

## **MÓDULO 2**

### **EMOCIÓN Y MOTIVACIÓN**

#### **Objetivo específico:**

- Al término del módulo, el participante establecerá la relación existente entre las emociones y la motivación, analizando la manera en la que ambos procesos se integran para producir la inteligencia emocional.

En los seres humanos la **emoción** y la **motivación** están integradas, son dos caras de una misma moneda. Si fuéramos solamente seres racionales, no tendríamos las suficientes herramientas de adaptación al medio ambiente y, mucho menos, las necesarias para la solución de problemas y toma de decisiones.

Ambos procesos tienen un valor tan importante para nuestra supervivencia que han evolucionado a lo largo de muchísimas generaciones, hasta desarrollar mecanismos en el sistema nervioso central a manera de tendencias innatas y automáticas.

Se puede decir, sin lugar a dudas, que los seres humanos funcionamos gracias a dos formas de conocimiento que construyen nuestra vida mental; la primera forma es la que piensa y razona, mientras que la segunda es la que siente y reacciona.

Sin embargo, aun a pesar de nuestro gran progreso a nivel cerebral somos muy poco conscientes de nuestras emociones. Esto se debe, en gran medida, a diversos factores culturales y sociales que “moldean” nuestra personalidad y establecen valores bajo los cuales se determina qué es correcto sentir, y qué no, en una situación determinada.

Bajo esta premisa y, tal como lo mencionamos anteriormente, en los últimos años se ha dedicado un especial interés a conocer cómo funcionamos más allá de una mente racional, es decir, qué importancia tienen nuestras emociones en nuestro desarrollo personal.

Evans (2002) sostiene que un “ser que careciera de emociones no sólo sería menos inteligente, sino que también sería menos racional, ya que la emoción guía nuestras decisiones instante tras instante, trabajando mano a mano con la mente racional y capacitando o incapacitando al pensamiento mismo”.

#### **2.1. DEFINICIÓN**

Bisquerra (2000) señala que las emociones son reacciones a las informaciones (conocimiento) que recibimos en nuestras relaciones con el entorno. La intensidad de la reacción está en función de las evaluaciones subjetivas que realizamos sobre cómo la información recibida va a afectar nuestro bienestar. En estas evaluaciones subjetivas intervienen conocimientos previos, creencias, objetivos personales, percepción de ambiente provocativo, etc. **Una emoción depende de lo que es importante para nosotros.** Si la emoción es muy intensa puede producir disfunciones intelectuales o trastornos emocionales (fobia, estrés, depresión).

De una manera más sencilla, podemos decir que una emoción es el proceso complejo y multidimensional en el que están integradas dos tipos de respuestas:

1. **De tipo neurológico, fisiológico y motor:** pulso, respiración, secreción glandular, entre otros.
2. **De tipo mental:** estados de excitación o perturbación señalados por fuertes sensaciones y, por lo común, por un impulso hacia una forma definida de conducta (**motivación**).

## 2.2. ELEMENTOS

Las emociones se constituyen mediante la reunión de los siguientes elementos:

- a) Una **situación o estímulo** que reúne ciertas características, o cierto potencial, para generar tal emoción.
- b) Un **sujeto** capaz de percibir esa situación, procesarla correctamente y reaccionar ante ella.
- c) El **significado** que el sujeto concede a dicha situación, lo que permite etiquetar una emoción, en función del dominio del lenguaje con términos como alegría, tristeza o enfado.

**Para reflexionar:**

**La duda es uno de los nombres de la inteligencia.**

**-Jorge Luis Borges, escritor argentino-**

## 2.3. TEORÍAS SOBRE LAS EMOCIONES

### 2.3.1. TEORÍA DE EKMAN

1. **Emociones primarias, básicas, puras o elementales:** se reconocen por una expresión facial característica universal e innata. En 1992 Paul Ekman desarrolló un estudio en el que comprobó que cualquier persona, (sin importar edad, raza, condición social, nacionalidad o religión) presentaba exactamente los mismos rasgos faciales para expresar una emoción durante los primeros 10 segundos de exposición a un estímulo detonador, mismo que podía estar orientado a generar emociones relacionadas con alegría, amor, aflicción o tristeza, ira, miedo, sorpresa, enojo, asco, entre otras. Al finalizar su estudio, comprobó que su teoría era tan exacta que dichas manifestaciones estaban presentes incluso en los ciegos congénitos.

