

Inteligencia Emocional



Unidad 1

Introducción a la Inteligencia Emocional



Lo que pasa en el mundo de la ingeniería,
lo enseñamos en

Minería

Educación continua y a distancia de la Facultad de Ingeniería



Índice

Objetivo.....	3
Introducción.....	3
1.1. Breve historia de la Inteligencia Emocional (IE).....	7
1.1.1. Qué es la inteligencia emocional.....	8
1.1.2. Otras definiciones de inteligencia emocional.....	14
1.2. Emociones y sentimientos.....	18
1.2.1. Análisis de las emociones básicas y sentimientos afines.....	24
1.2.2. El proceso emocional.....	30
1.2.3. Expresión y comunicación de las emociones y los sentimientos.....	32
Fuentes de consulta.....	37

Objetivo

Al finalizar la unidad 1, el participante expresará los conceptos básicos de la Inteligencia emocional, así como el proceso de las emociones y sentimientos, mediante la participación activa en foros de discusión, reconociendo las diferencias entre las emociones y sentimientos que se presentan en su día a día.

Introducción

“Pero una vez que estás en el mundo real, la inteligencia emocional emerge como un predictor mucho más sólido de quién será el más exitoso, ya que es el cómo nos manejemos nosotros mismos en nuestras relaciones, lo que determinará lo bien que lo hagamos una vez que estamos en un determinado puesto de trabajo” .

Daniel Goleman

Al iniciar un curso sobre “Inteligencia Emocional” pueden surgir varias preguntas, por ejemplo, ¿es posible aprender sobre las emociones en un curso en línea? O preguntarse si acaso a alguien le enseñaron, ¿cómo identificar y manejar las emociones? ¿Cómo reconocerlas cuando surgen o cómo gestionarlas?

Para muchos, tal vez la mayoría de los adultos, la respuesta es clara: **nunca**.

La senda de las emociones se recorre por cuenta propia a través de obstáculos que se van presentando en la vida diaria.

Sin embargo, la investigación moderna (Rubenstein, 2017) señala que, aunque navegar en el paisaje interior no era algo que se enseñara en la escuela, esta enseñanza debería darse. Se considera que las habilidades emocionales deben estar clasificadas como de alta importancia en la educación de los niños como las matemáticas, la lectura, la historia y la ciencia, ya que como adulto es necesario llevar a cabo el afinamiento de las habilidades emocionales para desempeñarse mejor en el nivel personal e interpersonal.

¿Por qué son importantes las emociones? La investigación ha encontrado que las personas que son emocionalmente expertas, se desempeñan mejor en la escuela, tienen mejores relaciones y se comprometen con menos frecuencia en relaciones y conductas no saludables. Además, a medida que más puestos de trabajo son mecanizados, las denominadas habilidades sociales (*soft skills*), que incluyen la persistencia, la gestión del estrés y de la comunicación, son una manera de hacer que los humanos, en ciertas actividades, sean irremplazables por las máquinas.

El sociólogo Thomas Scheff defensor de la educación emocional en la Universidad de California en Santa Bárbara menciona que la sociedad occidental ve las emociones como una indulgencia o distracción y a los niños se les enseña a ignorarlas o encubrirlas.

Sin embargo, las emociones brindan información valiosa sobre el mundo, pero a menudo se enseña a no escucharlas (Rubenstein, 2017), y es tan peligroso ignorarlas, dice Scheff, como la práctica de ocultar una emoción detrás de otra. Se ha encontrado que los hombres, en particular, tienden a ocultar los sentimientos de vergüenza bajo la ira, la agresión y con demasiada frecuencia en la violencia.

¿Cómo aprender a identificar y expresar las emociones?

Planteando estos objetivos:

1. Reconocer las emociones en uno mismo y en los demás.
2. La comprensión de las causas y consecuencias de las emociones.
3. El etiquetado de las experiencias emocionales con un vocabulario preciso y diverso.
4. Expresar y regular las emociones en formas que promuevan el crecimiento.

Como estrategia inicial, es centrarse en el tema de fondo de una emoción en lugar de perderse en el intento de definirla. Cuando una emoción atrapa, la comprensión de su contexto personal puede ayudar a “darle un nombre”.

Por ejemplo, a pesar de que la ira se experimenta de manera diferente en las personas, “el tema de la ira subyacente es el mismo” el sentimiento es de injusticia o sentirse invadido. Otro ejemplo es la decepción, ésta es una expectativa insatisfecha o frustrada, que no es más que sentirse bloqueado en el camino hacia una meta. Con los ejemplos anteriores se puede decir, que si la persona se centra en el tema de fondo de una emoción podrá identificar en dónde se encuentra emocionalmente.

Por otro lado, los científicos y los educadores están de acuerdo en la necesidad de enseñar las emociones; sin embargo, no están conformes sobre cuántas son y lo que son. Se puede escribir cientos de “palabras de emociones” incluyendo: curiosidad, éxtasis, desesperación, frustración, celos, alivio y vergüenza. Asimismo, algunos investigadores han variado en número, mencionando desde dos a once emociones. En este curso se estudiarán cinco emociones: miedo, alegría, tristeza, enojo y afecto.

Por su parte, Scheff (Rubenstein, 2017), quien ha pasado años estudiando la emoción de la vergüenza y su impacto destructivo en las acciones humanas, admite: **“No sabemos mucho acerca de las emociones a pesar de que pensamos que sí y eso va para el público y para los investigadores”.**

De la misma forma, la escritora Virginia Woolf escribe: “*Las calles de Londres tienen su mapa; pero nuestras pasiones son inexploradas*”.

Ahora bien, desde la óptica de los padres se puede empezar a fomentar la conciencia emocional de los hijos con una pregunta sencilla: ¿cuéntame alguno de tus mejores momentos? A partir de ello, se sabe que se tienen emociones en todo el día, aun si se es consciente de ellas o no.

Por otro lado, en la sociedad existe una negación y censura de las emociones, de los sentimientos humanos, así como de su expresión, por lo cual, en muchas ocasiones, se carece de esa capacidad básica para reconocer, aceptar y vivenciar de manera adecuada la experiencia y necesidad personal que como todo ser viviente se tiene en cada una de las esferas de la existencia ya sea biológica, psicológica-emocional, social y espiritual. Todo esto disminuye el potencial de comunicación en los diferentes ámbitos en los que se está involucrado: laboral, familiar y social.

Por ejemplo, el enojo, la tristeza y el miedo son sentimientos que se evitan y con ello se pierde lo que el propio ser dice a través de ellos. La sociedad “no ve bien” la expresión de enojo y tristeza, inclusive la alegría y el amor en ocasiones se ven limitados en la vida diaria en ciertos contextos “válidos y oportunos” para su expresión.

Estas situaciones no sólo ocasionan relaciones personales empobrecidas y de medianía intrascendencia, también disminuye el contacto personal con el entorno y repercute en la salud en todos los niveles, desde lo físico hasta lo espiritual.

La emergencia de la inteligencia emocional, como nueva disciplina del conocimiento humano, en las tres últimas décadas, ha tenido un gran impacto; el cómo se considera a las emociones y sentimientos en la vida y su papel relevante. Considerando a la inteligencia emocional como el conjunto de habilidades que permiten expresar de manera equilibrada las emociones, entender a los demás para mejorar las relaciones interpersonales y tener una actitud más positiva y consciente frente a la vida, con un mayor equilibrio personal, laboral y social.

1.1.

