



Viernes 15 de febrero de 2019

**Taller:
Inteligencia emocional**

Moderador:

José María Mengual Gil

Pediatra. CS Delicias Sur. Zaragoza.

Coordinador del grupo PrevInfad y del Grupo coordinador de PAPenRED. Responsable de formación y miembro del Grupo de Pediatría comunitaria de ArAPAP. Profesor asociado de UNIZAR.

Ponente/monitora:

■ **Alicia Jiménez Jiménez**

Psicóloga. Máster en intervención cognitivo-conductual y modificación de conducta. Máster en Psicología Sistémica. Máster en Psicoterapia Humanista-Experiencial y Terapia Focalizada en Emoción. Especialista en formación y desarrollo en organizaciones. Coach coactivo. Coach de equipos por el modelo ORSC.

**Textos disponibles en
www.aepap.org**

¿Cómo citar este artículo?

Jiménez Jiménez A. Inteligencia emocional. En: AEPap (ed.). Congreso de Actualización Pediatría 2019. Madrid: Lúa Ediciones 3.0; 2019. p. 481-493.



Comisión de Formación Continua
de los Profesionales Sanitarios de
la Comunidad de Madrid

Inteligencia emocional*

Alicia Jiménez Jiménez

Psicóloga. Máster en intervención cognitivo-conductual y modificación de conducta. Máster en Psicología Sistémica. Máster en Psicoterapia Humanista-Experiencial y Terapia Focalizada en Emoción. Especialista en formación y desarrollo en organizaciones. Coach coactivo. Coach de equipos por el modelo ORSC.
ajimenez@finsi.com

RESUMEN

El pediatra tiene un paciente especial, su adhesión al tratamiento depende de sus cuidadores, generalmente sus padres. En el caso del paciente infantil se hace necesario, aún más que en el caso de cualquier otro paciente, que el profesional de la medicina amplíe su mirada para abarcar a todo el sistema familiar del niño. La relación de ayuda con el niño y su familia requiere un cambio de actitud interna por parte del profesional en la consulta. Ese cambio de actitud es avanzar de un análisis racional, en ocasiones enjuiciador, ante las dinámicas de intercambio emocional del sistema familiar del niño, a una comprensión amorosa y aceptadora de las mismas. El reto principal del profesional de la pediatría es comprender y aceptar la intención positiva de las manifestaciones emocionales de los familiares del niño, tanto en la consulta como fuera de ella y así mismo aceptar y gestionar sus propias respuestas emocionales ante dichos comportamientos de los familiares. Ese acogimiento, ese "saber mirar con cariño" lo que esa familia trae a consulta, es un pilar básico en la relación de ayuda.

*El presente texto es idéntico al de la edición del 15.º Curso de Actualización en Pediatría 2018, según indicaciones expresas de la autora.

DEFINICIONES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Estas son algunas de las definiciones de inteligencia emocional más aceptadas:

“Es la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia” (Robert K. Cooper).

“Es un subconjunto de la inteligencia social que comprende la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propios, así como los de los demás, de discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones” (Peter Salovey, Marc A. Brackett y John D. Mayer).

“Es la capacidad para reconocer los sentimientos propios y los de los demás, motivarnos a nosotros mismos, para manejar acertadamente las emociones, tanto en nosotros mismos como en nuestras relaciones humanas” (Daniel Goleman).

Todas ellas inciden, de una forma u otra, en los mismos aspectos. Siguiendo a Salovey, las áreas de competencia de la inteligencia emocional, basándose en las investigaciones de Howard Gardner, serían las siguientes:

- El conocimiento de las propias emociones, entendida como capacidad de reconocer los sentimientos cuando aparecen. Esta área de competencia implica una introspección o introvisión psicológica eficaz para comprenderse a uno mismo. No se trata solo de mirarse dentro sino de reconocer los sentimientos reales que debemos atender para nuestro bienestar.
- Capacidad de gestionar las propias emociones y de adecuar su expresión al momento, al otro y al contexto.
- Capacidad de motivarse uno mismo lo que implica fundamentalmente subordinarse a uno mismo para la consecución de unos objetivos y unos logros. Tiene que ver con la capacidad de demorar la gratificación y sofocar la propia impulsividad.