También concluyó que se pueden usar palabras o conceptos distintos para describir una determinada emoción, pero la expresión facial es la misma. Por lo tanto, la expresión de emociones proviene de un factor genético y no cultural. La respuesta cultural se presenta milisegundos después, acorde a los valores establecidos en cada grupo.

Para clarificar esta teoría, buscamos imágenes al azar en Internet, utilizando únicamente el nombre de la emoción en inglés, español y francés. Seleccionamos fotografías reales y caricaturas y, sorprendentemente, encontramos que la teoría de Ekman es completamente válida. Observa y reflexiona:

## ALEGRÍA



## ENOJO



## AMOR



## TRISTEZA



2. **Emociones secundarias:** De acuerdo a Evans (2000) son aquellas que se expresan con una mayor variabilidad cultural, es decir, depende de lo que cada grupo acepte como correcto o incorrecto. Algunos ejemplos de emociones secundarias son: culpabilidad, vergüenza, desconcierto, orgullo, envidia y celos. Si repetimos el ejercicio anterior, te darás cuenta de que es sumamente difícil encontrar rasgos faciales similares para una expresión determinada. Observa el siguiente ejemplo y trata de encontrar alguna similitud entre las imágenes:

## CULPABILIDAD



### 2.3.2. TEORÍA DE FERNÁNDEZ-ABASCAL, MARTÍN Y DOMÍNGUEZ

En 2001, Fernández-Abascal, Martín y Domínguez presentan una clasificación más amplia de las emociones:

- a) **Emociones primarias:** tienen una gran carga genética y, aunque están presentes en todos los individuos y culturas, se ven hasta cierto punto modeladas por variables relacionadas con el **aprendizaje** y la **experiencia**.
- b) **Emociones secundarias:** se generan a partir de las emociones primarias, sin embargo, su expresión difiere completamente de un individuo a otro, independientemente de la cultura. Dichas diferencias se relacionan directamente con el **temperamento** y el **carácter** individual.
- c) **Emociones negativas:** dependen por completo de la interpretación que dé una persona sobre un estímulo en particular dependiendo de sus propias experiencias y juicios de valor, entre ellas destacan: miedo, ira, tristeza y asco.
- d) **Emociones positivas:** al igual que las emociones negativas, dependen por completo de la interpretación de cada persona. Pero a diferencia de éstas, las emociones positivas son de muy poca duración ya que, por lo general, el impulso que las detona es más bien un elemento abstracto, por ejemplo, la felicidad.
- e) **Emociones neutras:** son aquellas que tienen como finalidad servir como un estado anímico intermedio para detonar emociones positivas o negativas, por ejemplo, la sorpresa.

Acerca de esta clasificación, podemos describir algunas de las emociones más importantes:

1. **Miedo:** es una emoción primaria, de tipo negativo, que se detona ante la presencia de un estímulo que es interpretado como una amenaza inminente. Se presenta a manera de advertencia, para que el organismo reaccione en busca de seguridad. El peligro que representa, bien puede ser real o imaginario, sin embargo, la persona reacciona primero y después razona. El miedo se interpreta según el grado de inseguridad que siente cada persona en un momento determinado. Algunos sinónimos o formas de describirlo son: alarma, terror, nerviosismo, pánico, tensión, pavor, desasosiego, susto, temor, preocupación, horror y ansiedad.

