
Inteligencia Emocional en la Consulta de Pediatría

Alicia Jiménez Jiménez

18^o congreso
actualización
pediatría 2022

fPS
Fundación Pediatría y Salud



AEPap
Asociación Española de Pediatría de Atención Primaria





Objetivos

Revisar y desarrollar la proactividad personal



Aprender a procesar nuestras Emociones Primarias para transformarlas



Identificar las estrategias efectivas para una gestión emocional saludable

Mostrar escucha comprensión empática como habilidad y aptitud básicas para una comunicación emocionalmente inteligente

INTELIGENCIA EMOCIONAL

El largo camino del desarrollo personal



Inteligencia emocional del líder

Conciencia de uno mismo

- Conciencia de las propias emociones
- Valoración adecuada de las debilidades y fortalezas
- Confianza en uno mismo



Inteligencia emocional del líder

Competencia en las relaciones

- Liderazgo inspirado
- Influencia y persuasión
- Desarrollo de los demás
- Alentar y promover el cambio
- Gestión de conflictos
- Establecer vínculos y redes sociales
- Trabajo en equipo y colaboración



Inteligencia emocional del líder

Autogestión



- Autocontrol emocional
- Transparencia
- Adaptabilidad
- Logro
- Iniciativa
- Optimismo

Inteligencia emocional del líder

Conciencia social

- Empatía
- Conciencia de la organización
- Actitud de servicio



Tipos de pérdidas

Duelos visibles por pérdida de personas

- Pérdida de un ser amado
- Fin de una relación; ruptura, separación, divorcio

Duelos menos visibles por pérdida de situaciones y cosas

- Pérdida de empleo/jubilación
- Pérdida de status
- Pérdida de dinero /Quiebra
- Cambio de lugar de residencia (emigración)
- Pérdida del nivel de salud
- Cambio de escuela del niño
- Ser robado. Afecta más a los ancianos

Duelos ligados a la edad

- Pérdida de sueños infantiles
- Pérdida de seguridad, soporte
- Pérdida de la juventud
- Pérdida de capacidad reproductora. Menopausia
- Pérdida de la fuerza y vitalidad física
- Pérdida de cabellos, dientes y visión, etc.
- Dependencia

Duelo por pérdida , robo o muerte de mascota

Duelo por la pérdida de alguna parte de nuestro cuerpo

- Mamas
- Útero
- Piernas
- Etc.

Pérdidas ligadas al desarrollo personal

- Pérdida de las falsas ilusiones
- Pérdida del viejo yo
- Desapego. Desprenderse

Pérdida de objetivos, ideales, convicciones

Semipérdidas

- Espera de un diagnóstico
- Espera de un resultado de algo. Oposiciones, exámenes
- Espera de noticias de alguien desaparecido:
 - Niños o adultos raptados
 - Persona desaparecida en el mar o en la montaña
- Crisis de pareja. Hay algo que se rompe, se pierde y nunca vuelve a ser igual que antes. Pueden construirse cosas mejores pero aquel aspecto de la relación murió.

Fases de un proceso de duelo



1. Negación o shock
2. Protesta/ enfado
3. Tristeza puede coexistir con miedo, ansiedad, culpabilidad, entre otros y se reactivan los duelos no elaborados del pasado
4. Aceptación intelectual de lo que está pasando
5. Aceptación global, integrada a nivel emocional
6. Capacidad de crear nuevos apegos
7. Posibilidad de crecer y aprender a rehacer la vida de forma más plena y satisfactoria a través de la experiencia de la pérdida de alguien o algo valioso

Disposiciones emocionales ante el aprendizaje

- **Curiosidad:** “quiero saber más sobre este tema”
- **Apertura:** “esto es una oportunidad para desarrollarme o enriquecerme”
- **Asombro:** Capacidad de ver lo nuevo, ver posibilidades futuras
- **Humildad:** “no sé”, disposición a reconocer que se puede estar equivocado
- **Paciencia:** manejar bien la incertidumbre, no querer controlar todo desde el primer momento
- **Resiliencia:** gestión de los “fracasos” y “errores”