- El reconocimiento de emociones ajenas, implica básicamente una aptitud empática y una capacidad de escucha.
- Gestión de las relaciones, implica saber relacionarnos con las emociones ajenas y comprender nuestro impacto en otros.

FUNCIONES DE PENSAMIENTO Y FUNCIONES DEL SENTIMIENTO

El pensamiento y la emoción tienen dos utilidades distintas. Ambos son vitales para nuestra supervivencia y desarrollo, sin embargo su papel en nuestras vidas está claramente diferenciado.

Las funciones del pensamiento tienen que ver con lo intelectual. Nuestra mente recoge todos los mensajes de la cultura, es lo prescriptivo, lo que “debería” o “no debería” ser. El juicio está muy presente en el pensamiento, cada vez que observamos la sociedad, desde lo que observamos como norma reforzamos la idea de lo que debe ser. Estemos agradecidos puesto que las funciones intelectuales superiores nos permiten transformar el mundo, pensamos de forma abstracta, resolvemos problemas, construimos aviones, edificios, tabletas, etc. Por lo tanto las funciones del pensamiento son:

- Clasificar la información en categorías.
- Relacionar y conectar la información.
- Adquirir y mantener los conocimientos.

Las funciones del sentimiento tienen que ver con lo que nos hace felices o infelices a cada uno de nosotros, nos permite percibir cómo la realidad impacta en nosotros a medida que nos relacionamos con ella. Las funciones del sentimiento son:

- Diferenciar lo agradable de lo que nos resulta desagradable.
- Vivir la experiencia integrando en ella nuestras sensaciones, toda la información que viene del cuerpo.

- Es la base de nuestra intuición en relación a nosotros mismos y lo demás, nos permite comunicarnos más allá de lo puramente racional.

LA HISTORIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

- En 1920 E. Thordike, utiliza el término de inteligencia social refiriéndose a la “habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, y actuar sabiamente en las relaciones humanas”.
- En 1983 Howard Gardner presenta su teoría de las inteligencias múltiples:
 - Inteligencia lingüística.
 - Inteligencia lógica.
 - Inteligencia musical.
 - Inteligencia visual-espacial.
 - Inteligencia cinestésica.
 - Inteligencia interpersonal.
- En 1976 Wayne Dyer publica el libro *Tus zonas erróneas* donde, a modo de autoayuda, da pistas útiles para el mejor conocimiento de uno mismo.
- En 1990 los psicólogos P. Salovey y J. Mayer comienzan a utilizar el término de inteligencia emocional.
- En 1995 Daniel Goleman publica su libro *Inteligencia emocional*, que es el más vendido e impulsa el conocimiento de este concepto.
- En 1997 Robert Cooper y Ayman Sawaf publican el libro *Inteligencia emocional aplicada al liderazgo*.
- En 1998 Daniel Goleman publica *La inteligencia emocional en la empresa*.

El término inteligencia emocional llega a popularizarse gracias al impacto e influencia de los autores que han

tenido un mayor afán divulgativo sin embargo aún queda un gran paso en la educación en los aspectos emocionales. Estamos en un momento en el que ya nadie discute la importancia de la inteligencia social y emocional para el desarrollo de un individuo pero ¿en qué aspectos concretos se materializa esta idea en la educación más allá de la teoría?

¿QUÉ TRABAJADORES BUSCAN LAS ORGANIZACIONES?

A pesar de que ya comprendemos la importancia de estos temas siguen siendo una asignatura pendiente en la práctica para la mayor parte de los agentes educativos. Sin embargo, cuando llegamos a la vida adulta y nos incorporamos al mundo laboral encontramos que las organizaciones realmente valoran la competencia emocional de los individuos, es una característica muy valorada y que a menudo marca la diferencia entre el éxito o el fracaso en la socialización y desarrollo de un individuo dentro de una organización. La inteligencia emocional nos convierte en personas más adaptadas a los entornos, con relaciones de mayor calidad, más creativas para construir la vida que deseamos y alcanzar nuestros objetivos.