2. **Ira:** es una emoción primaria de tipo negativo, que se detona cuando la persona percibe una injusticia o alguna situación que atenta contra sus valores morales. Es la emoción que contiene un mayor potencial de peligro, ya que su función es destruir todo aquello frente a lo que la persona se siente amenazada. Generalmente, se detona y se expresa mediante abusos físicos y verbales. Algunos sinónimos son: irritación, enojo, furia, enfado, mal humor, indignación, amargura, venganza, desprecio, exasperación, odio, desagrado, cólera, aversión, resentimiento, celos, hostilidad, menosprecio, violencia, rencor y rabia.
3. **Tristeza:** emoción primaria negativa, que se detona cuando nos es imposible alcanzar un objetivo que nos resulta apremiante, pero cuya satisfacción está fuera de nuestro alcance. Generalmente, inicia con la separación, pérdida, decepción o fracaso en una relación psicológica con otra persona u objeto. Sus sinónimos son: desánimo, melancolía, pérdida de energía, pesimismo, pesar, remordimiento, rechazo, sufrimiento, añoranza, depresión, aislamiento, abandono, infelicidad y desaliento.
4. **Asco:** es una emoción primaria negativa causada por una impresión desagradable sobre un estímulo en particular. Se manifiesta como rechazo tanto hacia objetos como hacia sucesos que están en discordancia con nuestras experiencias positivas. Algunos sinónimos son: repugnancia, repulsión, aversión, náusea y desagrado.
5. **Desprecio:** es una emoción negativa que se desencadena cuando una persona se cree superior a otra. También se denomina: desconsideración, prepotencia, altivez, altanería, arrogancia, displicencia, soberbia, orgullo, desdén, menosprecio, subestimación e indiferencia.
6. **Odio:** es una emoción negativa desencadenada por creencias sobre el carácter de otra persona, es decir, cuando se tiene la seguridad de que se está frente a alguien cuyas intenciones no son buenas. También se conoce como: aborrecimiento, rencor, aversión, antipatía, despecho y enemistad.
7. **Culpa:** es una emoción negativa que se desencadena bajo la creencia de que nuestras acciones son moralmente incorrectas y que lastiman a otros. La culpa es una emoción aprendida y depende completamente de los valores de una cultura. También se puede enunciar como: delito, falta, pecado, error o incumplimiento.

8. **Amor propio o dignidad:** es una emoción positiva que se detona cuando la persona considera que posee alguna cualidad específica en su carácter. También se conoce como: decencia, honor, autoestima, honorabilidad, seriedad y excelencia.
9. **Simpatía:** es una emoción positiva que se detona ante la presencia de una cualidad del carácter de otra persona. También se conoce como atracción, gracia, cordialidad, compenetración, empatía, afecto, inclinación y compenetración.
10. **Orgullo:** es una emoción **positiva** provocada por una creencia sobre la acción realizada por uno mismo, en función de un objetivo preestablecido. Se le denomina también como: satisfacción, honra y dignidad. Sin embargo, esta es una **emoción dual**, misma que en su lado **negativo**, se considera como un envanecimiento sobre los propios méritos, y se puede interpretar como: soberbia, altivez, engreimiento, petulancia, arrogancia y vanidad.
11. **Admiración:** es emoción **positiva** que se detona por el valor que se le concede a la acción de otra persona. También se identifica como: asombro, fascinación, maravilla, entusiasmo, éxtasis, arrobamiento y encanto. Al igual que el orgullo, es una **emoción dual**, que en su lado **negativo**, está provocada por el desconcierto acerca de la manera de actuar de otra persona. Se puede identificar como: extrañeza y aturdimiento.
12. **Envidia:** es una emoción negativa que se manifiesta cuando una persona considera que otra no es sujeto de merecer un bien determinado. También se conoce como: ambición, codicia y rivalidad.
13. **Indignación:** es una emoción negativa que se expresa cuando una persona considera injusto un bien atribuido a alguien que no lo merece porque sus actos no han sido moralmente correctos. Se conoce como: irritación enojo y enfado.
14. **Congratulación:** es una emoción positiva que se detona cuando una persona considera merecido el bien de alguien. Sus sinónimos son: felicitación, enhorabuena, pláceme, cumplido y alabanza.
15. **Compasión:** es una emoción negativa detonada por la identificación de la desgracia no merecida de alguien. También se denomina: lástima, condolencia, pésame, solidaridad, altruismo, humanidad y caridad.

### 2.3.3. TEORÍA DE PLUTCHIK

En 1980 Robert Plutchik, establece que las emociones son comunes tanto a los animales como a los seres humanos, ya que tienen como finalidad servir como mecanismos de adaptación para la supervivencia en el medio ambiente.