Lo que nos han contado: Modelo OSAR

OBSERVADOR



ACCIÓN



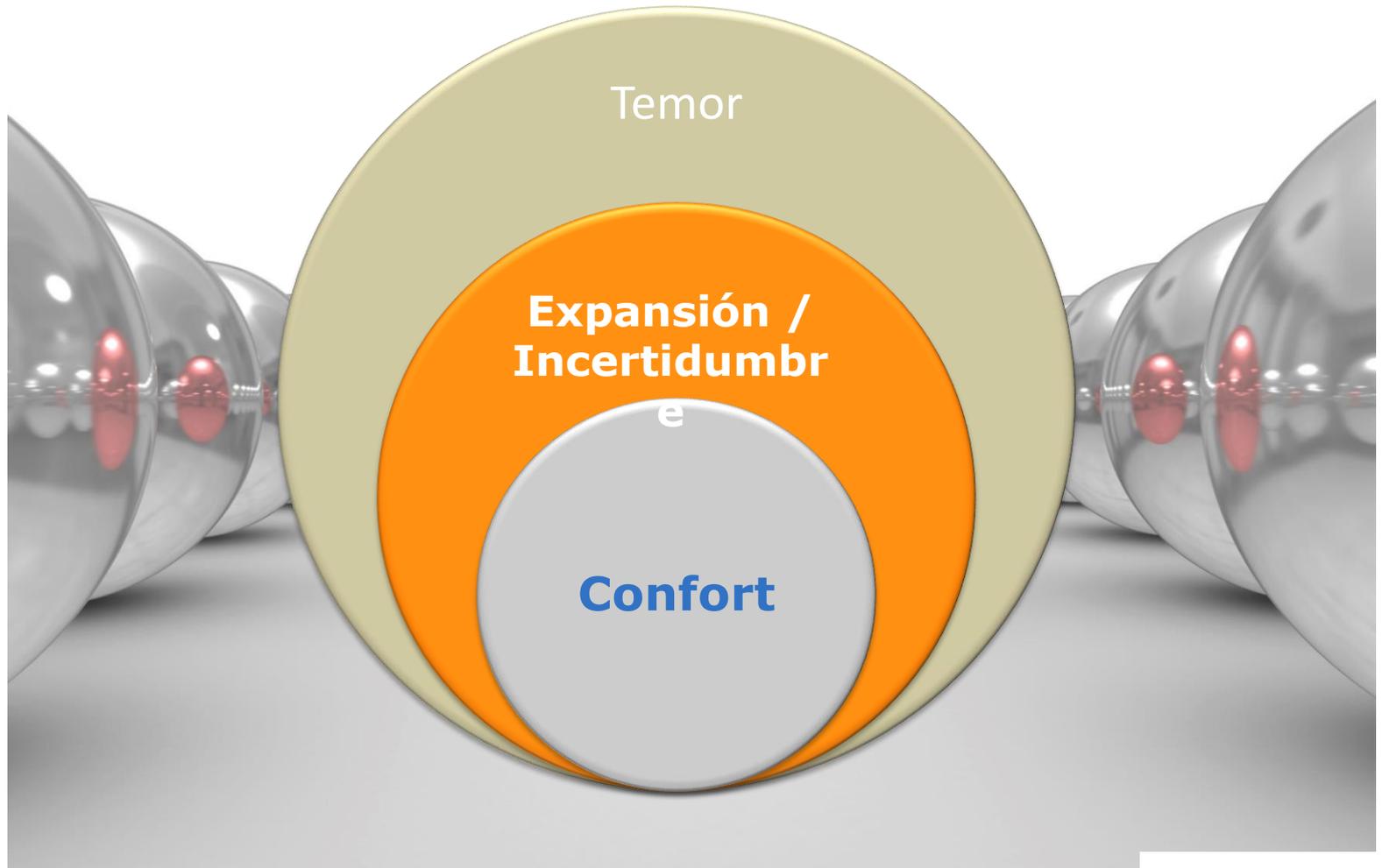
RESULTADOS



Aprendizaje de primer orden

Aprendizaje de segundo orden

Lo que nos han contado: Zonas de aprendizaje



Zonas de aprendizaje

- **Zona de confort:** piloto automático
- **Zona de expansión:**
 - Tolerar la frustración "a veces no es fácil, ni cómodo, ni agradable"
 - Gestionar la incertidumbre "aceptar que no hay riesgo 0", "abrir la puerta a lo imprevisto"
 - Declaración de "no saber"
 - Voluntad e Intención de aprender
 - Humildad vs. Arrogancia
- **Zona de temor / pánico:**
 - ✓ Donde hay temor, no hay lugar para el amor
 - Equivocarse es sancionado
 - Decir "no sé" es reprendido
 - ✓ Podrá haber cumplimiento pero no compromiso
 - ✓ Busca "estar a salvo", "no exponerse"



Provocar a la víctima

- ¿Qué te pasa o te pasó?
- ¿Quién te ha dañado, herido o perjudicado?
- ¿Cómo te hace o te hizo sentir?
- ¿Qué es en el fondo lo que no soportas de situaciones como esta?
- ¿Qué se debería haber hecho en el momento o después para remediarlo?
- ¿Qué tuviste que hacer, cómo te viste/te ves obligado a actuar?
- ¿Cómo te afectaría que esa persona o grupo persistiera en su comportamiento en futuras ocasiones?
- ¿Cómo te sientes ahora al evocar la situación desde estas preguntas?