Las personas que tienen alta inteligencia emocional destacan por su:

- Capacidad de escucha.
- Empatía.
- Capacidad de comunicación.
- Adaptabilidad.
- Creatividad ante los obstáculos.
- Capacidad de control de sí mismo.
- Confianza en sí mismo.
- Motivación.
- Eficacia grupal e interpersonal.

- Capacidad de cooperación-colaboración.
- Trabajo en equipo.
- Capacidad de negociación.
- Eficacia en la organización.
- Proactividad.
- Potencial de liderazgo.

Esta competencia emocional se vuelve crítica cuando las personas desarrollan una labor asistencial. Se trata de puestos de trabajo que exigen de nosotros un fuerte “trabajo emocional”, es decir, la gestión de las emociones es un aspecto crítico para un buen desempeño.

Si pensamos en los profesionales de la salud, observaremos claramente como su competencia emocional tiene un gran impacto en la relación de ayuda que consiguen establecer con los pacientes y en la adhesión al tratamiento de estos.

¿QUÉ SON LAS EMOCIONES?

El siguiente paso es reflexionar sobre la naturaleza de las emociones: ¿qué son?, ¿qué niveles o dimensiones incluyen?, ¿por qué suceden?, ¿para qué sirven?

Si abordamos las emociones como respuesta del individuo ante la realidad podemos decir que son una forma de resistencia, es decir, nuestra emoción es más intensa cuanto menos probable y plausible nos parece un acontecimiento que sucede. Cuando la realidad transcurre de formas que no encajan en nuestras previsiones, incluye acontecimientos para los que no estamos preparados nos resistimos, abrimos un proceso interno para poder digerir ese suceso y sus implicaciones. Cuanto más rígida y preconcebida es la visión de la realidad para una persona mayor intensidad emocional presentará.

Desde el punto de vista del cuerpo, las emociones “son estados funcionales dinámicos del organismo, que

implican la activación de grupos particulares de sistemas efectores, visceral, endocrino y muscular y sus correspondientes estados o vivencias subjetivas”.

Niveles de la emoción

- Fisiológico: patrones de respiración, ritmo cardíaco, contracciones estomacales, etc.
- Expresivo: patrones posturales, expresión facial, etc.
- Cognitivo o subjetivo: discriminación, etiquetación, atribución, interpretación y valoración, etc.

El modelo ALBA EMOTING, formulado por Susana Bloch, refleja las emociones básicas para la vida social humana. Este modelo sirve de base para una técnica psicofisiológica que ayuda a crear y controlar emociones, es utilizado en programas de desarrollo personal y en el entrenamiento de actores. Las emociones que este modelo identifica como fundamentales para nuestro desarrollo individual y social son:

- Enfado:
 - Con otros porque han transgredido los límites en una relación.
 - Con nosotros mismos por no habernos comportado con dignidad.
- Miedo: ante aquello que supone una amenaza para nuestro equilibrio y bienestar físico, emocional y social. El ser humano es el único animal capaz de mostrar un comportamiento de coraje ante el miedo.
- Alegría: que nos predispone positivamente a explorar nuevas posibilidades a asumir nuevos retos.
- Tristeza: debido a una pérdida real o anticipada.
- Ternura/comasión: ante otras personas o seres vivos cuya experiencia comprendemos y aceptamos.
- Erotismo: predispone al comportamiento sexual.

Todas estas emociones cuando son primarias y adaptativas nos impulsan hacia una acción. Esta acción se supone que resultará eficaz para regular dicha emoción.

Existe una estrecha relación entre emoción, comunicación y acción.

Tipos de emociones

Cada emoción puede ser a su vez primaria, secundaria o instrumental.

- Emociones primarias: pueden ser adaptativas como el miedo ante una amenaza, la tristeza ante una pérdida y el enfado ante una agresión o desadaptativas como el miedo fóbico o el temor a la expresión del self. Las emociones desadaptativas tienen que ver con el pasado, fueron adaptativas en los entornos en que se crearon pero dejaron de serlo en el presente.
- Emociones secundarias: son una reacción ante una emoción anterior, en ocasiones pueden ser reacciones defensivas o evitativas respecto a la emoción primaria. Por ejemplo en lugar de temeroso me muestro enfadado puesto que pienso que eso daña menos mi imagen social. Generalmente son mera consecuencia del sistema de creencias con el que evaluamos una situación y nuestra emoción primaria ante ella, como cuando no soporto tener miedo, o tristeza, pudiendo esta emoción secundaria llegar a ser un sentimiento más consciente y perturbador que el propio miedo.
- Emociones instrumentales: se ha aprendido que su expresión tiene consecuencias concretas en el comportamiento del otro y se utilizan de forma funcional, es decir, para conseguir algo, en ocasiones de forma poco consciente.