Considera que las emociones se clasifican de la siguiente manera:

1. **Primarias:** tienen una cualidad bipolar, es decir, en un extremo son positivas y en el otro negativas.

- 1.1. Gozo-tristeza.

- 1.2. Aceptación-disgusto.

- 1.3. Temor-enojo.

- 1.4. Anticipación-sorpresa.

2. **Secundarias:** surgen de la mezcla de dos emociones primarias adyacentes.

- 2.1. Gozo y aceptación = amor.

- 2.2. Aceptación y temor = sumisión.

- 2.3. Temor y sorpresa = rechazo.

- 2.4. Sorpresa y tristeza = decepción.

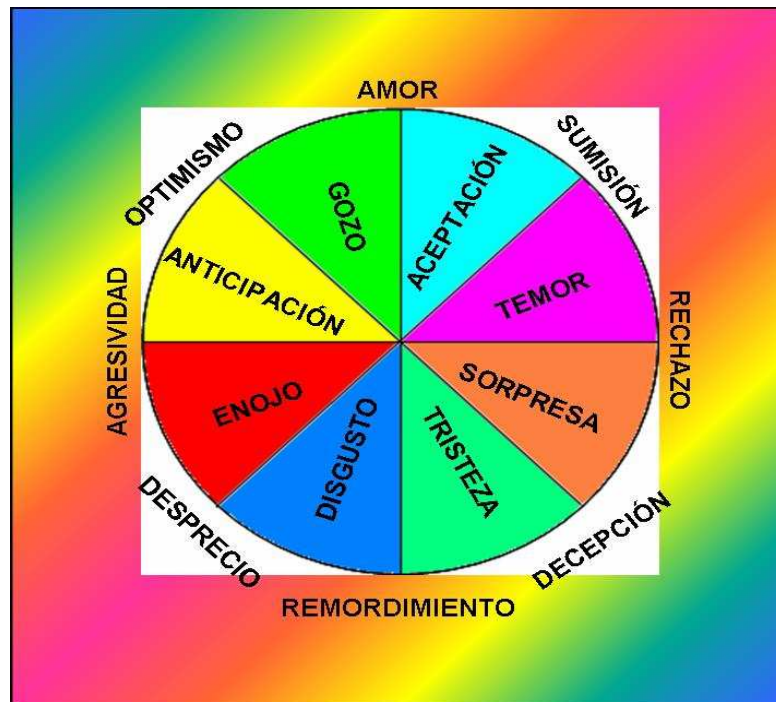
- 2.5. Tristeza y disgusto = remordimiento.

- 2.6. Disgusto y enojo = desprecio.

- 2.7. Enojo y anticipación = agresión.

- 2.8. Anticipación y gozo = optimismo.





2.4.

## MOTIVACIÓN

Es el proceso mediante el cual una persona se esfuerza en cierta dirección para lograr un objetivo que satisfaga una necesidad específica. Es un impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento en función de una necesidad.

Tal como se mencionó al inicio de este módulo, la motivación está estrechamente relacionada con las emociones. De manera que, a continuación, examinaremos las teorías más importantes acerca de la motivación para comprender cómo este proceso interfiere en el desarrollo de la inteligencia emocional.

La motivación se conforma de tres elementos:

1. Un deseo o necesidad interior.
2. La meta u objetivo que se pretende alcanzar.
3. Las estrategias necesarias para alcanzar el objetivo.

Antes de continuar, cabe aclarar que **cada persona tiene sus propios motivos**, aunque comparta objetivos con otras personas. Por ejemplo: tres personas que se están capacitando en el tema de inteligencia emocional. La primera puede estar haciéndolo para conseguir una promoción en la empresa para la que trabaja. La segunda puede estar haciéndolo para conservar su puesto de trabajo. La tercera, puede hacerlo como un instrumento de crecimiento y desarrollo personal. Las tres personas, aparentemente, tienen el mismo objetivo: capacitarse. Sin embargo, al ser diferentes sus motivos, su objetivo es diferente en esencia.