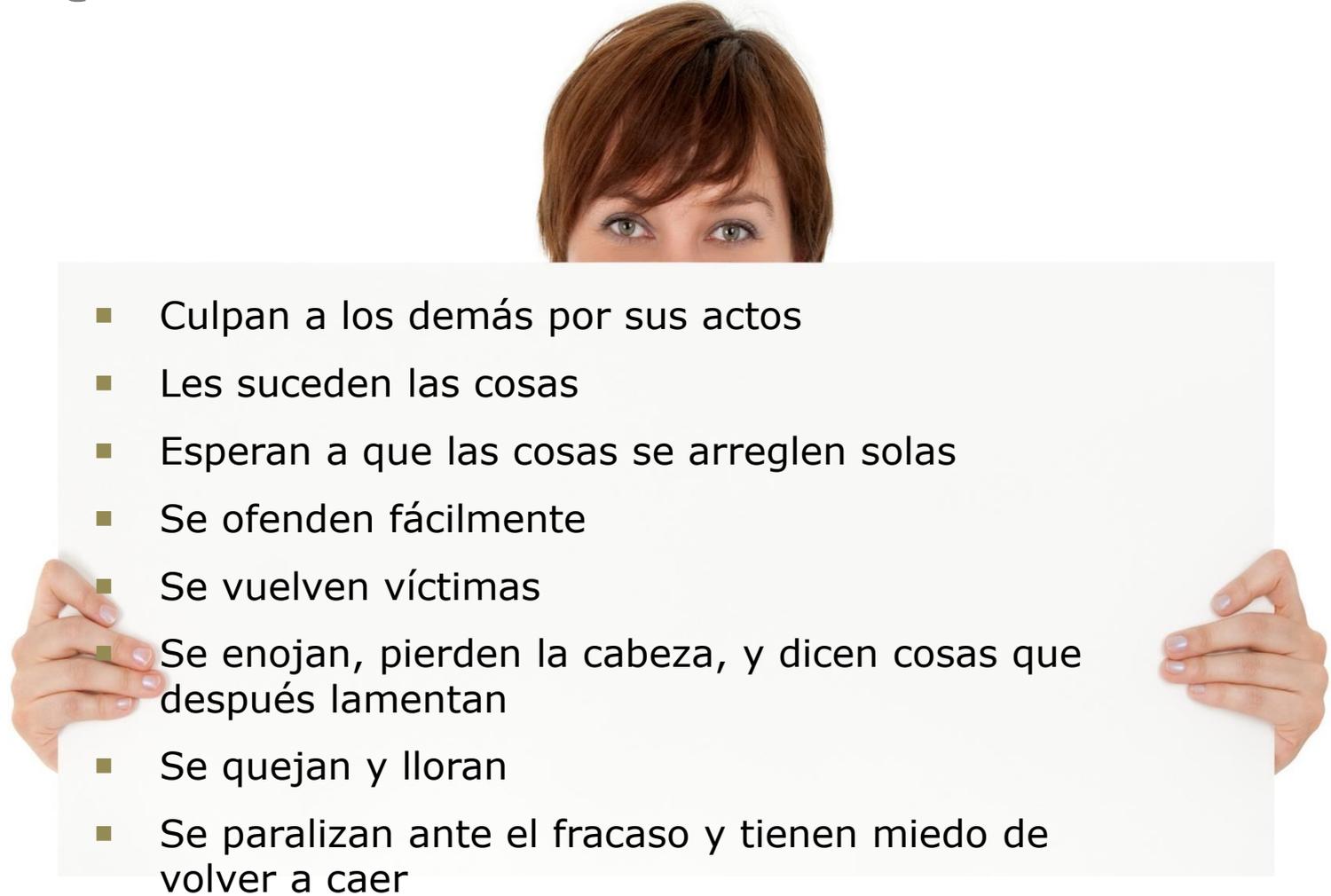


Despertar al protagonista

- ¿Qué elegiste libremente hacer TÚ en esa situación?
- A futuro ¿qué relación te gustaría construir con esa persona o grupo?, ¿lo que elegiste hacer contribuye a crear ese tipo de relación?
- ¿Qué pretendías lograr en ese momento con lo que elegiste hacer?, ¿conseguiste tu objetivo?
- En general ¿qué valores te guían en la vida?, ¿lo que decidiste hacer en esa situación fue coherente con esos valores, es decir, contigo mismo?
- TU RETO: ¿Se te ocurre ahora algún comportamiento alternativo que te ayude a crear la relación que deseas, que te ayude a conseguir tu objetivo en la situación y a la vez te haga sentir bien contigo mismo?
- ¿Hay algo que puedas aprender de esto?, ¿y qué más?, ¿y que más?
- ¿Hay algo que puedas hacer ahora para reparar el posible daño?
- ¿Cómo te sientes al evocar esa situación desde estás preguntas?



Qué hacen los reactivos o víctimas



- Culpan a los demás por sus actos
- Les suceden las cosas
- Esperan a que las cosas se arreglen solas
- Se ofenden fácilmente
- Se vuelven víctimas
- Se enojan, pierden la cabeza, y dicen cosas que después lamentan
- Se quejan y lloran
- Se paralizan ante el fracaso y tienen miedo de volver a caer

Qué hacen los proactivos o protagonistas



- Se hacen responsables de sus actos y reacciones
- Hacen que las cosas sucedan a través de su acción
- Tienen iniciativa
- No se ofenden fácilmente
- Ejercen el control
- Piensan antes de actuar, son prudentes
- Vuelven a hacer el intento cuando algo sale mal
- Reconocen su error, aprenden de él y lo corrigen instantáneamente

Qué dicen los reactivos o víctimas

Yo soy así, no tengo remedio

Intentaré

No puedo, no tengo tiempo

No puedo hacer nada

Me vuelvo loco

Tengo que hacerlo

Debo

Me arruinaste el día

Qué dicen los proactivos o protagonistas

Puedo aprender y mejorar

Lo haré, pase lo que pase

Sí, mañana a las 8:00 a.m.