¿Cuál es la fuerza de las emociones?

Las emociones tienen un papel muy relevante en nuestras vidas y correcto desarrollo como individuos, ya que nos permiten:

- Fortalecer nuestros vínculos, estamos hechos para pertenecer y tener interdependencia con otros.
- Tomar decisiones conscientes y responsables que honren nuestros valores.
- Liberar nuestra creatividad y recursos de afrontamiento.

¿Siempre debemos hacer caso a nuestras emociones?

En general es importante escuchar nuestras emociones pero a veces resulta más adecuado ignorarlas, esto sucede cuando se trata de emociones que están más orientadas a la supervivencia de la especie más que a la del individuo. En estos casos, para ser eficaces es útil tener la capacidad de actuar contra-emocionalmente. Esta es una característica de las personas creativas.

Por ejemplo:

- La tendencia a bajos niveles de actividad durante la enfermedad permitía eliminar a los individuos más débiles de una especie. Hoy sabemos que realizar una actividad puede acelerar la recuperación de la condición física y el estado de ánimo.
- El abatimiento ante un fracaso, era un gran mecanismo de aprendizaje para la especie pero si pensamos en un inventor o en un comercial nos daremos cuenta de que resulta más adaptativo sobreponerse a este sentimiento.

Dos formas de afrontamiento de las emociones

Como ya dijimos antes, cualquier emoción es en cierto modo una resistencia a aceptar la realidad tal y como es. Podemos afrontar nuestras emociones en dos modos:

- “El modo hacer” resulta eficaz cuando es posible actuar sobre la situación para volver a un equilibrio deseado. Debemos crear un plan de acción eficaz.

- “El modo ser” resulta eficaz cuando no hay acción posible y debemos aceptar la situación sin resistirnos ni tenemos la capacidad para provocar que cambie. Debemos abrirnos a la emoción, tomar conciencia plena de ella, reflexionarla, poner nuestra atención en el aquí y ahora y comunicarnos emocionalmente. A partir de la toma de conciencia, más adelante sí podemos utilizar otras estrategias como la distracción. Con el tiempo cuando la emoción remita podremos crear nuevos planes de acción o implicarnos en nuevos proyectos. Si no lo hacemos así finalmente prevalecerá un estado de ánimo negativo y un pensamiento intrusivo.

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESILIENCIA

La inteligencia emocional aumenta la resiliencia, es decir, aumenta la resistencia al estrés, existe una mayor capacidad para afrontar presiones, obstáculos y acontecimientos emocionalmente impactantes sin perder eficacia en el comportamiento.

Las personas con alta inteligencia emocional:

- Gestionan mejor las emociones.
- Tienen mejores estrategias de afrontamiento.
- Influyen positivamente en el grupo, estimulando creatividad e innovación.
- Tienen mayor capacidad de liderazgo transformacional, consideran a las personas de forma individualizada y las estimulan intelectualmente.
- Muestran empatía y afecto.
- En los conflictos tienden a soluciones cooperativas y de compromiso, no evitan.
- Conocen sus limitaciones y desarrollan sus habilidades.

- Se apoyan en otros con habilidades complementarias, piden ayuda.
- Muestran mayor comportamiento profundo, mayor esfuerzo por sentir lo que expresan.
- Perciben la necesidad de mostrar emociones como parte de su trabajo.
- Menor tendencia a suprimir sentimientos negativos, menor despersonalización.

¿QUÉ ES LA REGULACIÓN EMOCIONAL?

Nuestra regulación emocional es un conjunto de procesos internos conscientes que nos permiten controlar, evaluar y modificar nuestras reacciones para alcanzar nuestras metas y objetivos.

