

Inteligencia Emocional

Guillermo Choque Aspiazu
gchoque@umsanet.edu.bo

Resumen

Las emociones comienzan a jugar un rol importante en aspectos esenciales de la vida del ser humano, comprender la inteligencia emocional como objetivo para lograr un equilibrio armónico entre cabeza y corazón parece ser el principio de un área grande de estudio e investigación. El presente trabajo menciona las bases de la inteligencia emocional e indica los fundamentos del nuevo lenguaje del corazón para el desarrollo integral del ser humano.

Palabras clave: *inteligencia, emociones, lenguaje del corazón, expresión facial.*

1. INTRODUCCION

Para conseguir éxito en facetas tan esenciales como el amor, las relaciones familiares, la educación de los niños, el trabajo o propiciar un buen estado de salud, es necesario desarrollar la inteligencia emocional. En esta tendencia no se trata de que los sentimientos reemplacen a la razón, el objetivo central es lograr un equilibrio armónico entre cabeza y corazón.

Para la cultura occidental, el corazón es algo muy distinto de la mente, considerada como la capacidad de pensar racionalmente, algo que no ocurre sin embargo con las tradiciones orientales, según las cuales el corazón y la mente forman parte de la misma realidad. La simbolización de lo mencionado ocurre cuando los budistas se refieren a la mente, no señalan su cabeza, sino su pecho.

Hasta ahora, el modelo prevaleciente sobre la inteligencia tenía un sesgo marcadamente racional, según el cual, el único parámetro aceptado por la comunidad científica para definir la inteligencia giraba en torno al cociente intelectual (CI)¹. El problema con el CI es que reduce la inteligencia a las habilidades verbales, numéricas y lógicas, soslayando al mismo tiempo, otro tipo de competencias emocionales y sociales igualmente importantes.

¹ CI se define como el cociente entre la edad mental y la edad cronológica

2. EMOCIONES

En un sentido literal el Diccionario Oxford define emoción como “cualquier agitación y trastorno de la mente, el sentimiento, la pasión; cualquier estado mental vehemente o excitado”. Goleman (1995) utiliza el término emoción para referirse a un sentimiento y sus pensamientos característicos, a estados psicológicos y biológicos y a una variedad de tendencias a actuar. Menciona también que algunos estudiosos del tema proponen familias básicas de emociones, que aunque no son coincidentes, pueden ser clasificadas en las categorías mostradas en la tabla 1.

De acuerdo con Paul Ekman de la Universidad de California de San Francisco, existe un puñado de emociones centrales para las cuales las expresiones faciales de cuatro de ellas: temor, ira, tristeza y placer, son reconocidas por personas de culturas de todo el mundo, incluidos los pueblos prealfabetizados presumiblemente no contaminados por la exposición al cine o a la televisión, lo cual definitivamente sugiere su universalidad.

3. TEORIAS DE LA EMOCION

Según Papalia (1988), las 3 teorías más importantes sobre las emociones se basan en la fisiología, las cogniciones y la interacción de factores físicos y mentales.

- a) La teoría de James-Lange sugiere que se debe basar los sentimientos humanos en sensaciones físicas,

como el aumento del ritmo cardiaco y las contracciones musculares.

- b) La teoría de Cannon-Bard subraya que los sentimientos son puramente cognitivos, ya que las reacciones físicas son las mismas para emociones diferentes y no se puede distinguir una emoción de otra basándose en las señales fisiológicas.
- c) La teoría de Schachter-Singer mantiene que las emociones son debidas a la evaluación cognitiva de un acontecimiento, pero también a las respuestas corporales: la persona nota los cambios fisiológicos, advierte lo que ocurre a su alrededor y denomina sus emociones de acuerdo con ambos tipos de observaciones.

Cuando se experimenta una situación que se cree incontrolable los sentimientos humanos serán más negativos que si se entiende la capacidad de controlar el resultado, la sensación de control se relaciona con la sustancia química denominada norepinefrina².

4. PAPEL DE LAS EMOCIONES

Durante siglos, la cultura occidental estuvo encorsetada por rígidas normas tradicionalistas y tratando de ocultar las emociones. Sin embargo, las últimas tendencias científicas están comenzando a reconsiderar esta nefasta actitud.

Los seres humanos no sólo cuentan con un cerebro reptiliano (tallo cerebral) y un cerebro emocional (sistema límbico) sino que disponen además de una corteza cerebral (neocórtex) que le permite modular racionalmente la respuesta emocional y adaptarla a las necesidades del momento. En este sentido, la causa de muchos de los problemas que aquejan al ser humano quizá se encuentre en la desproporción existente entre una respuesta emocional y una

respuesta mental. No se trata de que los sentimientos reemplacen a la razón, ni que la razón se imponga sobre aquellos, sino de implementar los medios adecuados para el logro de un equilibrio armónico entre cabeza y corazón.