### 2.4.1. CLASIFICACIÓN DE LOS MOTIVOS

De acuerdo a las **necesidades** que satisfacen, los motivos se clasifican en:

- **Primarios o fisiológicos:** son aquellos que satisfacen necesidades del organismo, por ejemplo: la sed, el hambre y el sueño.
- **Secundarios, generales o no aprendidos:** son aquellos que, aunque no son esenciales para la vida, sí son un mecanismo de supervivencia y adaptación al medio ambiente, por ejemplo: la curiosidad, la manipulación, la observación y la exploración.
- **Motivos sociales:** son aquellos mediante los cuales satisfacemos necesidades aprendidas, por ejemplo: el logro, el prestigio, el poder y la afiliación.

De acuerdo a la **conducta** que satisfacen, los motivos se clasifican de la siguiente manera:

- **Extrínsecos:** se presentan cuando una persona se comporta en función de lo que los demás esperan de él.
- **Intrínsecos:** se presentan cuando una persona se comporta de acuerdo a sus propias expectativas, valores y criterios frente a una situación determinada.
- **Trascendentes:** se presentan cuando la persona sabe que sus acciones tendrán como consecuencia algo que afecte, positiva o negativamente, a otras personas.

### 2.4.2. PROCESO DE MOTIVACIÓN

La motivación se lleva a cabo a través de seis fases, mismas que se pueden comprender fácilmente mediante el siguiente ejemplo:

1

**HOMEOSTASIS**  
La persona está en equilibrio.



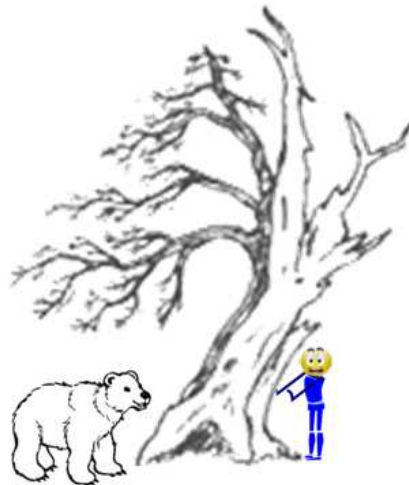
2

**ESTÍMULO**  
Es algo que al aparecer genera una necesidad.



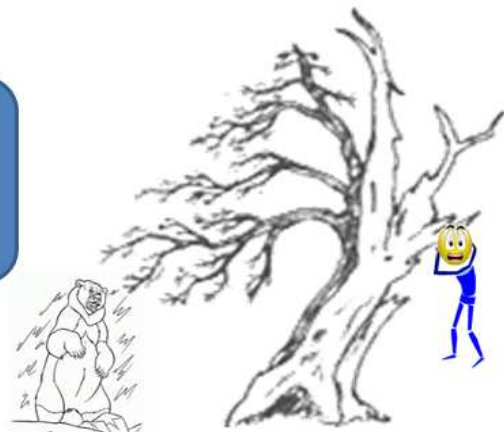
3

**NECESIDAD**  
Provoca un estado de tensión y alerta.



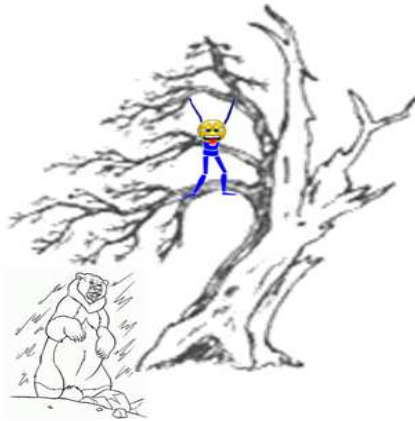
4

**ESTADO DE TENSIÓN**  
Es el impulso que da lugar al inicio de una conducta.



5

**COMPORTAMIENTO**  
Su objetivo es satisfacer una necesidad.



6

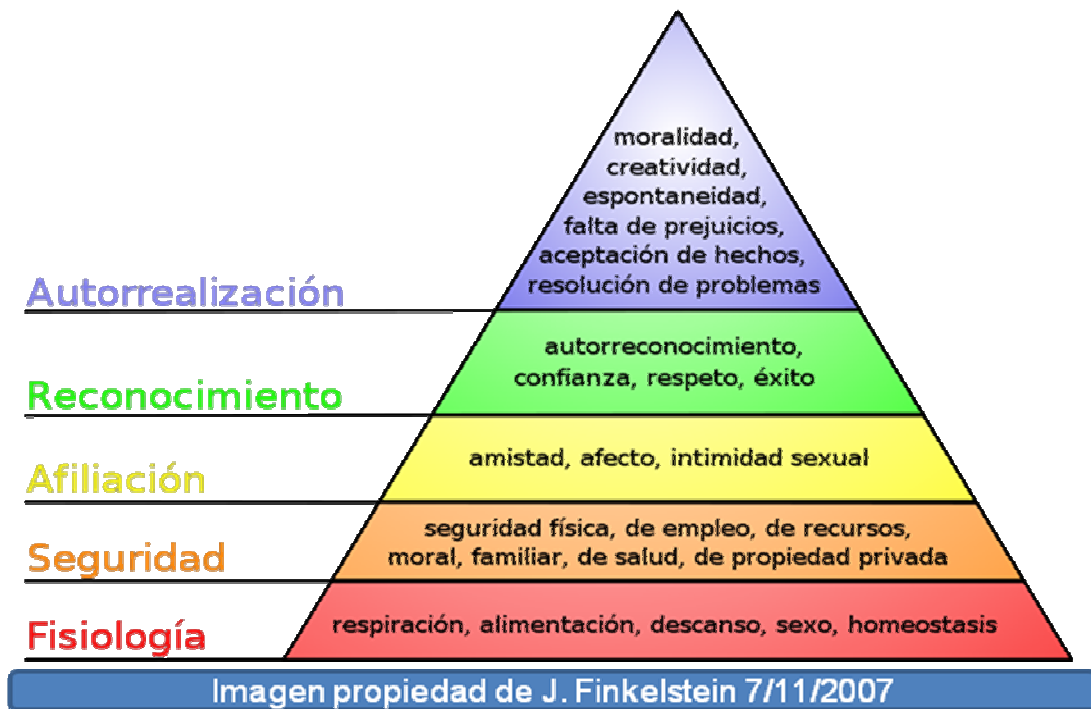
**SATISFACCIÓN**  
Si se satisface la necesidad, la persona recupera el equilibrio.



## 2.5. TEORÍAS SOBRE MOTIVACIÓN

### 2.5.1. TEORÍA DE LA JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES

En 1934 Abraham Maslow propone una teoría en la que se deben satisfacer seis necesidades de manera escalonada (comenzando por la base de la pirámide).



Una vez que la persona ha satisfecho las necesidades fisiológicas, podrá iniciar un nuevo ciclo de motivación para satisfacer necesidades de seguridad, posteriormente las de afiliación, las de reconocimiento y, finalmente, las de autorrealización. Cabe aclarar que una persona no puede satisfacer necesidades de un determinado nivel, si antes no ha conseguido subsanar las anteriores.

Por ejemplo, no se puede llevar a cabo el ciclo de motivación de reconocimiento (necesidad de éxito), si antes no se han satisfecho las necesidades fisiológicas (alimentación y descanso), de seguridad (empleo y habitación) y de afiliación (familia, amistades y círculos sociales en general).

### 2.5.2. TEORÍA DEL FACTOR DUAL

En 1967 Herzberg, Mausner y Snyderman desarrollaron una teoría de la motivación en función del ámbito laboral. Dentro de sus conclusiones destaca que cuando una persona tiene éxito en su trabajo, atribuye la situación a sus méritos.

Por el contrario, cuando la persona está insatisfecha con su vida laboral, lo atribuye a factores externos, tales como las presiones, los compañeros, los jefes, la crisis económica y las políticas de la organización.

A partir de esta conclusión, los autores determinan que existen dos factores (factor dual) que promueven la motivación o desmotivación de las personas en la ejecución de su trabajo.

1. **Factores higiénicos:** son externos a la tarea. Si la persona logra satisfacerlos permanece en un estado neutral, es decir, no realiza un esfuerzo mayor. Pero, si no son satisfechos, se desatan emociones negativas que desequilibran a la persona.