Breve historia de la inteligencia emocional

Antes de iniciar con los conceptos y dar paso a las teorías que fundamentan la Inteligencia Emocional (IE) es importante conocer un poco de su historia, la cual se aborda en la figura 1.

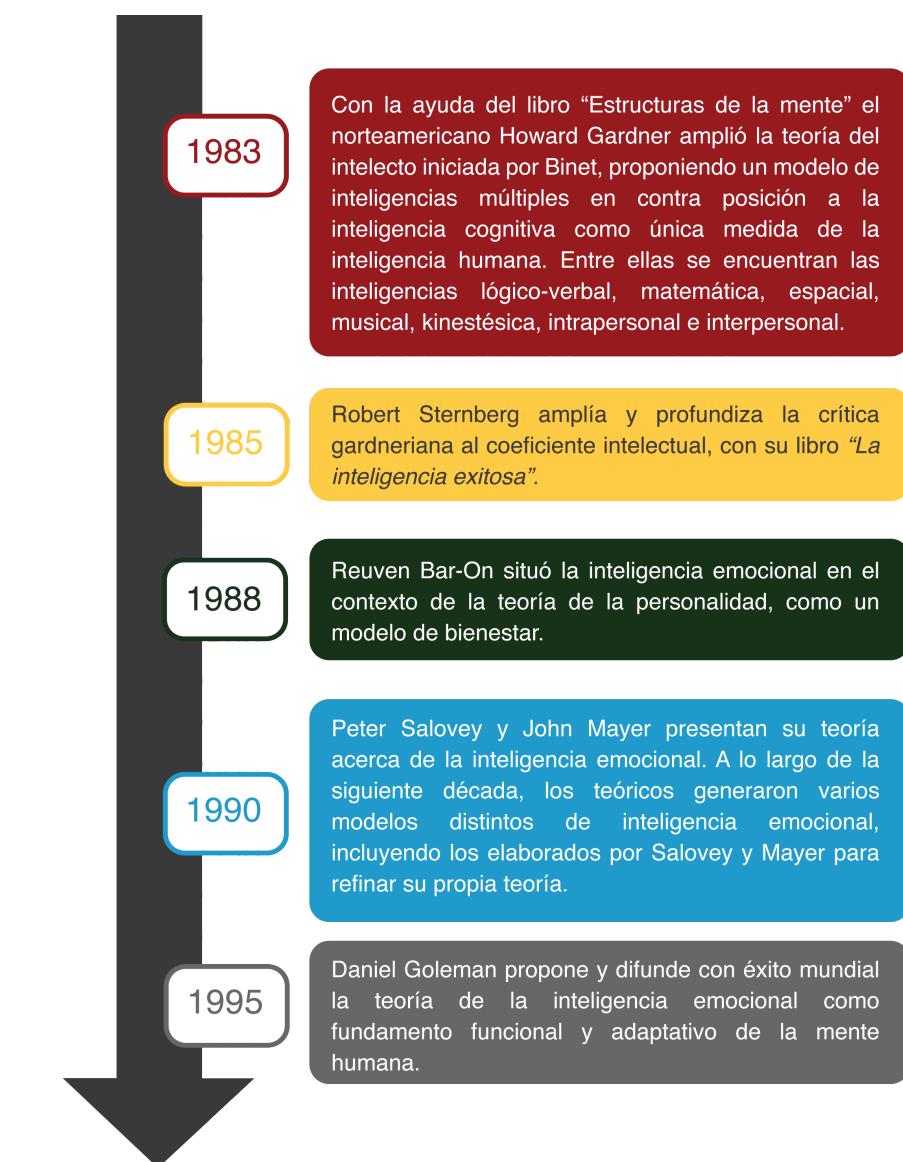


Figura 1. Historia de la inteligencia emocional

1.1.1. Qué es la inteligencia emocional

La IE, en el nivel más general, se refiere a las aptitudes para reconocer y regular las emociones en uno mismo y en los demás. Esta definición sugiere cuatro grandes campos, según Cherniss y Goleman (2005), los cuales se observan en la Figura 2.



Figura 2. Campos de la inteligencia emocional

1. Autoconciencia

Primer componente de la inteligencia emocional, siendo así desde los griegos. Hace miles de años el oráculo de Delfos decía: **“Conócete a ti mismo”**.

A Delfos acudían los griegos para preguntar a los dioses sobre cuestiones del destino, donde una sacerdotisa Pitia evocando la sabiduría de Apolo, contestaba a las preguntas después que el consultante pagara y ofrendara un sacrificio en el altar del templo; sin embargo, en la puerta del oráculo estaba escrito lo siguiente:

Te advierto, quien quiera que fueses,
¡oh, hombre! que deseas ahondar en los misterios de lo
insindable, que si no hallas dentro de ti
aquellos que tanto buscas,
tampoco podrás hallarlo fuera.

Si tú ignoras las excelencias de tu propia casa
¿cómo pretendes encontrar otras excelencias?

En ti se halla oculto el tesoro de los tesoros.

¡Oh hombre! Conócete a ti mismo y conocerás al Universo y a los Dioses.

Así como se olvida, se pierde en el camino por la vida la capacidad de una comunicación honesta, congruente y transparente consigo mismo y los que le rodean, también se puede ir recuperando al identificar y utilizar el potencial para sentir, ver, escuchar y expresar lo que está en uno mismo y no lo que se supone que se debería sentir, ver, escuchar y expresar. Hacerlo permite manejar mejor el mundo interno y externo, de una manera creativa y constructiva; al final el objetivo es una mayor comprensión y conciencia de la autobiografía.

La **autoconciencia** es un proceso reflexivo, por medio del cual se adquiere la noción del “yo” de las cualidades y características particulares, se obtiene la imagen de sí mismo, descubrirse y reconocer la forma de pensar, sentir y actuar. El **autoconocimiento** permite analizar y conocer las experiencias y el pasado, así como planear el futuro. También facilita la auto-observación a los pensamientos y habilidades, a través de este proceso se reconocen y gestionan las emociones permitiendo cultivar la seguridad o confianza en sí mismo (Martínez-Otero, 2003). La autoconciencia tiene como objetivo sensibilizar del propio autoconcepto como un proceso emocional y cognitivo, generando la conciencia de las posibilidades y condiciones del propio desarrollo como persona, a fin de promover habilidades para una relación interpersonal, así como fomentar el crecimiento personal.

La autoconciencia implica comprender en profundidad las emociones, puntos fuertes, debilidades, necesidades e impulsos en uno mismo. Las personas con una gran autoconciencia no son ni demasiado críticas ni excesivamente optimistas, sino sinceras consigo mismas y con los demás. El individuo que posee un alto grado de autoconciencia reconoce cómo le afectan sus sentimientos y cómo afectan a los demás.

Dado lo anterior, se resumen las competencias asociadas a la autoconciencia como:

Conciencia emocional de uno mismo: ser capaz de reconocer las emociones que le afectan en cada momento.

Valoración adecuada de uno mismo: tener la conciencia de la posición y capacidades que se tienen como persona.

Confianza en uno mismo: tener la base personal segura para salir al mundo en busca de lo que se requiere y satisfacer las necesidades.

Los impulsos biológicos son determinantes en las emociones, no se pueden hacer a un lado, pero se puede hacer mucho para gestionarlos y administrarlos.