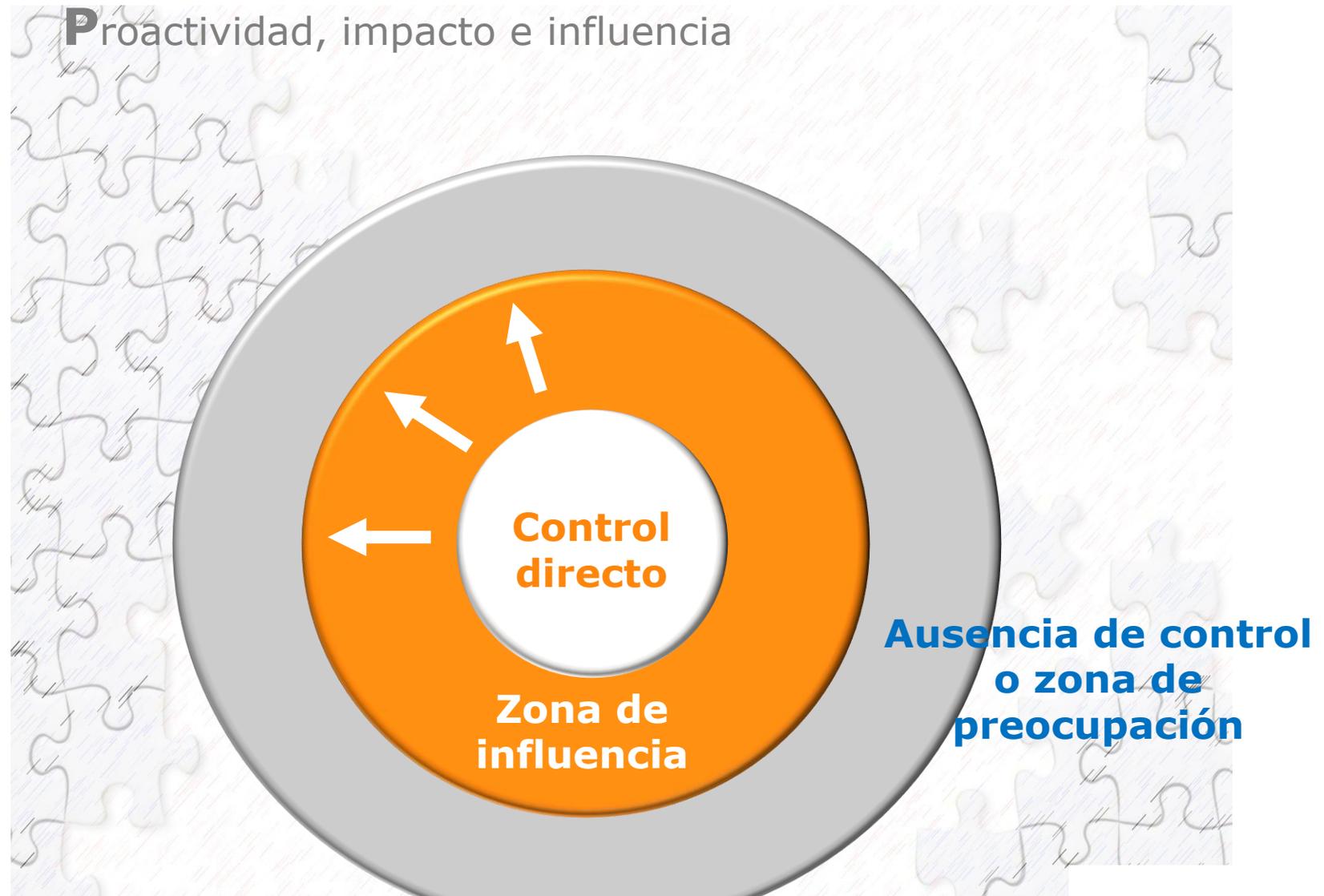
Examinemos nuestras opciones, debe haber una solución

Me "hago cargo" de mis sentimientos y emociones

Elegí hacerlo. Prefiero, quiero, me gusta

No me contagiare de tu mal estado emocional

Proactividad, impacto e influencia



Lo que nos han contado: Como reaccionamos a la realidad

Avería en el coche

Sucede un acontecimiento externo que no esperábamos o nos hacemos conscientes de algo de lo que no éramos conscientes



Tu coche se detiene en mitad de la carretera por una avería



Procesar la realidad

Oportunidades que se abren y oportunidades que se cierran:

- Te toca la lotería
- Tu amigo Manuel nunca devuelve las llamadas de teléfono. De pronto te das cuenta de que estás más molesto con él de lo que creías
- Estás terminando de desayunar y tienes prisa. Te cae una mancha en la camisa que estrenabas hoy
- Estás en una reunión, todos parecen saber de qué va menos tú
- Consigues el trabajo de tus sueños
- Un amigo te dice que le gusta la persona que te gusta



Como reaccionamos a la realidad

Avería en el coche

Sucede un acontecimiento externo que no esperábamos o nos hacemos conscientes de algo de lo que no éramos conscientes



Aparece la primera emoción "gatillo", es difícil de etiquetar. Aparece automáticamente cuando se nos abren o cierran oportunidades



Sapos y culebras!. Este coche es una



Como reaccionamos a la realidad

Avería en el coche

Sucede un acontecimiento externo que no esperábamos o nos hacemos conscientes de algo de lo que no éramos conscientes

Aparece la primera emoción "gatillo", es difícil de etiquetar. Aparece automáticamente cuando se nos abren o cierran oportunidades

Se activa un diálogo interno lleno de afirmaciones y juicios. ¿Los distinguimos?

Con el cabreo que tengo... ya verás como el del taller me diga que dos semanas sin coche... la tenemos. Este coche no tiene que tener estas averías siendo tan nuevo



Como reaccionamos a la realidad

Avería en el coche

Sucede un acontecimiento externo que no esperábamos o nos hacemos conscientes de algo de lo que no éramos conscientes



Aparece la primera emoción "gatillo", es difícil de etiquetar. Aparece automáticamente cuando se nos abren o cierran oportunidades



Se activa un diálogo interno lleno de afirmaciones y juicios. ¿Los distinguimos?



