individuo del

⁶⁹ Ib., pp. 107-112



camino elegido, sino que sea precisamente el estado de ánimo el que lleve a realizar el comportamiento que se ha decidido hacer.

Sí, se sabe que el trabajo cansa emocionalmente y produce mal humor, pero racionalmente se quiere dar lo mejor de uno mismo a la familia, se puede intercalar una actividad emocional, sabiendo que modifica el estado de ánimo. Por ejemplo, recrearse en alguna situación placentera.⁷⁰

⁷⁰ Ib., p 113-115



4. HABILIDADES INTERPERSONALES

La inteligencia interpersonal es la habilidad de entender a otros individuos; que los motiva, como trabajan, como generan los consensos y la cooperación entre ellos. Sensibilidad a las emociones de otros, habilidad de motivar y ayudar a otros individuos a entender aspectos importantes y a cumplir con los objetivos comprendiendo sus necesidades. Esta inteligencia está basada en la capacidad de darse cuenta y poder diferenciar entre los individuos y sus estados de ánimo, intenciones, motivaciones y temperamentos. Permite al individuo que la ha desarrollado al máximo ser sensible y leer los deseos e intenciones a través de mensajes sutiles y no obvios. Existen evidencias que sugieren que el lóbulo frontal juega un papel importante en la inteligencia interpersonal.

Al día de hoy se considera que el éxito laboral en puestos de cierta responsabilidad no se puede alcanzar sin un cierto grado de destreza en el manejo de las emociones, tanto propias como de los demás.⁷¹

⁷¹ Ib., p 51



A. TÉCNICAS PARA DESARROLLAR HABILIDADES INTERPERSONALES

Gestionar los estados emocionales Ajenos

Para poder manejar adecuadamente los estados emocionales de los demás, hay que ser capaz, previamente, de manejar bien los propios estados emocionales.

Para manejar los estados emocionales de los demás, hay que presentarles atención, lo cual exige un suficiente equilibrio personal. Al igual que ocurre con la emociones propias, el primer paso es percibir las emociones en los demás.

Una vez que se fija en el estado emocional de los que lo rodean, el segundo aspecto de esta primera habilidad consiste, al igual que antes, en ser capaz de identificar correctamente la emoción de que se trate. Incluyendo también descubrir si la persona expresa o no sus emociones con facilidad. Comprender en este caso se trata de una habilidad que se denomina empatía, es decir, la capacidad para ponerse en el lugar (emocional) de la otra persona. Lo anterior facilita la regulación de las emociones o sea el autocontrol y la automotivación ⁷²

⁷² Ib., p 117-120



5. INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ODONTOPEDIATRÍA

Como profesionistas autónomos, los cirujanos dentistas precisarán de una serie de cualidades para el desarrollo adecuado de sus actividades. La capacidad de escuchar debe ser una constante en el trato habitual con los pacientes, ya que evitará malos entendidos, equivocaciones diagnósticas y permitirá conocer con profundidad las auténticas demandas de los mismos.

Otra habilidad sería la adaptabilidad y capacidad de dar respuesta ante posibles dificultades y efectos secundarios de los tratamientos. Nunca se debe dar la sensación de pérdida de control de lo que estamos realizando, pues genera angustia y desconfianza al niño y sus padres.

El tranquilizar a través de argumentos persuasivos y bien explicados dará como resultado poder llevar el tratamiento a feliz término y sin contratiempos. Se habrá demostrado confianza en uno mismo y el paciente lo percibirá de forma positiva.

La cooperación y la capacidad de trabajar en equipo son claros ejemplos de habilidades indispensables para llevar a cabo nuestro trabajo de forma fluida, sin que se note interferencia alguna exterior. Esto supone un menor desgaste emocional para los miembros del equipo y un crecimiento en las relaciones interpersonales.

Se debe hacer un esfuerzo por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia en todas las actividades que desarrollamos en la clínica. Por ejemplo, los protocolos de esterilización deben seguirse de forma escrupulosa tanto por parte del profesional como del personal auxiliar. Otro ejemplo, tener como objetivo prioritario que los pacientes no esperen más de un cuarto de hora, y si no fuera así se le debe advertir a su llegada.



Los pacientes tienen muy en cuenta la simpatía y amabilidad del profesional, así como el nivel de optimismo con que el profesional lleva a cabo sus acciones. Debe mostrar iniciativas claras, por su prontitud, cuando se presenten problemas derivados de los tratamientos, ofreciendo alternativas con una visión optimista. Sin dar sensación de incapacidad y explicando que los contratiempos son habituales en las ciencias médicas.

Cuando se encuentra valorando un posible tratamiento o sus alternativas la confianza en uno mismo debe ser patente. El paciente aumentará su confianza y se tendrá más posibilidades de que el tratamiento ofrecido sea elegido.

La flexibilidad debe ser moneda común tanto para el trabajo en equipo como para las relaciones con los pacientes. Ello derivará en una mejor integración entre la relación personal y el trabajo a realizar.

Se debe tratar de involucrar al paciente en todas estas habilidades aprovechando lo que decía Francis Bacon: "las conductas, como las enfermedades, se contagian unas a otras"⁷³.

En una modernidad donde se requiere del ejercicio profesional que cuide todas las normas y regulaciones, es de fundamental importancia identificar y manejar las emociones tanto del operador del consultorio dental como del personal auxiliar y colaboradores como de los pacientes y familiares. Como se ha señalado a lo largo del trabajo es importante para las personas el nivel emocional de la atención dentro de cualquier servicio, por consecuencia en el trabajo con el paciente infantil ese cuidado debe ser mayor.