2. Autogestión, autorregulación.

La **autorregulación, vista como la conversación consigo mismo a lo largo del tiempo, es el componente de la inteligencia emocional** que libera de los valles oscuros y cerrados a donde los propios sentimientos conducen. Las personas que mantienen este tipo de conversación tienen momentos de enojo y miedo como el resto del mundo los tiene, encontrando así formas de controlarlo e inclusive canalizarlo de forma útil. Los indicadores de la autorregulación emocional son fáciles de percibir como lo son la tendencia a reflexionar, pensar, la aceptación ante la ambigüedad y el cambio, meditar y la integridad; es decir, la capacidad de gestionar deseos impulsivos.

Las competencias personales asociadas con la autogestión son:

Autocontrol emocional

Es el cómo se gestionan los sentimientos cómo se canalizan para aprovecharlos.

Transparencia

Ser fiel a uno mismo y a sus valores, dejar de esconderse u ocultarse y poner una máscara a la persona que es realmente.

Adaptabilidad

Es poder compaginar varias tareas sin perder la concentración ni la energía y sentirse cómodo con las ambigüedades inevitables de la vida. Poder demostrar flexibilidad al adaptarse a nuevos retos, agilidad al amoldarse a cambios inesperados y soltura al reaccionar ante datos o realidades imprevistas.

Logro

Las personas con un sentido de logro destacan por su capacidad de consecución, tienen valores morales bien definidos que los llevan a buscar siempre mejores resultados tanto propios como con la gente que los rodea. Son pragmáticos y se ponen objetivos medibles y estimulantes, se les da bien calcular los riesgos para que sus aspiraciones valgan la pena y sean alcanzables. Un rasgo de la capacidad de consecución es aprender de forma continua y enseñar a los demás a mejorar.

Iniciativa

Son personas eficientes, creen que tienen lo que hace falta para llevar las riendas de su destino, presentan excelentes niveles de iniciativa, aprovechan las oportunidades o sencillamente las crean, en lugar de sentarse a esperar que aparezcan. Individuos que no vacilan a la hora de simplificar trámites burocráticos o incluso adaptar las normas si es necesario para crear mejores posibilidades para el futuro.

Optimismo

Las personas optimistas son capaces de aceptar las cosas como vienen y al toparse con un revés, éstas perciben una oportunidad y no una amenaza. Son personas con una concepción positiva de los demás, de quienes esperan lo mejor. Ver el vaso medio lleno los conduce a esperar que los cambios en el futuro son para mejorar (Goleman, 1994).

3. Consciencia social, empatía.

Refiere a comprender, así como a regular las emociones, preocupaciones y necesidades de los demás. No obstante, la empatía no equivale a sensiblería, en el caso de un líder, no supone adoptar las emociones de los demás como propias y tratar de complacer a todo el mundo, lo que sería una pesadilla e impediría actuar. Por el contrario, **la empatía implica considerar detenidamente los sentimientos de los subordinados, junto con otros factores, en el proceso de toma de decisiones inteligentes.**

Las competencias asociadas con la conciencia social son:

Empatía

Las personas con empatía tienen la capacidad para identificarse con un amplio abanico de señales emocionales, lo que les permite detectar lo que sienten, ya sea una persona concreta o un grupo. Se caracterizan por escuchar con atención y por ser capaces de comprender la perspectiva del interlocutor. Gracias a la empatía una persona puede llevarse bien con personas de orígenes diversos o de otras culturas.

Consciencia de la organización

Las personas con consciencia social pueden ser astutas en el terreno político, detectar redes sociales determinantes y reconocer relaciones de poder cruciales. Son capaces de comprender las fuerzas políticas que operan en un entorno particular, así como los valores rectores y las reglas tácticas que se aplican.

Servicio

Las personas competentes en cuanto a servicio promueven un clima emocional adecuado de “estar con” la gente que las rodea. Prestan mucha atención a la satisfacción de los demás y también se muestran disponibles siempre que haga falta.

Los dos primeros componentes hacen referencia a habilidades de autogestión, los dos últimos tienen que ver con la facultad de gestionar las relaciones con los demás. La capacidad social no es tan sencilla como parece, no se trata de una simple cuestión de simpatía, sino de una capacidad social con un objetivo determinado “hacer avanzar a los demás en la dirección que se desea”, ya sea que se trate del consenso sobre una nueva estrategia de mercadeo o del entusiasmo ante un nuevo producto. Los individuos con capacidad social suelen tener un amplio círculo de conocidos y facilidad para encontrar puntos en común con gente de todo tipo; es decir, para lograr una compenetración social. Eso no quiere decir que socialicen constantemente, sino que trabajan dando por sentado que a solas no se consigue nada importante. Son personas que tienen preparada una red cuando llega el momento de actuar. **La capacidad social es la culminación de las demás dimensiones de la inteligencia emocional.** La gente tiende a ser muy eficiente en la gestión de las relaciones cuando logra comprender y controlar sus emociones, al mismo tiempo que demuestra empatía por las de los demás. También la motivación contribuye a la capacidad social ya que la gente motivada para obtener resultados suele ser optimista, incluso ante los reveses o fracasos.

4. Gestión de las relaciones.

Las competencias asociadas con la gestión de las relaciones son:

Liderazgo inspirado

Las personas que inspiran, por un lado, crean resonancia, por otro lado, impulsan a la gente con una visión convincente o una misión compartida, son la encarnación de lo que piden a los demás y se muestran capaces de articular un objetivo común de modo que los demás se sientan estimulados.

Influencia

Los indicadores de la capacidad de influencia de una persona van, de encontrar el punto de interés más adecuado para un oyente concreto, a conseguir el respaldo de individuos clave y de una red de apoyo para una iniciativa determinada. Las personas a las que se les da bien la influencia son convincentes y seductores cuando se dirigen a un grupo.

Desarrollo de los demás

Las personas con habilidades para enseñar las capacidades de los demás, muestran un interés sincero por las personas a las que ayudan y comprenden sus objetivos, sus puntos fuertes y sus flaquezas. Pueden hacer aportaciones oportunas y constructivas, tienen madera de mentores o de coaches.

Catalizar el cambio

Las personas capaces de impulsar el cambio, saben reconocer la necesidad de renovación, poner en tela de juicio el *statu quo* y defender el nuevo orden. Pueden respaldar el cambio con convicción incluso aunque se encuentren con grandes obstáculos y saben argumentar bien sus opiniones. También encuentran formas prácticas de superar los impedimentos con los que se topa.

Gestión de conflictos

Las personas que gestionan los conflictos, saben escuchar a todas las partes, comprenden los distintos puntos de vista y encuentran un ideal común que todo el mundo pueda defender. Sacan el conflicto a la superficie, recogen los sentimientos y opiniones de todos los implicados para luego dirigir la energía hacia un ideal en común.

Trabajo en equipo y colaboración

Las personas que saben trabajar en equipo, generan una atmósfera de armonía y son personalmente un modelo de respeto, atención y cooperación. Dirigen a los demás a un compromiso activo y entusiasta con el esfuerzo colectivo y construyen concordia e identidad.

1.1.2. Otras definiciones de inteligencia emocional

En el desarrollo de la teoría de la inteligencia emocional, han tomado parte varios investigadores, siendo estos cuatro grandes campos una constante, aunque la terminología pueda ser diferente. Terrenos de conciencia de sí mismo y autogestión, están incluidos en lo que Howard Gardner denomina, Modelo de las Inteligencias Múltiples, inteligencia intrapersonal, la conciencia social y la gestión de las relaciones, encajan en su definición de inteligencia interpersonal. Algunos hacen una distinción entre inteligencia emocional e inteligencia social, considerando la IE como la capacidad personal de autogestión y la inteligencia social como las habilidades de relación. El movimiento en educación que quiere implantar un plan de estudios que enseñe habilidades de inteligencia emocional utiliza el término general Aprendizaje Social y Emocional o ASE.