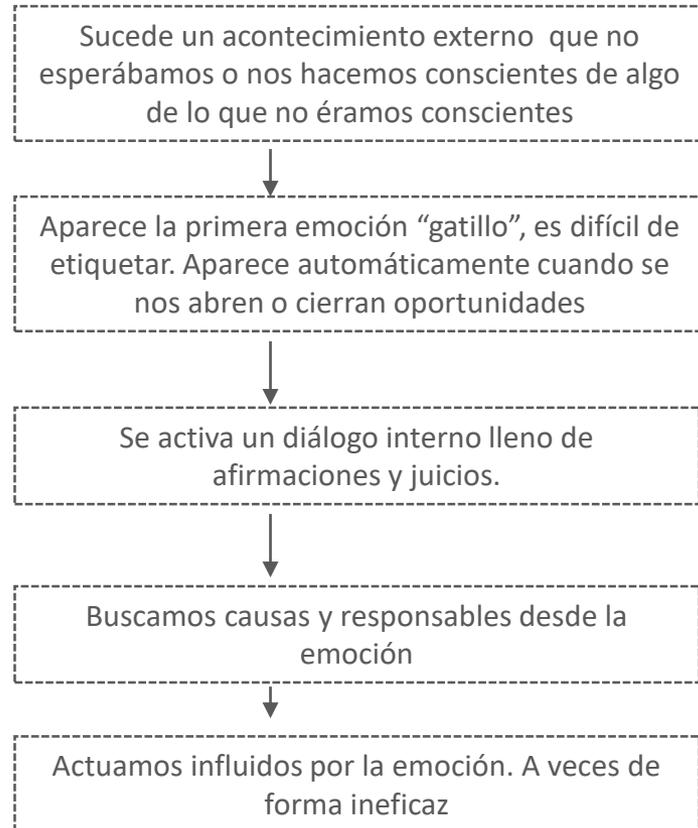
Buscamos causas y culpables desde la emoción

De hecho, vete a saber qué le ha hecho al coche la última vez que lo lleve. Sigue fallando igual. Voy a llamar al del taller para que se entere de quien soy yo. No lo pienso volver a llevar allí. Además, ¿quién me manda a mi llevar el coche todos los días?... que lo lleve Javier que siempre se escaquea. Yo soy tonto