⁷³http://www.odontomarketing.com/numeros%20anteriores/ART_44_FEBRERO_2002.htm



Es frecuente escuchar en las confesiones de los pacientes de porque tiene temor a los tratamientos señalar la “falta de solidaridad” del operador que retiró un órgano dentario sin considerar los temores del paciente que se manifestaban con una expectativa de dolor, donde la expectativa la creaba una emoción llamada miedo, que no fue comprendida por un operador temeroso, a su vez, del resultado de la experiencia profesional.

El aprendizaje del control racional de las emociones durante el trabajo odontopediátrico, por parte del operador y la identificación y comprensión de las emociones de los pacientes harán una práctica profesional mucho más eficiente y satisfactoria para los involucrados en ella.



CONCLUSIONES

Es innegable que las emociones juegan un papel muy importante dentro de la vida de cada individuo, desde un nivel de vida cotidiano hasta la vida profesional. La falta de comprensión de la importancia del control de las emociones en el trabajo del profesional es uno de los factores que pueden llevar a la insatisfacción tanto del profesional con respecto a su trabajo, así como el del paciente al que se le presta un servicio.

Dentro de la clínica de odontopediatría aun es de mayor importancia el saber dirigir las emociones del profesional con respecto al su trabajo y con respecto al niño, ya que el manejo de la conducta no solo se lleva a cabo mediante métodos verbales sino también no verbales; un gesto inadecuado, una expresión errónea de ideas, puede llevar a la no cooperación del niño en el tratamiento, lo que causará que la consulta se vuelva más lenta, más cansada, más traumática; es por ello que analizando cada una de las actitudes que se tiene a diario en la clínica odontopediátrica y sabiendo las consecuencias tanto positivas o negativas que estas tienen, se podrá hacer un uso inteligente de las emociones mediante las técnicas para desarrollar habilidades intrapersonales, para que los estados emocionales en los que el odontólogo se encuentra no interfieran en su vida laboral, sino que él pueda tener constantes momentos de autorregulación y mantener un autocontrol.

Así mismo esto tendrá la ventaja de poder conocer los estados emocionales ajenos de los niños que están sometidos al tratamiento odontológico, tomando en cuenta los estados emocionales por los que los pequeños pasan al ser sujetos del tratamiento que muchas veces es poco conocido por ellos causara una reacción de índole muchas veces negativa al tratamiento, pero el odontólogo puede hacer nuevamente uso inteligente de estos estados emocionales, encaminándolos a estados más placenteros y por ende de mayor cooperación del niño, formando una empatía con éste.



Un uso adecuado de las emociones en la clínica odontopediátrica provoca una satisfacción tanto del profesional en su trabajo, como del niño a la consulta.



BIBLIOGRAFÍA.

3. bp.blogspot.com/_OiiJzT5SpYs/SuziaEP0iml/AA.

creerparaver.files.wordpress.com/.../biblia.jpg

Gil'Adi, Daniel, *Inteligencia emocional en práctica*, Manual para el éxito personal y organizacional Mc Graw Hill 2000 Interamericana de Venezuela 229 páginas.

Goleman, Daniel. *La inteligencia emocional*, Barcelona: Kairós. 1996, 528 páginas.

http://bligoo.com/media/users/0/38332/images/public/10667/suicidio_ninos_escolar.jpg

<http://es.wikipedia.org/wiki/Sorpresa>

<http://glosariopsa09.files.wordpress.com/2010/01/estres3.jpg>

<http://images.canaldenoticia.com/2009/noviembre/ira241109-01.jpg>

<http://informes.files.wordpress.com/2008/04/tristeza.jpg>

<http://juanlunacastillo.files.wordpress.com/2008/09/picture-22.png>

<http://us.123rf.com/400wm/400/400/MaszaS/MaszaS0704/MaszaS070400067/870647.jpg>

<http://versoirrespirable.com/wp-content/uploads/2009/03/35-daniel-inocente-alegria.jpg>

<http://www.aupar.com.ar/clau/fotos%20retratos/verguenza.jpg>

http://www.cabrasola.com/visual/rosco/pvisual_inteligencia_emocional.jpg



http://www.educared.org.ar/comunidades/tamtam/nmages/IDD_miedo.jpg

<http://www.indiga.org/culture/pics/sarnath5.jpg>

<http://www.inteligencia-emocional.org/articulos/depresiontristezayapatia.htm>

<http://www.inteligencia-emocional.org/articulos/elorigendelainteligencia.htm>

<http://www.inteligencia-emocional.org/articulos/estresyestresores.htm>

<http://www.inteligencia-emocional.org/articulos/lasemocionesysecundarios.htm>

<http://www.inteligencia-emocional.org/articulos/lasexpresionesfaciales.htm>

<http://www.las-emociones.com/verguenza.html>

http://www.odontomarketing.com/numeros%20anteriores/ART_44_FEBRERO_2002.htm

<http://www.ojodigital.com/foro/attachments/retratos-y-fotografia-de-moda/25692d1215261295-aversion-para-e-aversion2-copia.jpg>

<http://www.psicologia-online.com/colaboradores/nacho/emocional.shtml>

<http://www.tiadoc.com/wp-content/uploads/2007/02/amor.jpg>

<http://www.worldlingo.com/ma/enwiki/es/Anger>

Reina-Valera. Santa Biblia. 1960

Zaccahnini Sancho José Luis, *Que es la Inteligencia Emocional: la relación entre pensamientos y sentimientos en la vida cotidiana*, Madrid, Biblioteca Nueva, D.L. 2004, 203 páginas.