El modelo de IE parece estar convirtiéndose en un influyente marco de trabajo en psicología, la amplitud de los campos psicológicos que participan en el modelo de IE abarcan desde la neurociencia hasta la salud psicológica. Las áreas de la psicología que guardan una estrecha relación con la IE son: la evolutiva, educativa, clínica y de asesoramiento, así como, la social, empresarial y organizativa. Hay segmentos educativos sobre IE que aparecen con normalidad en muchos cursos universitarios y de postgrado sobre dichos temas.

Una de las principales razones de esta profundidad en el tema parece deberse a que el concepto de inteligencia emocional ofrece un lenguaje y un marco capaces de integrar un amplio espectro de descubrimientos realizados en el campo de la psicología; además, la IE ofrece un modelo positivo de psicología. Al igual que otros modelos positivos, tiene implicaciones en la manera en que se pueden afrontar muchos problemas cotidianos, desde actividades de prevención en la asistencia sanitaria, física y mental, hasta eficaces intervenciones en colegios, comunidades, empresas y organizaciones.

Por lo anterior, surgen definiciones como la de Reuven Bar-On quien define a la inteligencia emocional en términos de una **“ordenación de conocimientos y aptitudes emocionales y sociales que tiene una influencia en la capacidad general de afrontar con eficiencia las demandas del entorno”**.



Dicha ordenación incluye las siguientes habilidades:

- Ser consciente de uno mismo, comprenderse y expresarse.
- Ser consciente de los demás, de comprenderlos y relacionarse con ellos.
- Lidiar con las emociones intensas y controlar los propios impulsos.
- Adaptarse a los cambios y resolver los problemas de naturaleza personal o social.

Asimismo, los cinco campos de mayor importancia en este modelo se observan en la Figura 3.

Habilidades intrapersonales

Habilidades interpersonales

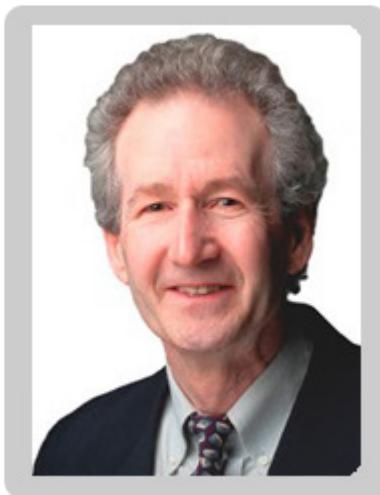
Adaptabilidad

Control del estrés

El humor general

Figura 3. Campos de la inteligencia emocional

Otro modelo es el de Salovey y Mayer quienes identifican la inteligencia emocional como: **“La capacidad para observar los propios sentimientos, emociones y los de los demás, para discriminar entre ellos y utilizar esa información para guiar el pensamiento y las acciones”.**



Salovey y Mayer desarrollaron un modelo con un **énfasis intelectivo, que se concentra en aptitudes mentales específicas de reconocimiento y control de las emociones** (por ejemplo, saber lo que alguien está sintiendo es una aptitud mental, mientras que mostrarse abierto y cálido es un comportamiento). Afirieron que **un modelo integral de IE debía incluir algún tipo de “pensar sobre la emoción”**, una aptitud de la que carecían los modelos que se concentraban únicamente en percibir y regular las emociones.

En este modelo la inteligencia emocional **incluye cuatro niveles de aptitudes** que van desde procesos psicológicos básicos a otros más complejos que integran emoción y cognición. **El modelo es evolutivo: la complejidad de la aptitud emocional aumenta a partir del primer nivel hasta el cuarto.** No obstante, todas las aptitudes mentales que describen, encajan en la matriz general del reconocimiento o regulación entre uno mismo y los demás.

Los niveles en el “modelo de aptitud mental” se describen en la Figura 4.

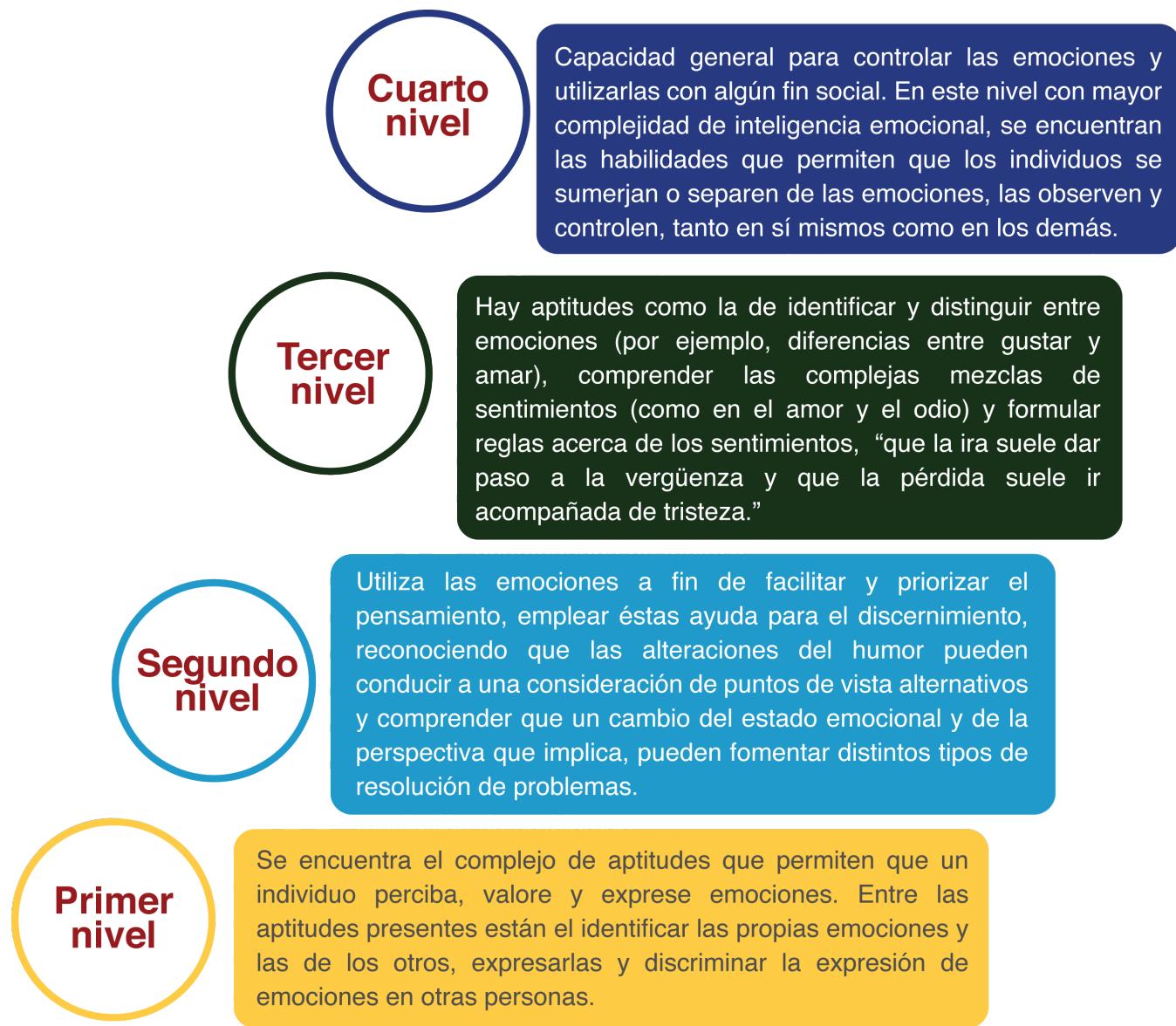


Figura 4. Niveles en el modelo de aptitud mental

1.2. Emociones y sentimientos

El primer campo del modelo de la inteligencia emocional: la percepción emocional que guía hacia la comprensión en profundidad de las emociones, los puntos fuertes, las debilidades, las necesidades hacia el entorno y los impulsos que motivan a cada uno, siendo palabras clave: percibir, valorar y expresar las emociones. Para ello, se requiere identificar las propias emociones y las de otros. En esta sección se describirán las características del ciclo emocional de las personas, a través de la exploración de los conceptos de sentir, de las emociones y de los sentimientos.