- a. Factores económicos (sueldos, salarios, prestaciones, bienes en especie, entre otros).
- b. Condiciones físicas del lugar de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, seguridad física).
- c. Seguridad laboral (reconocimiento a la antigüedad, privilegios, atención a sugerencias y propuestas, políticas y reglamentos justos, procedimientos claros).
- d. Factores sociales (calidad en las relaciones interpersonales dentro del lugar de trabajo).
- e. Estatus (títulos, puestos, nivel de autoridad, nivel de jerarquía organizacional, privilegios, tipo de oficina)

2. **Factores motivadores:** son internos a la tarea, es decir, son aquellos que resultan o son consecuencia de un trabajo determinado. De su existencia depende que la persona se sienta o no motivada. Cuando estos factores no existen, o pasan desapercibidos para la persona, seguramente orientará sus esfuerzos a conseguir un mejor lugar en el que pueda desarrollarse plenamente.

- a. Tareas estimulantes (expectativas y posibilidad de crecimiento y desarrollo profesional, tareas que impliquen retos, reconocimiento).
- b. Sentimiento de autorrealización (certeza de que la labor cotidiana tiene un impacto positivo al interior de la organización y de que se es plenamente reconocido por ello).
- c. Reconocimiento de una labor bien hecha (reconocimiento público de los méritos de la persona en función del logro de objetivos individuales).
- d. Logro o cumplimiento (contar con objetivos claros y factibles de realizar al tiempo que impliquen un reto para la superación de la persona).

- e. Mayor responsabilidad (asignación de nuevas tareas que permitan la apertura a nuevas y mejores posiciones laborales).

Cabe aclarar que **una persona no puede motivar a otra**, únicamente la puede estimular. La motivación es un proceso interno y depende completamente de cada individuo. Sin embargo, una de las principales funciones de cualquier persona que tenga autoridad sobre otra, es proporcionar los estímulos necesarios para contar con un colaborador lo suficientemente motivado para comprometerse con la organización.

### 2.5.3. TEORÍA DE LAS NECESIDADES ADQUIRIDAS

En 1989 David McClelland establece que, conforme las personas adquieren experiencias desarrollan nuevas formas de entender el medio. A eso se le denomina motivaciones secundarias o adquiridas y son:

1. **Motivación de logro:** es el impulso de sobresalir dentro de un grupo. Para ello, la persona necesita imponerse metas elevadas para satisfacer deseos de excelencia, esmerándose en trabajos bien realizados y aceptando grandes responsabilidades. Debido a su naturaleza, las personas con una motivación de logro tienen relaciones interpersonales escasas y débiles.
2. **Motivación de poder:** es la necesidad que tiene una persona para influir y controlar a otras personas y a grupos enteros con la finalidad de obtener reconocimiento. Una persona con motivación de poder necesita que se le considere como alguien importante, busca prestigio y estatus y desarrolla una mentalidad política que utiliza para hacer predominar sus ideas por encima de las del grupo.
3. **Motivación de afiliación:** es la necesidad de pertenecer a un grupo, desempeñándose como una persona popular que gusta del contacto con los demás. Más que estar orientada hacia una tarea, la persona con motivos de afiliación necesita compañía y saberse aceptado al interior de un grupo.

### 2.5.4. TEORÍA XYZ

En 1968 Douglas McGregor publicó una teoría fundamentada en las hipótesis XY, mismas que fueron complementadas posteriormente por William Ouchi en 1980 con la hipótesis Z:

1. **La hipótesis X** supone que, por naturaleza, los seres humanos son perezosos y necesitan de una fuerte estimulación externa para desempeñar su trabajo.

- a. La gente prefiere ser dirigida en lugar de asumir responsabilidades.
- b. La gente es poco creativa y, por lo tanto, poco proactiva.
- c. Las personas únicamente buscan satisfacer necesidades fisiológicas y de seguridad.
- d. La gente debe ser obligada a trabajar mediante controles extremos.

2. **La hipótesis Y** supone que, por naturaleza, el ser humano se esfuerza por desempeñar su trabajo comprometiéndose con sus objetivos y los de la organización, para lo cual está en constante búsqueda de responsabilidades:

- a. Si las condiciones de trabajo son adecuadas, el interés por la tarea surge de manera natural.
- b. La gente trabaja mejor en un ambiente de autonomía.
- c. Todas las personas somos creativas en potencia, pero necesitamos un ambiente correcto para poder desarrollarnos.
- d. Las personas motivadas se pueden controlar a sí mismas, no necesitan supervisión.