Es muy relevante y necesaria para el crecimiento emocional o intelectual.

Implica:

- Estar abierto a lo agradable y lo desagradable.
- Poner en marcha estrategias para eliminar, mantener o cambiar las emociones y estados emocionales que experimentamos en función de si son eficaces o no.

¿CUÁNDO HABLAR DE LAS EMOCIONES?

Siempre, ya que el aislamiento social obstaculiza la resolución. Solo es eficaz a corto plazo en personas individualistas porque refuerza su percepción de autosuficiencia pero a medio y largo plazo se ha demostrado que el apoyo social es lo único que alivia el estrés y los sentimientos negativos.

- Expresar las emociones positivas:
 - Hace que se contagien.
 - Fortalecen vínculos sociales.

- Expresar las emociones negativas:
 - Es necesario en un primer momento para permitirnos conectar con ellas.
 - La descarga de la emoción negativa de forma regular amplifica la emoción. Se ha demostrado que la catarsis por sí sola no es eficaz para el bienestar. Hablar sin autorregulación de la emoción no ayuda a la elaboración de la situación, tan solo caemos en una tendencia a la “rumiación” sin asimilación.
 - Resulta más eficaz si se habla de forma autorregulada y orientada a solución de problemas y búsqueda de apoyo.
 - Fortalece el vínculo social y refuerza el bienestar psicosocial más que el emocional.

ESTRATEGIAS DE REGULACIÓN EMOCIONAL

Nos permiten gestionar una emoción para lograr restablecer un estado que nos permita funcionar con fluidez. Podemos distinguir entre emociones adaptativas y desadaptativas:

Algunas estrategias adaptativas son:

- 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.

Algunas estrategias desadaptativas que debemos vigilar son:

- 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.

EL APRENDIZAJE EMOCIONAL

El aprendizaje emocional es el desarrollo de habilidades internas para la regulación de las emociones. Para atravesar con éxito un proceso emocional es importante que desarrollemos nuestra capacidad para:

- Reconocer las propias emociones, prestando atención a las sensaciones asociadas y localizarlas en el cuerpo.
- Dar la bienvenida a la emoción, no resistirse a la experiencia emocional.
- Etiquetarlas correctamente, desde lo corporal le ponemos nombre a todas esas sensaciones.
- Evaluar la emoción y discriminar cuál es la emoción primaria y especialmente si es adaptativa o

desadaptativa, es decir, si tiene que ver con el pasado o con el presente. En caso de ser desadaptativa trataremos de identificar los pensamientos irracionales que están resultando destructivos.

- Conectar con nuestra fuerza y dar validez a nuestros juicios, es útil revisar nuestro propio discurso interno, escuchar todas esas voces que hablan en nuestra mente y reflexionar:
 - Identificar las fuentes, ¿quién me lo dijo?
 - Y la exactitud, ¿es exacto o exagerado?
- Preguntar a la emoción ¿qué necesito?
- Comprender la necesidad que está detrás de la emoción, conectar con la compasión y la ternura hacia nosotros y los demás implicados en la situación.
- Expresar lo que la emoción me dice en forma de peticiones concretas.
- Organizar, priorizar, planificar: ¿qué?, ¿cómo?, ¿cuándo?
- Revisar si nuestras estrategias de regulación emocional han sido adaptativas o desadaptativas para aprender de la experiencia emocional.

ESTADOS DE ÁNIMO

Los estados de ánimo tienen mayor duración que las emociones, no tienen relación directa con una

situación concreta y son transparentes para la persona que los experimenta, es decir, a menudo la persona no es consciente del estado de ánimo que comunica, sencillamente para él o ella es el estado “normal”.

Las emociones se contagian por eso a menudo podemos encontrar grupos o sistemas humanos que comparten una emocionalidad. Las personas o grupos se pueden encontrar en alguno de los siguientes estados de ánimo (Tabla 1) dependiendo si aceptan o se resisten a dos circunstancias:

- La imposibilidad de cambiar el pasado.
- La capacidad de responsabilizarse de su propio futuro.