Como reaccionamos a la realidad

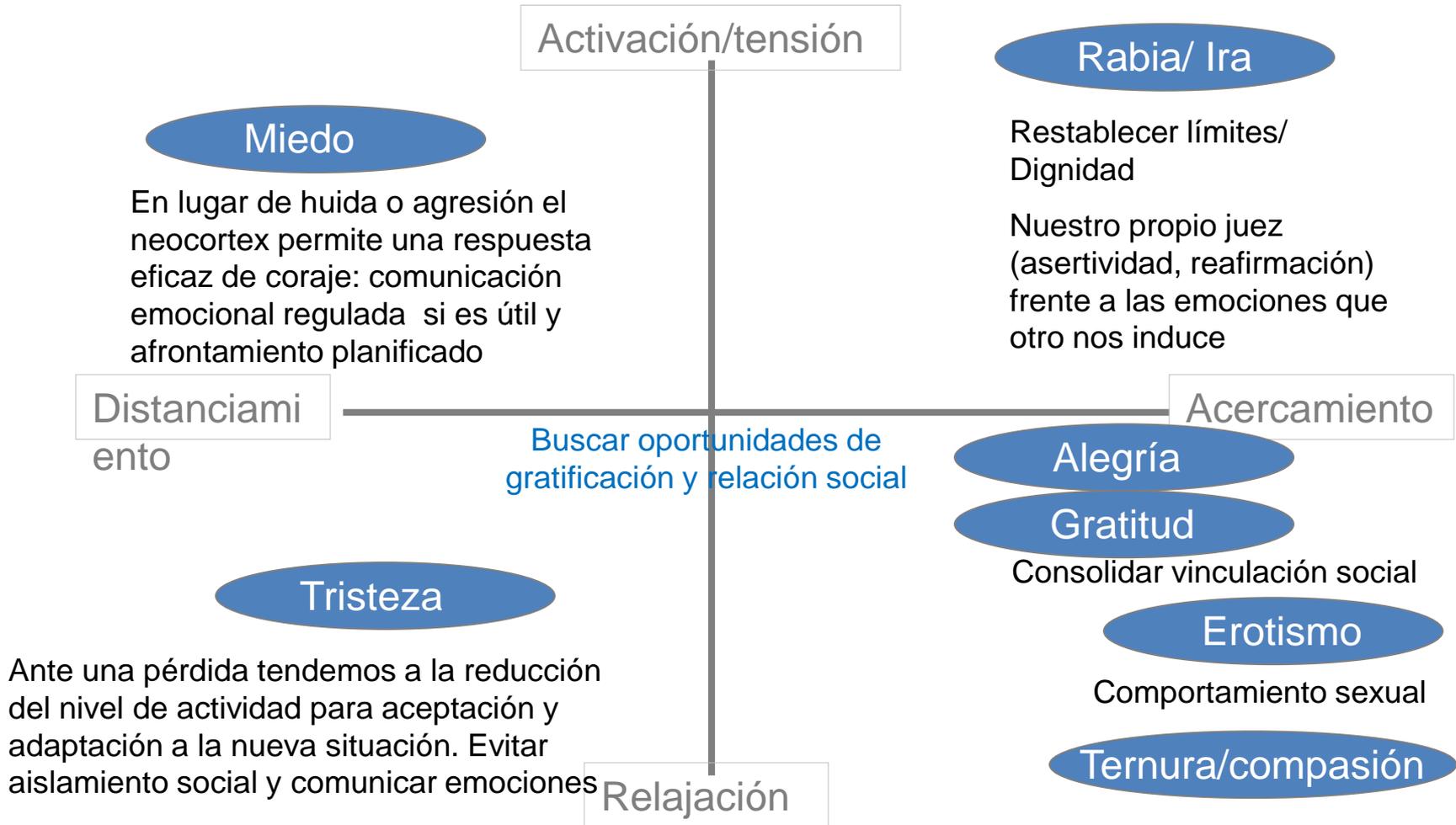
Avería en el coche



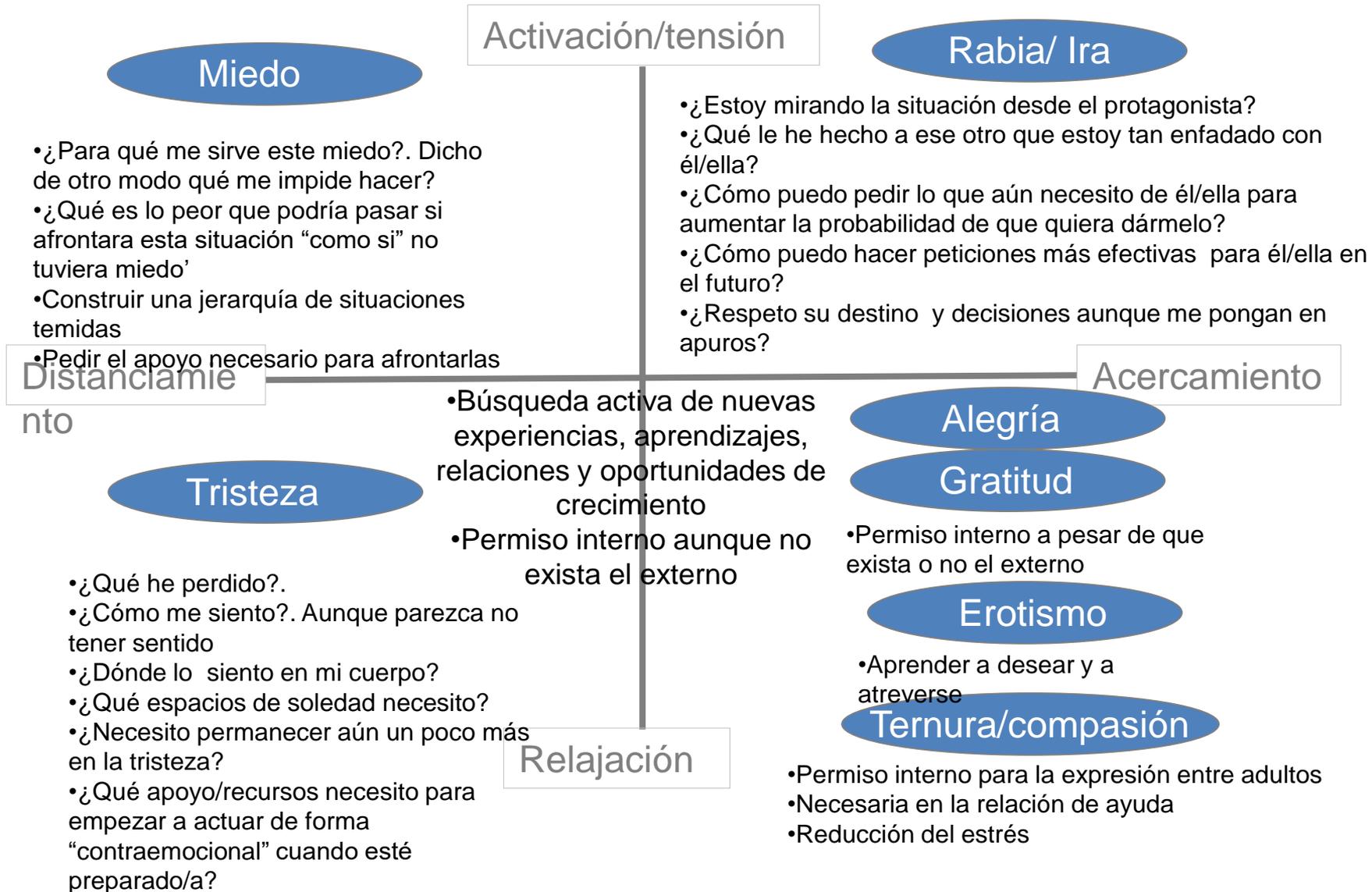
Patada al coche y se hace daño. Coge el teléfono malhumorado y llama a su compañero Javier: “Oye Javier. Mira lo que me ha pasado por haceros caso con lo del coche. Ahora los problemas para mi. ¿Cómo?... Perdona pero te recuerdo que tú dijiste que...”. Después llama al taller: “Por favor ponme con el encargado, llamo porque me habéis entregado el coche estropeado... Sí, vosotros. Te lo aseguro. Sois unos incompetentes”



Modelo ALBA EMOTING



Modelo ALBA EMOTING



Sentimiento o emoción social

Interacción: respuesta social

Orgullo

Expresado aumenta la probabilidad de que un comportamiento sea valorado positivamente por otros

Vergüenza

Expresada disminuye la probabilidad de rechazo

ACCIÓN

INHIBICIÓN DE ACCIÓN

Seguridad/ satisfacción

Mantenimiento de un comportamiento

Culpa o remordimiento

Valorar posibilidad de cambio de comportamiento o sostener desde la dignidad

Autovaloración interna: bienestar

Estrategias de regulación emocional

Estrategias adaptativas:

- Búsqueda de apoyo social
- Expresión regulada
- Distracción
- Planificación
- Procesamiento emocional: toma de consciencia de la emoción, apertura a la experiencia
- Aceptación: experimentación pasiva de la emoción
- Reevaluación/desdramatización: asignar significado no emocional
- Ejercicio físico
- Tiempo fuera

Estrategias desadaptativas:

- Represión: evitar la percepción consciente de la información amenazante
- Supresión de pensamiento positivo por introspección excesiva
- Supresión emocional: no expresar la respuesta somática
- Evitación cognitiva: tratar de pensar en otra cosa
- Rumiación. "darle vueltas"
- Consumo de sustancias
- Evitación emocional: posponer, evitar situaciones que disparen emocionalmente
- Ventilación emocional: expresión no regulada

Inteligencia emocional

Emociones

Que son, para que valen y que puedo aprender de ellas



Regulación Emocional



Un reto de regulación emocional

Más allá de la Pirámide de Maslow



Lo que no comprendemos aún es que nuestra motivación más profunda es...