5. EDUCACION SENTIMENTAL

Diferentes estudios realizados para determinar la incidencia de las emociones en el proceso de aprendizaje han puesto de manifiesto que no basta con un elevado CI para superar los exámenes o concluir con éxito los diferentes ciclos del proceso educativo. Es necesario desarrollar programas en el sistema educativo que enseñen a los alumnos a tomar conciencia del mundo de los sentimientos, a saber hablar sobre ellos, a descubrir las conexiones entre pensamientos, emociones y reacciones, y a manejar adecuadamente el enfado, la tristeza, la ansiedad y el odio. Tal vez se debería poner en consideración también programas sociales que ayuden a reducir el grado de agresividad y autodestructividad, bajar el índice de suspendidos y expulsados entre estudiantes con bajo rendimiento, disminuir la tasa de delincuencia, promover la colaboración con los compañeros, fomentar las habilidades de resolución de conflictos, etc.

6. FUNDAMENTOS DEL LENGUAJE DEL CORAZON

El término inteligencia emocional fue utilizado por primera vez en 1990 por Peter Salovey de Harvard y John Mayer de la New Hampshire, para describir las cualidades emocionales que parecen tener importancia para el éxito: empatía, expresión y comprensión de los sentimientos control de nuestro genio, independencia, capacidad de adaptación, simpatía, capacidad de resolver los problemas de forma interpersonal, persistencia, cordialidad, amabilidad, respeto.

Goleman (1995) popularizó la inteligencia emocional y la convirtió en un best seller, refiriéndose a las siguientes habilidades: capacidad de motivarnos a nosotros mismos

² Conocida también como noradrenalina, se refiere a un neurotransmisor liberado por la mayoría de los nervios del sistema simpático.

de perseverar en el desempeño a pesar de las posibles frustraciones, de regular nuestros propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera, de controlar los impulsos, diferir las gratificaciones, de empatizar y confiar en los demás.

6.1 Autoconciencia

Constituye un elemento fundamental de la comprensión psicológica. La metáfora, el símil, la poesía, el canto y la fábula están escritos en el lenguaje del corazón. Del mismo modo los sueños y los mitos se mueven siguiendo la lógica de las emociones. En este sentido, la capacidad de establecer contacto con la profundidad del ser humano proporciona la sabiduría interna necesaria para comprender el significado de los sueños y las fantasías, los símbolos que encarnan los deseos más profundos. Quienes se hallan más sintonizados consigo mismos son más capaces de escuchar la voz de su propio corazón y pueden comprender de manera más clara sus mensajes. La autoconciencia es la habilidad emocional fundamental sobre la que se construyen otras, como el autocontrol emocional.

6.2 Control de las emociones

El autocontrol se refiere a la capacidad de soportar los embates de las tormentas emocionales. El autocontrol ha sido considerado como una gran virtud desde los tiempos de Platón. El objetivo del control de las emociones no consiste tanto en su represión como en su proporción, en su adecuación a las circunstancias. Cuando las emociones son amordazadas generan apatía, mientras que si son desbordantes y persistentes se convierten en algo patológico. Mantener en jaque nuestras emociones más conflictivas es la clave del bienestar emocional, ya que los sentimientos perturbadores que crecen intensamente o que perduran durante demasiado tiempo, socavan nuestra estabilidad. El arte de tranquilizarnos a nosotros mismos es una de las herramientas psicológicas fundamentales.

6.3 Capacidad de motivarse a uno mismo

En la medida que nuestras emociones obstaculizan o favorecen la capacidad de pensar, de planificar o de resolver problemas, también imponen los límites de nuestra capacidad para servirnos de nuestras facultades mentales innatas, determinando, de este modo, nuestros logros vitales. Y, en la medida que nos encontremos motivados por el entusiasmo y la satisfacción en lo que hacemos es posible contar con un empuje para conseguir nuestros objetivos. El control de los impulsos, la capacidad para demorar la gratificación al servicio de un determinado objetivo, desde resolver una ecuación hasta escribir un libro es, tal vez, la esencia de la autorregulación emocional.

6.4 Empatía

La empatía constituye la raíz fundamental del afecto. La capacidad de experimentar como se siente alguien juega un papel esencial en multitud de situaciones, desde el comercio y la empresa hasta la vida amorosa. La capacidad para intuir los sentimientos de otra persona se asienta en la facultad de interpretar los canales de expresión no verbal: tono de voz, gesto, expresión facial. Cuando las palabras están en desacuerdo con uno de estos canales, la verdad emocional debe buscarse más en la forma en que se dicen las cosas que en su contenido. La empatía es la cualidad sobre la que se asienta la acción compasiva y altruista.