Resentimiento o ira silenciosa

Las personas y sistemas sociales que están en estados de ánimo de resentimiento tienen elevada conflictividad, falta de disciplina y suelen ser críticos con las decisiones y propuestas. Se respira cierta hostilidad, a veces encubierta y hay diversas formas de sabotear cualquier acción o posibilidad.

Aceptación y paz

Las personas y sistemas sociales que están en estados de ánimo de serenidad son estables, están tranquilos y sienten orgullo de pertenencia, son fieles, positivos y abiertos al aprendizaje. Pueden caer en cierta falta de iniciativa y “acomodamiento”.

Tabla 1. Estados de ánimo

	Juicio de facticidad ontológica o histórica: “No puedo cambiar algo y juzgo que no debería ser así”	Juicio de posibilidad: “Sí puedo cambiar algo”
Me opongo o me resisto a aceptarlo	Resentimiento Ira silenciosa	Resignación
Lo acepto	Aceptación/paz	Ambición/poder y ganas

Resignación

Las personas y sistemas sociales que están en estados de ánimo de resignación se sienten desmotivados, con sensación de derrota y sin iniciativa. Eluden retos y se conforman con lo que hay. Se respira cierta tristeza, desgana y apatía.

Ambición/poder y ganas

Las personas y sistemas sociales que están en estados de ánimo de ambición y ganas están motivados, dispuestos al desafío, muy orientados a resultados y al cambio. Son creativos y con iniciativa. Si la actividad es muy frenética pueden estresarse, por eso es importante que cuiden su tiempo libre y su descanso.

Algunas claves que nos ayudan a pasar del resentimiento o ira silenciosa a la aceptación y paz.

- Creer que tengo legitimidad para reclamar promesas no cumplidas que aún me importen, aunque hayan sido unilaterales y buscar soluciones.
- Preguntar o indagar los motivos y emociones del otro para eliminar mis juicios y afirmaciones equivocados sobre sus actos.
- Recibir críticas, reclamos con dignidad, en caso de que el otro también se encuentre resentido o con ira.
- Aprender a hacer peticiones más claras en el futuro.
- Intentar encontrar emociones de ternura y compasión hacia uno mismo y hacia otros.
- Ante resentimiento fuerte y tras varios intentos de restablecer una situación hacer una declaración de ruptura "Aquí se acaba" si se considera adecuado.
- Perdonar.
- Agradecer las promesas y expectativas que sí se han cumplido.
- Pedir ayuda o apoyo para la aceptación, especialmente a otras personas o grupos que hayan pasado por algo similar.
- Crear estrategias de afrontamiento para las situaciones en las que pueda haber mayor exposición a aspectos de alto impacto emocional.

Algunas claves para pasar de la resignación a los estados de ambición, poder y ganas:

- Tomar conciencia de capacidades y puntos fuertes "sentirse poderoso", reconectar con el propio poder y recursos.
- Pedir ayuda a otros y dejarnos ayudar.
- Definir aproximaciones pequeñas al cambio que quiero conseguir, ir paso a paso.
- Salir de mi zona de confort, explorar nuevas oportunidades de relación social, comportamiento y actividad.
- Refuerzo y premio de mis pequeños cambios y logros.
- Acción antes que la emoción, hacer "como si" sintiéramos una motivación o emoción positiva que nos ayude a llevar a cabo una acción, esto puede ayudar a que la emoción termine dándose finalmente.
- Autocuidado, autoprotección.
- Buscar modelos competentes de los que podamos aprender nuevas habilidades y aprender nuevas actitudes.
- Estar con personas con otros modelos mentales, forzarnos a abrir nuestra mente y conectar con personas con juicios y creencias distintas.

- Pedir a otros que nos ayuden a ver opciones y posibilidades alternativas a las que habíamos valorado hasta ahora.

COMUNICACIÓN Y ASERTIVIDAD

La emoción está íntimamente ligada a la comunicación, ya que las personas comunicamos desde una emocionalidad concreta. Para el receptor de nuestra comunicación resulta más relevante la emoción que percibe en nosotros que el contenido del mensaje verbal. En la comunicación podemos distinguir tres códigos:

- El código verbal: las palabras.
- El código no verbal: los gestos, la mímica, la postura, la orientación, etc.
- El código paraverbal: volumen, latencia, tono, articulación...