- Seguridad y Protección
 - Conexión
 - Identidad

Lo que creemos erróneamente que es una buena Autoregulación Emocional como consecuencia de todo lo que nos han contado



Lo que terminamos usando como estrategia de afrontamiento cuando no hemos desarrollado una Autoregulación Emocional Estable

Hiper-
Constricción

Constricción

Actitud de Focusing

Expansión

Hiper -Expansión



La autointerrupción emocional



Cómo acabo
no dándome
lo que
necesito

La autointerrupción emocional

Un obstáculo para sentir

¿Cómo freno lo que siento?

¿Qué es lo que más rechazo de mí?

Una manera ineficaz de cuidarse



La autointerrupción emocional

¿Cómo afecta mi autointerrupción emocional a mi bienestar y mi capacidad de dar en el trabajo lo que se necesita de mí?

- Juego, reto, aprendizaje y oportunidades de desarrollo de mis capacidades y potencial
- Seguridad, apoyo y protección, sentir que “no estoy solo” , especialmente en los momentos de incertidumbre, adversidad y estrés
- Ser visto en mi singularidad y mirado con entusiasmo por ser tal y como soy
- Ser validado cuando marco un límite o cuando me afirmo a través de una opinión, necesidad, sentimiento, expresión creativa o posicionamiento
- Sentirme acompañado y conectado con otros, especialmente cuando atravieso experiencias vulnerables y dolorosas
- Compartir momentos de alegría, de ilusión, de sueño, de éxito, celebrar juntos

El acompañamiento emocional

YO CONMIGO

Me permito conectar con lo que siento y logro regularme sin sobreidentificarme, ni luchar con mis emociones

YO CON OTROS

Ser acompañado por alguien que es testigo de mi experiencia emocional, que no se asusta, ni corrige lo que siento

ME ACOMPAÑO DE
FORMA CURIOSA Y
COMPASIVA

ACOMPAÑO CON
EMPATÍA

La verdadera resiliencia

EL "SELF" (Richard Schwartz)

- Calma/pausa
- Paciencia
- Bienvenida a la experiencia aunque sea incómoda o desagradable
- Acogimiento de lo que se revela
- Amabilidad
- Curiosidad
- Diálogo con las sensaciones sentidas
- Gratitude
- Claridad

La verdadera resiliencia

Puedes tener muchos sentimientos y tener los mismos sentimientos una y otra vez. No son los sentimientos reconocibles los que marcan la diferencia. Es percibir el límite, lo poco claro, lo que no reconoces, pero está ahí, la incomodidad corporal que causa en ti ese problema, tiene significado; tiene su propia calidad peculiar, está implícito, es compleja, tiene en sí todo lo que se relaciona con ese problema, pero no de una manera que puedas explicar.

Eugene Gendlin

Lo que es verdad, ya lo es. Admitirlo no lo empeora. No estar abierto al respecto no lo hace desaparecer. Y porque es verdad, esta ahí para interactuar y poder hacer algo con ello. Lo falso no está ahí. La gente puede soportar lo que es verdad, porque de hecho ya lo soportan.

Eugene Gendlin

La respuesta empática

DEJAR IR

- Vacarse de pensamientos, de juicios
- Suspender momentáneamente las evaluaciones
- Poner entre paréntesis
- Actitud de "no saber"
- Tolerancia a la incertidumbre

ENTRAR

- Intensa escucha
- Ponerse en el marco de referencia del otro
- Actitud de curiosidad
- Dejarse empapar del otro
- Absorto por el otro

BUSCAR SELECCIONAR

- Observar desde "distancia"
- Seleccionar a qué atender
- Distinguir qué es lo más vivo y empoderado o lo más doloroso: brújula del dolor
- Actitud de provisionalidad aún no hay "sensación de ajá"

RESONAR

- Sentir dentro la experiencia del otro
- "Como si", imaginación
- Caja de resonancia
- Sensación general del paisaje
- Como se siente ser el otro

CAPTAR Y EXPRESAR

- Captar matices, esencia...
- Sensación de ajá al entender
- Tono verbal
- Expresión facial
- Postura
- Seleccionar palabras
- Expresar la respuesta empática que valide

La respuesta empática

- Se sale de su pista experiencial, autointerrumpe la emoción



- Se queda igual, quizás en un futuro se apropie de su experiencia



- Profundiza en su experiencia y encuentra formas de respuesta más efectiva ante la realidad como fruto de su aprendizaje



EMOCIÓN PRIMARIA ADAPTATIVA	EMOCIÓN PRIMARIA DESADAPTATIVA	NECESIDAD PROFUNDA SUBYACENTE
Culpa en la que la persona busca como compensar sus acciones	Vergüenza por inadecuación, maldad, incapacidad, impotencia. La persona expía sus sentimientos de culpa castigándose	Necesidad de validación, ser visto como un ser único, ser querido y valorado por sentir tal y como se siente y ser tal y como se es. Suele haber un crítico muy despreciativo y severo, generalmente debajo hay tristeza y enfado que no ha podido expresarse y por lo tanto la persona no ha sido validada, no ha recibido el mensaje de que sus necesidades son importantes y adecuadas
Miedo	Inseguridad	Necesidad de sentirse protegido, apoyado, cuidado, de ser importante para otros y sentirse respaldado por ellos, especialmente en los momentos de mayor vulnerabilidad
Tristeza	Soledad, abandono	Necesidad de sentirse conectado , acompañado y consolado especialmente ante el dolor y las pérdidas
Enfado asertivo	Rabia, Ira, dureza	Necesidad de poner límites y autoafirmarse como alguien diferente y único. Que las propias necesidades y sentimientos sean tenidos en cuenta, escuchados y reconocidos. A veces debajo hay miedo y tristeza, por no sentirse querido y suficientemente cuidado por otros
Dolor	Intensa vulnerabilidad, la experiencia resulta intolerable	Necesidad de sentir que puede sobrevivir, que puede tolerar la experiencia dolorosa y ser acompañado