El camino de las emociones y los sentimientos comienza con el “**sentir**” el entorno. Para ello, el diccionario de la Real Academia Española (RAE) cuenta con las siguientes definiciones:

Sentir

- Experimentar sensaciones producidas por causas externas o internas.
- Oír o percibir con el sentido del oído siento pasos.
- Experimentar una impresión, placer o dolor corporal. Sentir fresco, sed.
- Experimentar una impresión, placer o dolor espiritual. Sentir alegría, miedo.

Sentimiento

- Acción y efecto de sentir o sentirse.
- Estado afectivo del ánimo producido por causas que lo impresionan vivamente.
- Estado del ánimo afligido por un suceso triste o doloroso.

Percepción

- f. Acción y efecto de percibir.
- f. Sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos.
- f. Conocimiento, idea.

Emoción

- Alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática.
- Interés expectante con que se participa en algo que está ocurriendo.

Para el fin propuesto se tomará la definición de “**sentir**” como: el estar implicado o involucrado en algo, como puede ser según Muñoz (2009):

- Ser humano
- Situación
- Sí mismo
- Proceso
- Concepto
- Problema
- Sentimiento
- Investigación
- Experiencia
- Recuerdo
- Objetivo

Dado lo anterior, se puede decir que “sentir” es un fenómeno que ocurre al ponerse en relación con algo que interesa, que importa. Una persona abierta y vital tiene más intereses y, por lo mismo, tiene una vivencia emocional más intensa y amplia. Las sensaciones son el producto de sentir, el proceso inicial de detección y codificación de la energía ambiental, el contacto inicial del organismo con su entorno y el primer paso en el sentir al mundo a nivel celular: reacción a la energía, a los compuestos químicos, etcétera. Se es atraído por lo agradable y se rechaza lo desagradable.



Las sensaciones básicas son las siguientes:

- Me gusta y no me gusta, el placer y el dolor, me agrada, desagrada.
- Lo que atrae es lo agradable y se rechaza lo desagradable.

Algunos ejemplos de sensaciones se presentan en la tabla 1.

<h1>Sensaciones</h1>		
Decaimiento	Agitación	Comodidad
Tensión	Vacío	Fuerza
Aturdimiento	Atolondramiento	Ansiedad
Agotamiento	Desfallecimiento	Nerviosismo
Opresión	Dolor	Placer
Satisfacción	Equilibrio	Frío
Irritación	Incomodidad	Cansancio
Alivio	Desgaste	Energía

Tabla 1. Sensaciones

Emociones

Por otro lado, las emociones son el resultado de la evaluación de una situación por parte del organismo vivo (evaluación del organismo), siendo la base de los mecanismos básicos para la regulación de la vida, están fundamentalmente al servicio de la supervivencia. Dependen de las sensaciones y a su vez preceden a los sentimientos, suelen ser intensas, de corta duración y observables.

Las **emociones primarias** según Muñoz (2009) son: **miedo, afecto, tristeza, enojo y alegría**; cada emoción se puede emparejar con un objetivo de supervivencia, a este conjunto se le denomina “**MATEA**” por sus iniciales (ver Figura 5).

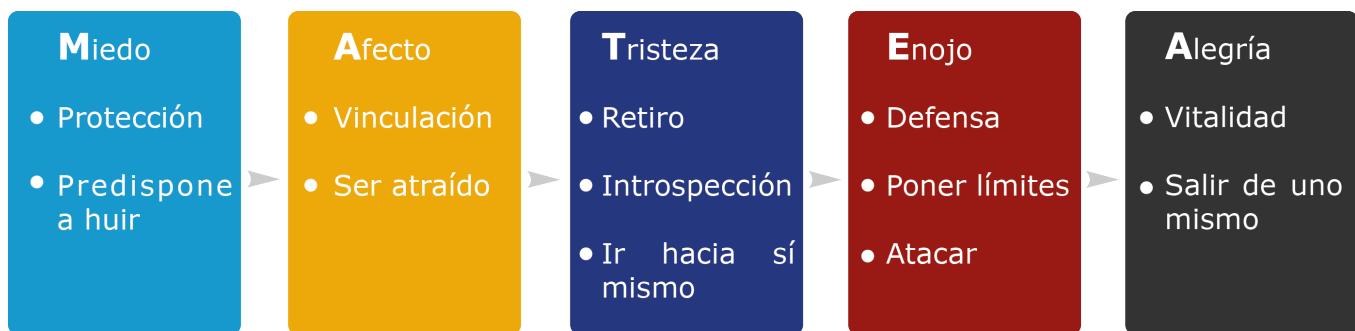


Figura 5. Emociones primarias

Sentimientos

Respecto a los sentimientos se puede decir que son la interpretación y concreción de la experiencia (evaluación cognitiva).

Las experiencias se fundan en el estado del cuerpo, como seres vivos las sensaciones, los recuerdos y pensamientos **se van construyendo a partir de la sociedad y la cultura**. Pueden darse sentimientos que no son precedidos por emociones, sino de las sensaciones presentes o pasadas. Los sentimientos están más al servicio del desarrollo, que de la supervivencia. Dan la información fundamental sobre lo que realmente se es y lo que se necesita.

Los sentimientos **pueden ser menos intensos, de larga duración y no fácilmente observables**. Todos constantemente tienen sentimientos, a veces se trata de ignorarlos o negarlos ya que son vistos como destructivos o inmanejables. Una constante en la sociedad es que las personas hablan de sentimientos que se tuvieron en el pasado y rara vez de los presentes.

Los sentimientos pueden clasificarse de la siguiente forma, observa la Figura 6.

Básicos o Primarios

Aquellos que promueven la sobrevivencia y el desarrollo.

De desarrollo o Existenciales

Promueven el desarrollo y la trascendencia.

Obstaculizados

Detienen u obstaculizan el desarrollo. Vienen de la domesticación social y la historia de vida.

De fondo

A partir de la herencia biológica y la historia de vida, se tiene un sentimiento de fondo que permea la forma de estar en el mundo.

Figura 6. Clasificación de los sentimientos

Es importante no olvidar un hecho fundamental para la gestión de los sentimientos: “**No existe control de sentimientos por el simple hecho de ignorarlos**” (**Muñoz, 2009**). La teoría de la inteligencia emocional propone que no es saludable “controlar” los sentimientos, se debe aprender a reconocerlos y expresarlos, sin pretender ignorarlos, sino gestionarlos y usarlos para reconocer las necesidades e ir al mundo en pro de la satisfacción de ellos.