3. **La hipótesis Z** supone que, es responsabilidad de la organización incrementar el sentido de pertenencia y compromiso de los colaboradores.

- a. Es responsabilidad de la organización buscar el bienestar de las personas, dentro y fuera del ámbito laboral.
- b. La organización debe comprender que, si trata a los colaboradores con confianza en sus capacidades, estos responderán con un óptimo desempeño y un mínimo de necesidad de supervisión.
- c. Una organización inteligente trata a sus colaboradores con intimidad, es decir, deja de verlos únicamente como un número más y se preocupa por sus condiciones de vida personales.



## 2.6. CÓMO RECONOCER NUESTRAS EMOCIONES

Tal como hemos visto hasta el momento, las emociones son un componente muy significativo para nuestro desarrollo personal, a tal grado, que se han realizado diversos estudios y se han establecido muchas teorías para conocer a fondo lo que ahora conocemos como inteligencia emocional.

Pero, al igual que todos los procesos que realizamos en la vida cotidiana, por naturaleza estamos más conscientes de las cosas desagradables que de las que nos hacen felices. Es por ello, que también se ha dedicado un mayor esfuerzo a determinar de qué manera podemos reconocer y controlar nuestras emociones negativas.

Aun cuando no existe una “receta”, la mayoría de los investigadores del tema están de acuerdo en las siguientes premisas:

1. Para poder manejar una emoción, primero debemos reconocerla.
2. Una vez que la hemos identificado, debemos asignarle una dimensión (¿es igual sentir miedo que terror?).
3. Ya que la hemos dimensionado, debemos buscar la manera de describirla (me siento agitado, ansioso, tengo miedo de lo que pueda pasar, no puedo pensar en otra cosa, qué pasaría si no puedo enfrentarlo, creo que no tengo los elementos necesarios para superarlo).
4. Reconocer y aceptar que aquello que estamos describiendo es un mecanismo para adaptarnos a una situación anormal y que, por lo tanto, no tenemos control absoluto sobre ella.
5. Determinar qué parte de la situación está bajo nuestro control y cuál no.
6. En función de lo que está a nuestro alcance, razonar con claridad para seleccionar las habilidades que puedan ayudarnos a reestablecer nuestro equilibrio.
7. Aceptar que lo que no está bajo nuestro control, seguirá estando. Esto no quiere decir que nos conformemos con la situación, sino que tratemos de encontrar aquello que podemos aprender de esta experiencia.

8. Identificar cuáles son nuestros bloqueos, ya sean culturales, o aprendidos en el seno familiar y tratar de superarlos.
9. Aceptar que el pasado no se puede cambiar, que el futuro es una ilusión y que sólo el presente es real.
10. Hacer conciencia de que el pensamiento es tan poderoso que, si no lo controlamos, podemos exagerar en la dimensión de la situación, haciéndola mayor de lo que es, o restándole importancia.
11. Es muy importante trabajar en el control de la emoción, de otra manera, esta no desaparecerá, al contrario, entre mayor sea su intensidad, más difícil será manejarla.
12. Si se puede resolver la situación, actuar. Si no se puede resolver, aceptar y aprender.
13. Aceptar las emociones como parte de nuestra naturaleza.
14. Recordar que las emociones nos ayudan a crecer y a ser mejores personas si encontramos y aplicamos diversos métodos para modularlas, tales como la respiración, ejercicios de solución de problemas, establecimiento de sistemas de comunicación asertiva, programación y activación neurolingüística, entre otros.
15. Aceptar, reconocer y tener presente que las emociones no se disuelven si “dejamos de sentir” o nos mantenemos ocupados. Debemos enfrentarlas y superarlas.

## Para reflexionar:

**Caer no es peligroso ni vergonzoso,  
pero permanecer arrodillado es ambas cosas.**

**-Konrad Adenauer, político alemán-**

## MAPAS CONCEPTUALES