Estados de ánimo

Juicio de facticidad ontológica o histórica:
"No puede ser cambiado"

Juicio de posibilidad:
"Si puedo cambiar algo"

Oposición/
resistencia

**RESENTIMIENTO E
IRA SILENCIOSA**

RESIGNACIÓN

Aceptación

**SERENIDAD,
ACEPTACIÓN Y PAZ**

**AMBICIÓN, PODER Y
GANAS**

Estados de ánimo	Facticidad	Posibilidad
Oposición	<p>RESENTIMIENTO Equipos con elevada conflictividad, fuerte dosis de indisciplina, críticos con las decisiones. Se respira agresividad y ganas de venganza o sabotaje.</p>	<p>RESIGNACIÓN Equipo desmotivado con sensación de derrota, sin iniciativa. Eluden retos y se conforman con lo que hay. Se respira tristeza, apatía, miedo.</p>
Aceptación	<p>SERENIDAD Equipos estables, tranquilos con orgullo de pertenencia, fieles y positivos, abiertos al aprendizaje. Pueden caer en la escasa iniciativa y acomodamiento.</p>	<p>AMBICIÓN Equipos motivados y dispuestos al desafío, muy orientados al resultado y al cambio. Creativos y con iniciativa. Si la actividad es muy frenética pueden caer en el estrés.</p>



Transformar estados de ánimo

De Resentimiento o Ira silenciosa a Aceptación	De Resignación tristeza a Ambición y Poder
<ul style="list-style-type: none">▪ Creer que tengo legitimidad para reclamar promesas no cumplidas que aún me importen y buscar soluciones▪ Preguntar o indagar los motivos y emociones del otro para eliminar mis juicios y afirmaciones equivocados▪ Recibir críticas y reclamos con Dignidad▪ Aprender a hacer peticiones más claras▪ Intentar encontrar emociones de ternura y compasión hacia otros▪ Ante resentimiento fuerte o tras varios intentos de restablecer una situación hacer una declaración de ruptura "Aquí se acaba"▪ Perdón▪ Agradecer las promesas y expectativas que sí se han cumplido▪ Pedir ayuda o apoyo para aceptación▪ Estrategias de afrontamiento	<ul style="list-style-type: none">▪ Tomar conciencia de capacidades y puntos fuertes "sentirse poderoso"▪ Pedir ayuda▪ Aproximaciones pequeñas al cambio que quiero conseguir▪ Salir de mi zona de confort, explorar nuevas posibilidades de relación social, comportamiento y actividad▪ Refuerzo y premio de mis pequeños cambios▪ Acción antes que la emoción. Hacer "como si"▪ Autocuidado▪ Buscar modelos competentes▪ Estar con personas con otros modelos▪ Pedir a otros que me ayuden a ver opciones

Patrones inadecuados de escucha

Cuando la comunicación falla a menudo se debe a que utilizamos patrones ineficaces de escucha como por ejemplo:

- **Simulador:** su lenguaje corporal es el adecuado, sin embargo su mente no está allí.
- **Interrupción:** no permite que la persona que está hablando termine de hacerlo. Está demasiado ansioso de hablar.
- **Intelectual o Lógico:** intenta siempre interpretar todo lo que la otra persona dice y por qué lo dice.
- **Aprovechado:** utiliza las palabras de su interlocutor "Bueno, eso no es nada, esto es lo que me sucedió a mí."
- **Discutidor :** solamente escucha el tiempo necesario para refutar lo dicho, y demostrar que el otro está equivocado. Incluso no reposa hasta que su interlocutor reconozca el otro punto de vista.
- **Distribuidor de Consejos-Recetas:** no permite la expresión total de sentimientos o ideas para lanzarse a dar consejos.

Usa tu intuición

- Percibe ¿quién es el otro y cuál es su experiencia?
- Oye su voz, más allá de lo que dice. Si fuera una música... ¿Cuál sería? ¿Qué te está diciendo esa música?
- Escucha su cuerpo... atrevete a preguntar: “¿Qué hay en ese gesto que has hecho?”, “¿Qué hay en la postura de tu cuerpo ahora mismo”?
- Escucha lo que NO dice... “¿Qué más está pasando?”, “¿Qué es lo que no estás diciendo?””
- Escucha su resonancia. ¿Brilla cuando habla?, da igual que brille de forma intensa o quizás más serena... ¿Está conectado/a a sus valores, recursos y creatividad natural? ¿O está desconectado?
- Escucha lo que es importante y especialmente cierto para él/ella...quizás sea una palabra o idea que repite. Confírmalo.. “¿Ese es un tema importante para ti verdad?”
- Escucha tu intuición, confía en todo el poder personal que sabes que esa persona tiene aunque ahora apenas lo esté dejando ver
- Y sobre todo escucha lo que te pasa a ti cuándo escuchas a esta persona y si ahora no puedes escuchar, busca otro momento:

Frena los juicios, pero quédate con las sensaciones y emociones que el otro te provoca...quizás también provoque lo mismo a otras personas y necesite saberlo.



¿Qué te llevas de esta sesión?



gracias