Cabe mencionar que las emociones y los sentimientos tienen objetivos como:

- Avisar de las necesidades
- Señalan lo que ha de ser discernido
- Movilizan para ir al mundo
- Dicen lo que es significativo e importante
- Nos mantienen vivos en el mundo

Michel de Montaigne menciona en su ensayo “De la experiencia:”

“La grandeza del alma no se ve tanto en elevarse y adelantarse como en saber ordenarse y circunscribirse: grande es todo lo que es suficiente y más elevación hay en amar las cosas medias que las eminentes.

No existe nada tan lícito y hermoso como cumplir bien y debidamente la misión de hombre, ni ciencia tan ardua como saber vivir bien y naturalmente esta existencia.

La más fiera de nuestras enfermedades consiste en despreciar nuestro ser”.

Montaigne motiva a actuar, a saber que la vida emocional no se niega, pues es la forma de estar en el mundo; es decir, el cómo se va a cumplir la misión como hombres y mujeres individuales.

Al mismo tiempo las emociones y los sentimientos tienen diferencias, como se observa en la tabla 2.

Emoción	Sentimiento
Precede al sentimiento	Es posterior a la emoción
Puede ser observada por otros	No es fácilmente observada por otros
Intensa	Menos intensa
De corta duración	De larga duración
Resultado de la evaluación orgánica de la situación	Implica una elaboración y representación cognitiva
Fundamentalmente al servicio de la supervivencia	Fundamentalmente al servicio del desarrollo

Tabla 2. Diferencias entre emoción y sentimiento

1.2.1. Análisis de las emociones básicas y sentimientos afines

En las siguientes tablas se observa un análisis de las emociones básicas a partir de su función, manifestación (exagerada o disminuida), características, etiología (causas) y la disfunción que puede llegar a ocasionar (recalcando que ésta no siempre llega a ser). También, se anotan los sentimientos afines a esta emoción, ya sean funcionales o no (Muñoz, 2009).

Miedo

Su función es...	<ul style="list-style-type: none"> • Protección • Predisposición a huir de las amenazas 	
Cuando es exagerado	Característica	<ul style="list-style-type: none"> -Percibe el ambiente como amenazante sin serlo. -Deterioro de la habilidad de enfrentamiento. -Pérdida de la capacidad de movilizarse por el mundo.
	Etiología	<ul style="list-style-type: none"> -Falta de satisfacción de la necesidad de seguridad. -Falta de confianza. -Sobreprotección ambiental.
	Disfunción	<ul style="list-style-type: none"> -Fobias -Paranoias -Ataques de ansiedad
Cuando es disminuido	Característica	<ul style="list-style-type: none"> -Conductas de alto riesgo -Desensibilización al peligro
	Etiología	<ul style="list-style-type: none"> -Como una reacción para sentirse seguro y fuerte. Así se busca una autoprotección “inflada” ya que el ambiente no la concede.
	Disfunción	Contra fobia
Los sentimientos afines al miedo	Funcionales	Alarma, angustia, duda, inquietud, preocupación, recelo, temor, timidez, vacilación.
	Disfuncionales	Desprotección, abandono, espanto, fragilidad, pánico, pavor.

Afecto

Su función es...		<ul style="list-style-type: none"> • Vinculación • Ser atraído
Cuando es exagerado	Característica	<ul style="list-style-type: none"> -Se vincula sin mirar si es una satisfacción adecuada. -Incapacidad de diferenciar con lo otro.
	Etiología	<ul style="list-style-type: none"> -Heridas de abandono -Miedo a la soledad -Desvaloración de la persona
	Disfunción	<ul style="list-style-type: none"> -Confluencia -Depresión -Codependencia
Cuando es disminuido	Característica	<ul style="list-style-type: none"> -Incapacidad de intimar a nivel emocional. -Dificultad para comprometerse a largo plazo.
	Etiología	<ul style="list-style-type: none"> -Vivencia de invasión afectiva. -Heridas de abandono. -Ambiente familiar donde no hay buen modelaje o restricción.
	Disfunción	<ul style="list-style-type: none"> -Aislamiento -Manía -Antidependencia
Los sentimientos afines al miedo	Funcionales	<p>Aceptación, afecto, agradecimiento, amor, apoyo, cercanía, compasión, comprensión, compromiso, empatía, estima, generosidad, interés, respeto, simpatía, solidaridad, ternura, valoración.</p>
	Disfuncionales	<ul style="list-style-type: none"> -Sumisión -Dependencia

Tristeza

Su función es...		<ul style="list-style-type: none"> • Interiorización • El retiro hacia sí mismo por desencanto • Alejarse
Cuando es exagerado	Característica	Nada es suficiente para cumplir con sus expectativas.
	Etiología	<ul style="list-style-type: none"> -Vivencia frecuente de pérdidas y decepciones. -Ambiente familiar sin energía (sin alegrías). -Devaluación de los otros.
	Disfunción	<ul style="list-style-type: none"> -Melancolía -Aislamiento -Esquizofrenia
Cuando es disminuido	Característica	<ul style="list-style-type: none"> -Incapacidad de retirarse hacia sí mismo. -Negación de las limitaciones del ambiente. -Miedo a estar con sí mismo. -Incapacidad de estar solo y consigo mismo.
	Etiología	<ul style="list-style-type: none"> -Vivencia de la tristeza como falta de carácter o debilidad. -Contacto exagerado con la alegría.
	Disfunción	<ul style="list-style-type: none"> -Manía -Superficialidad
Los sentimientos afines al miedo	Funcionales	<ul style="list-style-type: none"> -Soledad, aflicción, congoja, timidez, pesadumbre, decepción, desencanto.
	Disfuncionales	<ul style="list-style-type: none"> Abandono, abatimiento, desconsuelo, pesimismo, desconsideración, amargura, desilusión, apatía, desolación, resignación, melancolía, traición, desaliento, engaño, desconfianza.

Enojo

Su función es...		<ul style="list-style-type: none"> Defensa Poner límites a la invasión del ambiente
Cuando es exagerado	Característica	<ul style="list-style-type: none"> -Violencia por exceso de fuerza al poner límites. -Al defenderse ataca invadiendo, sin importar los límites del otro.
	Etiología	<ul style="list-style-type: none"> -Falta de vivencia de un “buen afecto”. -Proviene de un afecto disminuido. -Modelaje de un enojo exagerado. -Deficiente desarrollo moral.
	Disfunción	<ul style="list-style-type: none"> -Sadismo -Sociópata -Psicópata
Cuando es disminuido	Característica	<ul style="list-style-type: none"> -Incapacidad de defenderse y poner límites adecuados. -Miedo a la propia fuerza.
	Etiología	<ul style="list-style-type: none"> -Proviene de un miedo exagerado. -Miedo a la propia fuerza.
	Disfunción	<ul style="list-style-type: none"> -Víctima -Cobardía
Los sentimientos afines al miedo	Funcionales	<ul style="list-style-type: none"> -Enfado, agravio, molestia, agresión, fastidio, firmeza, fortaleza, frustración, incompatibilidad, disgusto, seguridad, furia, inconformidad.
	Disfuncionales	<ul style="list-style-type: none"> -Abuso, injusticia, intolerancia, rencor, resentimiento, ira, desprecio, hostilidad, cólera, omnipotencia, venganza, odio.