6.5 Habilidades sociales

El hecho de saber canalizar adecuadamente las emociones de otra persona requiere la maduración de dos habilidades emocionales fundamentales, el autocontrol y la empatía. Sobre estos cimientos se desarrollan las habilidades sociales de la gente. Estas son las competencias sociales que favorecen el trato con los demás y cuya carencia conduce al fracaso reiterado en el mundo social. La falta de estas habilidades puede conducir, incluso en las personas intelectualmente más

brillantes, a la arrogancia, la insensibilidad y el desprecio a los demás.

7. COMPRENSIÓN DE EMOCIONES

Ekman (1992), uno de los psicólogos líderes en el área de las emociones, proporciona una lista de seis emociones básicas: enojo, miedo, tristeza, alegría, disgusto y sorpresa. Este investigador compone esta lista mediante la observación de varias expresiones faciales en distintas culturas y grupos étnicos.

Desde una perspectiva del desarrollo, las expresiones faciales constituyen uno de los primeros focos de interés para la investigación en comprensión de las emociones. Ciertamente, las emociones muchas veces se hacen visibles en la cara, y puesto que desde muy temprano ella constituye uno de los “eventos” participantes en la interacción social del individuo, ha sido una idea sugerente considerar la posibilidad de una comprensión inicial de la emoción a partir de las respuestas del individuo a las expresiones faciales de otros. Así, distintos autores han tomado como un primer indicador de comprensión de las emociones el “agrupamiento” de ejemplos distintos de un mismo tipo de expresión emocional.

Según Harris (1989) este agrupamiento se infiere, por ejemplo, al observar: que la atención visual del individuo disminuye a medida que se presenta una serie de dibujos de una misma expresión facial, y aumenta cuando se presenta una expresión facial distinta en esta misma serie (p.e., una expresión de sorpresa entre expresiones de alegría), y que atienden diferencialmente a expresiones faciales de emoción, según concuerden o no con un patrón de voz (caracterizado, p.e., como triste o de ira) presentado simultáneamente con ellas

8. CONCLUSIONES

La inteligencia emocional que toma como base las emociones es una de las nuevas alternativas para comprender el concepto de inteligencia, que en estos últimos tiempos ha

sido motivo de grandes controversias en el ámbito de la investigación científica. Explicar la inteligencia a partir de las emociones y dar valor al lenguaje del corazón puede conducir al ser humano a encontrar medidas más interesantes que permitan comprender sus capacidades cognitivas de mejor manera que solamente empleando el tradicional cociente intelectual de Binnet. Desarrollar la inteligencia emocional a partir de sus postulados básicos, y la colaboración de las expresiones faciales, podría lograr en el futuro su inclusión como modelo en el desarrollo de productos tecnológicos con sentimientos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Gardner, H. (1993). *Multiple Intelligences*. New York: BasicBooks.

Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.

Harris, P. L. (1989). *Children and emotion: The development of psychological understanding*. Cambridge: Blackwell.

Mayer, J.D. & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17, 433-442.

Papalia, D.E. (1988). *Psicología*. México, Edit. McGraw-Hill/Interamericana.

Thorndike, E.L. (1920). *Intelligence and its uses*. Harper's Magazine, 140, 227-235.

Ira	Tristeza	Temor	Placer	Amor	Sorpresa	Disgusto	Vergüenza
Furia Ultraje Resentimiento Cólera Exasperación Indignación Aflicción Acritud Animosidad Fastidio Irritabilidad Hostilidad	Congoja Pesar Melancolía Pesimismo Pena Autocompasión Soledad Abatimiento Desesperación	Ansiedad Aprensión Nerviosismo Preocupación Consternación Inquietud Cautela Incertidumbre Pavor Miedo Terror	Felicidad Alegria Alivio Contento Dicha Deleite Diversión Orgullo Placer sensual Estremecimiento Embeleso Gratificación Satisfacción Euforia Extravagancia Éxtasis	Aceptación Simpatía Confianza Amabilidad Afinidad Devoción Adoración Infatuación Ágape	Conmoción Asombro Desconcierto	Desdén Desprecio Menosprecio Aborrecimiento Aversión Disgusto Repulsión	Culpabilidad Molestia Disgusto Remordimiento Humillación Arrepentimiento Mortificación Contrición
Violencia Odio	Depresión	Fobia Pánico	Manía				

Tabla 1. Clasificación de las emociones
Fuente: Goleman (1995)