Las personas inteligentes emocionalmente se comunican de forma asertiva. Esto es gracias a que su emocionalidad predominantemente positiva y la expresión eficaz de sus emociones negativas les facilita dar una respuesta efectiva ante la realidad que viven. Recordemos que las personas no reaccionamos a la realidad sino a las inferencias e interpretaciones que hacemos de lo que percibimos de ella.

La comunicación asertiva tiene las siguientes características:

- Protege los propios derechos y respeta a los demás.
- Logra sus objetivos sin inducir al interlocutor sentimientos de malestar, enfado, miedo, culpabilidad o vergüenza para obtener sus propósitos.
- Aumenta el nivel de autoestima.
- Permite elegir por uno mismo.
- Ofrece una explicación solo si es posible y así lo desea.

- Establece la posición con claridad.

No debemos olvidar que la asertividad:

- Es una característica de la conducta, no de la persona.
- Es una conducta específica de una persona en una situación, no universal.
- Debe contemplarse en el contexto cultural así como en relación a variables situacionales.
- Está basada en la capacidad del individuo de escoger libremente su acción y autorregularse.
- Es una característica de la conducta socialmente efectiva, no dañina.

OBJETIVOS EN LA COMUNICACIÓN

Una de las principales habilidades de las personas asertivas es fijar objetivos adecuados para comunicarse con otros:

- Concretos y claros, que permitan valorar claramente si hemos sido eficaces o no.
- Adecuados a la situación o contexto en que tiene lugar la interacción.
- Realistas, que contemplen las posibles reacciones en nosotros y en los demás.
- Referidos a aspectos que están bajo nuestro control.
- Asequibles, que requieran habilidades que poseemos o podemos desarrollar.
- Compatibles entre sí, en caso de que exista más de uno.
- Que no obedecen a ideas o necesidades rígidas e irracionales. Por ejemplo, "no debo molestar o disgustar a los demás".

DERECHOS ASERTIVOS

Las personas asertivas son capaces de defender sus derechos asertivos y respetar los de otras personas. Los derechos asertivos convenidos por los principales expertos en comunicación son:

1. El derecho a mantener tu dignidad y respeto comportándote de forma habilidosa o asertiva –incluso si la otra persona se siente herida– mientras no violes los derechos humanos básicos de los demás.
2. El derecho a ser tratado con respeto y dignidad.
3. El derecho de rechazar peticiones sin tener que sentirse culpable o egoísta.
4. El derecho a experimentar y expresar tus propios sentimientos y a ser tu único juez.
5. El derecho a detenerte y pensar antes de actuar.
6. El derecho a cambiar de opinión, ideas o líneas de acción.
7. El derecho a pedir lo que quieres (teniendo en cuenta que el otro tiene derecho a decir no).
8. El derecho a hacer menos de lo que humanamente eres capaz de hacer.
9. El derecho a ser independiente.
10. El derecho a decidir qué hacer con tu propio cuerpo, tiempo y propiedad.
11. El derecho a pedir información.
12. El derecho a equivocarnos, cometer errores y ser responsable de ellos.
13. El derecho a sentirse a gusto contigo mismo.
14. El derecho a tener tus propias necesidades y que

esas necesidades sean tan importantes como las necesidades de los demás. Además, tenemos el derecho a pedir (no exigir) a los demás que respondan a nuestras necesidades y a decidir si satisfacemos las necesidades de los demás.

15. El derecho a tener tus propias opiniones y valores, y expresarlos.
16. El derecho a decidir si satisfaces las expectativas de otras personas o si te comportas siguiendo tus intereses siempre que no violes los derechos de los demás.
17. El derecho a hablar sobre el problema con la persona involucrada y aclararlo, en casos límite en que los derechos no están del todo claros.
18. El derecho a obtener aquello por lo que pagas.
19. El derecho a escoger no comportarte de manera asertiva o socialmente habilidosa.
20. El derecho a tener derechos y defenderlos.
21. El derecho a ser escuchado y a ser tomado en serio.
22. El derecho a estar solo cuando así lo escojas y aún cuando otros deseen tu compañía.
23. El derecho a intentar cambiar lo que no te satisface.
24. El derecho a experimentar y expresar el dolor.
25. El derecho a no justificarse ante los demás.
26. El derecho a hacer cualquier cosa mientras que no violes los derechos de alguna otra persona.