Alegría

Su función es...	<ul style="list-style-type: none"> • Vivificar • Es la que carga la “pila de la vida” • Regula la energía vital 	
Cuando es exagerado	Característica	-Negación del dolor y de lo desagradable.
	Etiología	-Provenir de un ambiente “color de rosa”. -Haber sufrido tanto que se vuelve fobia al dolor.
	Disfunción	-Manía
Cuando es disminuido	Característica	-Falta de energía vital
	Etiología	-Contacto exagerado con la tristeza.
	Disfunción	-Apatía -Desmotivación
Los sentimientos afines al miedo	Funcionales	-Admiración, encanto, entusiasmo, júbilo, libertad, esperanza, exaltación, motivación, felicidad, optimismo, entusiasmo, paz, unidad, armonía, gozo, plenitud, dicha.
	Disfuncionales	-Euforia, omnipotencia

A partir de estas emociones básicas, se considera que se pueden generar las demás emociones denominadas secundarias, como una combinación de dos o más emociones básicas y tomando en cuenta su intensidad.

Una cuestión muy importante es que los seres humanos pueden percibir las emociones de los demás, esto a través de los mecanismos biológicos de la empatía, como son las estructuras de las neuronas “espejo” en el cerebro, relacionadas con la capacidad empática del individuo.

Las emociones se expresan a través de:

- Acciones o conductas
- De forma verbal y no verbal
- Signos psico-somáticos

1.2.2. El proceso emocional

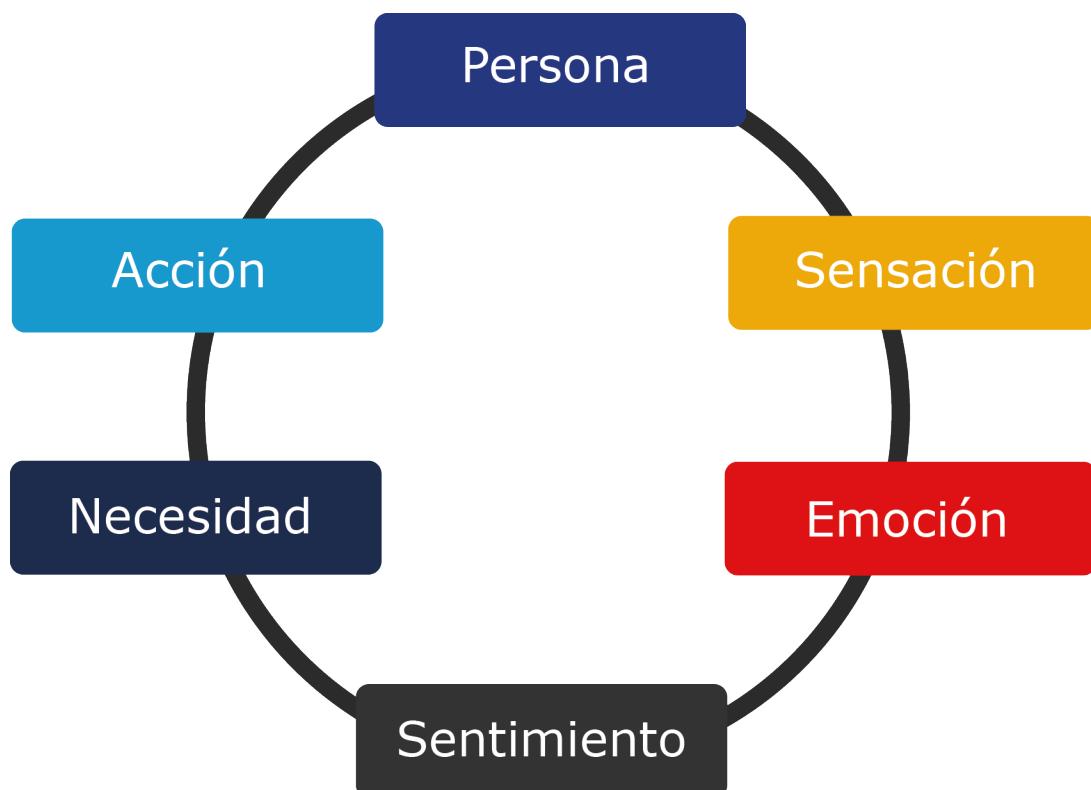


Figura 7. Proceso emocional

En el diagrama del proceso emocional, la persona percibe subjetivamente el entorno, lo que genera una sensación, la cual pasa por los diferentes estados hasta producir una acción en el organismo para satisfacer alguna necesidad y volver al punto de partida.

Al ir hacia la satisfacción de las necesidades, se realizan acciones de las cuales se obtiene la sensación de satisfacción-agrado o insatisfacción-desagrado.

El ciclo puede volverse disfuncional si:

- Las sensaciones son distorsionadas, parciales o bloqueadas.
- Las emociones se exageran, disminuyen o niegan.
- Los sentimientos se exageran, disminuyen, se cambian o se niegan, basados en la historia personal.
- Las necesidades no son propias, son parciales o falsas.
- La acción tiene como resultado una sensación de insatisfacción, por lo que la necesidad se ve sólo apaciguada.

El siguiente cortometraje muestra diferentes emociones, sentimientos y necesidades. Obsérvalo en la siguiente liga:

http://campusvirtual.mineria.unam.mx/cursos_archivos/Diplomados/DHabilidades/Modulo2/Unidad3/Videos/cortometraje.mp4



1.2.3. Expresión y comunicación de las emociones y los sentimientos

Las emociones y los sentimientos le dan intensidad y significado a la vida, es la forma de constatar que se está vivo y en este mundo, las emociones son la huella del mundo en uno. Como parte de la inteligencia emocional es deseable ser libre y estar en la disposición de querer y poder experimentar la gama completa de emociones, debido a que ofrece un enriquecimiento en la calidad de la vida.

Es vital que los sentimientos sean auténticos para sí mismo. Las emociones actuadas o pretendidas falsean las relaciones intrapersonales y con los demás, tal falta de autenticidad determina la disfunción y puede bloquear el crecimiento personal (Muñoz, 2009). Normalmente ante la repetición de algo, el sentimiento que surge de eso tiende a disminuir.

No todo tipo de sentimiento es fácil de expresarse, sobre todo en forma directa, éstos son expresados de acuerdo a la persona y su historia. El hombre puede controlar la expresión de sus sentimientos, esto no significa que al hacerlo no haya emoción, en este caso el sentimiento no se expresa intensa y claramente, sino de una manera velada, muchas veces detectable para los demás, como producto de las capacidades empáticas. La expresión de sentimientos es una de las fuentes principales de información que se tienen respecto a otra persona.

En su expresión los sentimientos pueden ser:

Exagerados

Son aquellos que son fácil de sentir y expresar, que se "sobre usan" para ocultar a los disminuidos. Por ejemplo, se puede ser muy hábil para expresar la alegría, pero la tristeza asusta, entonces cuando se está triste se hace algo para mostrarse alegre, aunque sea artificialmente.

Proporcionados

Son aquellos que se permiten sentir y cuya expresión es proporcional al estímulo que los generó.

Disminuidos

Son los que se procura no sentir y se evaden permanentemente.

La teoría de la inteligencia emocional exhorta a que no sólo se deben aprender los signos expresivos en general (en la cultura), sino también aprender el significado de las expresiones particulares y concretas de las personas. La expresión da información no sólo sobre el carácter del otro, el talante que posee o la relación con los demás, sino también sobre la relación con el mundo en general.

Asimismo, las necesidades también son expresadas por las emociones y sentimientos, ya que éstas son el indicador del propio estar en el mundo, al mismo tiempo permiten ser capaz de tomar conciencia de lo que se requiere del ambiente y de las necesidades como seres vivos.