HABILIDADES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

Algunas de las habilidades que nos permiten mantener una comunicación asertiva son:

- Escucha activa, en la que mostramos externamente nuestra actitud interior de escucha.
 - Empatía, que es hacer ver al otro que comprendemos su realidad y nos hacemos cargo desde nuestro rol de los motivos y estados que afectan a sus sentimientos y conducta.
 - Reformulación: es repetir lo que el otro ha dicho para confirmar si hemos comprendido correctamente.
 - Uso de preguntas abiertas y cerradas en función del objetivo.
 - Disposición a ser persuadido: es abrir cualquier conversación barajando la posibilidad de que sea el otro quien nos convenza.
 - Actitud de curiosidad: es una actitud mental de no juicio, de intentar descubrir abiertamente la experiencia y opinión del otro.
 - Manejo del silencio para dar espacio al otro cuando queremos que sea quien se pronuncie respecto a un tema antes de continuar la conversación.
 - Peticiones claras y concretas.
 - Responsabilidad incondicional reflejada en nuestro lenguaje.
 - Mensajes “yo” en los que emito juicios mostrando expresamente que son mis juicios, no la realidad, “yo creo”, “yo pienso”.
 - Expresión de sentimientos sin pretender que los sentimientos que experimento sean en forma alguna la medida de la realidad o verdad.
 - Anticipación de consecuencias para que nuestro interlocutor pueda tenerlas en cuenta en su toma de decisiones.
 - Declaraciones de autoridad personal como decir sí, no, no sé, gracias, perdón, etc.
 - Acuerdos parciales ya que no tenemos necesariamente que estar de acuerdo en todo para poder avanzar hacia una acción coordinada.
 - Etc.
- Existen otras habilidades que nos permiten mantener una comunicación asertiva aún cuando el otro esté mostrando un comportamiento agresivo:
- Separar los temas que aparecen en la conversación.
 - Ignorar selectivamente aquella información que lleva a una escalada de agresividad.
 - Desarmar la ira haciendo ver al interlocutor que percibimos su emoción en su máxima expresión.
 - Banco de niebla que consiste en tratar los juicios de valor del interlocutor como lo que son, es decir, meros juicios, no verdades.
 - Disco rayado o repetición sistemática de los mensajes relevantes que queremos que el otro reciba.
 - Aserción negativa que consiste en asumir aspectos de nuestra conducta que el otro juzga como negativos, reservándonos el derecho a ser nuestro propio juez.
 - Recorte: consiste en repetir las críticas indirecta que el otro ha realizado neutralizando su carga emocional negativa.
 - Agotar las críticas: consiste en pedir al interlocutor que formule todas sus críticas o quejas de una vez.
 - Acordar el desacuerdo para poder construir algún tipo de acción a pesar de dicho desacuerdo.
 - Etc.

BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

- Bach E, Forés A. La asertividad: para gente extraordinaria. Barcelona: Plataforma Editorial; 2008.
- Goleman D, Lantieri L. Inteligencia emocional infantil y juvenil. Madrid: Aguilar; 2009.
- Goleman D. El cerebro y la inteligencia emocional. Barcelona: Ediciones B, S.A.; 2012.
- Goleman D. La inteligencia emocional. Barcelona: Kairos; 1996.
- Guix X. ¡Descontrólate! Reflexiones para los que controlan demasiado. Barcelona: Ediciones Granica; 2006.
- Guix X. Si no lo creo no lo veo. Barcelona: Ediciones Granica; 2005.
- Levy N. La sabiduría de las emociones. 1.ª ed. Barcelona: Plaza & Janes Editores; 1999.
- Marina JA. Anatomía del miedo. Barcelona: Anagrama; 2006.
- Punset E. El viaje a la felicidad. Barcelona: Destino; 2005.
- Steiner C. La educación emocional. Buenos Aires: Javier Vergara Editor; 1998.