De las necesidades se puede mencionar lo siguiente:

- Se dividen en naturales o del organismo e introyectadas (se incorporan las elecciones de otra persona en sí mismo, sin elección reflexiva).
- Las necesidades se deben diferenciar de sus satisfactores. Por ejemplo, alguien puede decir: “*para ser feliz necesito de un automóvil BMV*”, *el satisfactor es el automóvil, pero la necesidad es ser feliz*.
- Si es confuso se pueden crear necesidades falsas y poner a la persona en una situación de carencia, lo cual la detiene en su desarrollo.

Una persona sana:

1. Siente lo que le hace falta (se da cuenta de sus sensaciones).
2. Es realista para discernir qué necesidades pueden ser satisfechas y cómo.
3. Está abierta a percibir el ambiente para identificar satisfactores.
4. Es flexible para optar por el mejor satisfactor posible, aunque no sea el “ideal”.

Algunos criterios para diferenciar las necesidades naturales de las introyectadas se presentan en la Figura 8.

NATURALES

- Vienen con sentimientos existenciales o innatos.
- Por lo general no hay conflicto en priorizar.
- La acción que se toma las satisface.
- Se es capaz de tener los recursos personales para satisfacerlas, no piden satisfactores fuera de la capacidad con la que se cuenta.
- Provienen de las sensaciones y sentimientos corporales, estables y duraderos.

- Vienen con sentimientos introyectados.
- Pueden generar conflicto en su priorización con las necesidades naturales.
- La acción no las satisface, en todo caso las apacigua.
- No se tienen los recursos personales para satisfacerlas y pasan a conformar la auto-exigencia no satisfecha.
- Proceden de ideas y pensamientos de otras personas que se adoptan en algún momento.

INTROYECTADAS

Figura 8. Diferencias en las necesidades

Un concepto importante es la madurez emocional y cuando ésta existe en la persona se puede ver un incremento en:

- Las necesidades de trascendencia
- Los intereses y exploración del mundo
- La interdependencia
- El umbral de frustración
- Los recursos personales e interpersonales
- Los satisfactores

Por otro lado, el bien sentir y el bien hacer son las características y acciones de un ser humano pleno para su bien-estar en el mundo.

El bien sentir refiere a:

- Sentir todo y plenamente, sin que el sentir tome el control y se desborde.
- Detenerse a reflexionar, sin que el razonamiento tome el control y se desborde.
- Ser necesitado y contactar las carencias, sin que el necesitar esclavice o victimice.
- Ser espontáneo, sin cegarse a ver el entorno.
- Desarrollar una ética de la acción motivada por el sentir.

No existe una fórmula exacta, es la aventura de vivir para lograr ser la persona que cada quien es.

La compasión y el verdadero significado de la empatía



La inteligencia emocional tiene sus raíces en la capacidad de ser consciente de las propias emociones y de las personas que están alrededor. Una capacidad humana que también se nutre inicialmente de la capacidad empática es la compasión.

La empatía, ese “ponerse en los zapatos del otro”. Esa frase implica una forma tradicional de entender la empatía

como un modo de comprender al otro, mediante el cual la persona se esfuerza por capturar el mundo experiencial del otro tan preciso como es posible y sin perder la conciencia de las fronteras entre uno y el otro. Esto implica tres cosas interesantes: la clara individualidad de la experiencia, el sentido unidireccional de la misma, de uno hacia el otro y su carácter cognoscitivo.

Se puede extender el concepto de la comprensión empática, estar abierto a experimentar y darse permiso de la empatía como también el estar dispuesto a ser recibido por el otro en una frontera de contacto personal, donde se puede dar o no esa “cualidad de otro mundo” del “yo-tú” de Buber, sin que se quiera idealizar esa experiencia. Esa empatía trasciende al plano cognoscitivo, es un encuentro de significados, sentimientos y emociones, es co-construida y es necesaria para crear vida.

En ese encuentro hay riesgos también para sí mismo, riesgo de cambiar, crecer y quemarse en el proceso: el burnout. Es mostrarse tal como se es, tal como se siente y experimenta el mundo. Comprendiendo empáticamente, es como se puede acompañar a que la otra persona encuentre su propio ser y sentir.

El Dalai Lama dijo: “**El amor y la compasión son necesidades. No son lujos, sin ellos, la humanidad no puede sobrevivir**”.

Y en una cita de Mahábhárata, la gran epopeya india es: “**¿Qué es lo más asombroso de este mundo, Yudhisthira?**”

Y Yudhisthira respondió: “**Lo más asombroso de este mundo es que a nuestro alrededor la gente puede estar muriéndose y no nos damos cuenta de que también nos puede suceder a nosotros**”.

La **compasión está compuesta de la capacidad de ver con claridad la naturaleza del sufrimiento, es la habilidad de mantenerse firme y de reconocer que no se es ajeno a ese sufrimiento**. Pero eso no es suficiente, porque la compasión que activa la corteza motora, significa que se aspira a transformar el sufrimiento. Asimismo, tiene otro componente esencial, el cual consiste en que una persona no puede aferrarse al desenlace de la experiencia de la otra persona, ya que es independiente de los propios actos.

Se sabe por la Neurociencia que la compasión tiene algunas cualidades extraordinarias. Por ejemplo, una persona que está abierta a la compasión, ante la presencia del sufrimiento, siente ese sufrimiento mucho más del que siente la mayoría de las personas; sin embargo, regresa a su estado anterior mucho antes que los demás, a esto se llama “**resiliencia**”.

Otro dato acerca de la compasión es que realmente aumenta lo que se denomina integración neutral, involucrando a todas las áreas del cerebro. Y algo más es que la compasión fortalece al sistema inmune (Rifkin, 2010).

En el budismo se dice que: “Se requiere una espalda fuerte y un frente suave”, es decir, se necesita de una gran fortaleza en la espalda para sostenerse en medio de la adversidad, siendo ésta la cualidad mental de la ecuanimidad. Pero también es necesario un frente suave, la capacidad para estar abierto al mundo tal y como es, de tener un corazón desguarnecido (Halifax, 2012).

Fuentes de consulta

- De Zubiría, M. (2002). *Del cociente intelectual a las inteligencias múltiples.* FIPC Alberto Merani. Colombia.
- Gardner, H. (1994). *Estructuras de la Mente.* La teoría de las inteligencias múltiples. Colombia. FCE.
- Gilbert, D. (2006). *Tropezar con la felicidad.* México. Planeta.
- Gilbert, P. (2009). *The compassionate mind. A new approach to life's challengers.* Londres. Constable y Robinson.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional.* España. Kairós.
- Halifax, J. (2006). *La hipótesis de la felicidad.* Barcelona. Gedisa.
- Halifax, Joan. *Compassion and the true meaning of empathy.* Conferencia de la organización Ted Global. Consultada en septiembre del 2012. Recuperado de: http://www.ted.com/talks/joan_halifax.html
- Muñoz, M. (2009). *Emociones, sentimientos y necesidades.* México.
- Montaigne, M. (2003). *Ensayos completos.* México. Paidós.
- Rifkin, J. (2010). *La civilización empática.* La carrera hacia una coincidencia global en un mundo en crisis. Barcelona. Paidós.
- Rogers, C. (2001). *El proceso de convertirse en persona.* México. Paidós.
- Rubenstein, G. *Should emotions be taught in schools.* Recuperado en 2017, de: <http://blog.ed.ted.com/2017/02/24/should-emotions-be-taught-in-schools/>
- Staemmler, Frank. (2012). *Empathy in psychotherapy.* How therapists and clients understand each other. New York. Springer.