Intel.ligencia emocional

Referències Bibliogràfiques:

Goleman (1996): *Intel·ligència emocional*. Ed. Kairos.

Morrison i Benett (2008): *Psicologia de la salut*. Ed. Pearson.

Marina, J. (2011): *L'Educació del Talent*. Ed. Ariel.

Vogeley i cols. (2010): *It's in your eyes. Social Cognitive and Affective Neuroscience*, vol. 5, pàg., 98-107.

Psicologia de la Motivació i Emoció
Grau Psicologia: Universitat de València

Mª José Monteagudo Soto
Materials docents de suport a l'alumne

ANTECEDENTS

David Mc Clelland
Destaca la importància d'aptituds com l'empatia, l'autodisciplina i la iniciativa.

Howard Gardner
Estableix la diferència entre coeficient intel·lectual i intel·ligència emocional, i proposa un model d'intel·ligència múltiple.

Peter Salovey, J. Mayer i Reueven
Defineixen la IE en funció de la capacitat de monitorejar i regular els sentiments propis i els dels altres i d'utilitzar els sentiments per guiar el pensament i l'acció.

Daniel Goleman
Destaca la importància de les intel·ligències múltiples més en l'àmbit laboral.

DEFINICIONS D'INTEL·LIGÈNCIA EMOCIONAL

- La intel·ligència emocional (IE) és un concepte nou, que no sorgeix del no-res i que està relacionat amb la recerca sobre intel·ligència social (IS) iniciada per Thorndike (1920) i continuada per psicòlegs com Wechsler (1939/1958) i definida com la facilitat d'algú per tractar amb éssers humans.

Segons **Goleman** (1995), la intel·ligència emocional és la capacitat de comprendre emocions i conduir-les, de tal manera que puguem utilitzar-les per guiar la nostra conducta i els nostres processos de pensament, per produir millors resultats.

Inclou les habilitats de: percebre, jutjar i expressar l'emoció amb precisió; contactar amb els sentiments o generar-los per facilitar la comprensió d'un mateix o d'una altra persona; entendre les emocions i el coneixement que se'n deriva i regular-les per promoure el propi creixement emocional i intel·lectual.

MODELS D'INTEL·LIGÈNCIA EMOCIONAL

DEFINICIÓ DE MAYER I SALOVEY (1997)

- Es correspon amb un model d'intel·ligència emocional basat en les habilitats.
- Model d'habilitats.

DEFINICIÓ DE GOLEMAN (1995) I BAR-ON (1997)

- Es correspon amb un model d'intel·ligència on es combinen dimensions de personalitat amb habilitats emocionals.
- **Model mixt.**

MODEL MIXT (GOLEMAN, 1995)

FACTORS BÀSICS	DEFINICIÓ
Autoconsciència	**Habilitat per adonar-se i prendre consciència (*self-awareness*).**
Auto-direcció	**Capacitat d'acte-maneig, control i autorregulació (*self-management*).**
Consciència social	**Facultat d'adonar-se dels altres, del seu comportament i de l'impacte del nostre sobre ells (*social-awareness*).**
Maneig social	**Destresa per influir i manejar les relacions amb els altres (*relationship management*).**

Intel·ligència emocional Emociona't

- **Autoconeixement**

- **Autoregulació**

- **Automotivació**

- **Empatia**

- **Habilitats socials**

I.I.: AUTOCONEIXEMENT

- **L'autoconeixement** consisteix a conèixer els propis estats interns, les preferències, els recursos i les intuïcions. Aquest autoconeixement comprèn, al seu torn, tres aptituds emocionals:
- 1. Consciència emocional: Reconeixement de les pròpies emocions i dels efectes d'aquestes;
- 2. Autoavaluació precisa: Coneixement dels propis recursos interiors, habilitats i límits; i
- 3. Confiança en un mateix: Certesa sobre la pròpi vàlua i les facultats.

Autoregulació: manejar els propis estats interns, impulsos i recursos

Regulació emocional capacitat de regular els impulsos i les emocions desagradables, de tolerar la frustració i de saber esperar les gratificacions. Consisteix a donar la resposta apropiada a cada estat emocional, a exercir un control de les pròpies emocions. També es defineix com la capacitat innata o adquirida d'aconseguir, davant de qualsevol esdeveniment, pensament o situació, mantenir les emocions dins dels límits adaptatius. Consta de 5 aptituds emocionals: Autodomini, Escrupolositat, Confiabilitat, Adaptabilitat e Innovació.

- **Estratègies de regulació emocional**
- **Internes:**
- **Regular el pensament:**
- Reavaluació positiva (***reestructuració cognitiva).***
- Confrontació.
- Distanciament temporal.
- Acceptar la responsabilitat.
- Divertir-se (distreure's), optimisme, tornar a abordar el problema.
- **Regulació física o corporal:**
- Realitzar exercici físic, meditació o relaxació.
- **Externes**:
- Cerca de reforç social (buscar ajuda o escolta).
- Buscar ajuda professional.

I.I.: Autocontrol

Controlar els impulsos i les emocions negatives amb la finalitat de disminuir el malestar emocional.

Provocar deliberadament emocions positives per potenciar el benestar.

És necessari per a:

Tolerar la frustració

Relacionar-se adequadament amb els altres

Pensar amb claredat malgrat les pressions (concentració)

Estar obert a idees noves (innovació)

Retardar la recompensa

Mantenir un adequat nivell d'equilibri i optimisme

Afrontar els canvis i nous reptes amb flexibilitat (adaptabilitat)

Complir de manera responsable amb les pròpies obligacions (integritat)

Estratègies d'autoregulació emocional: diàleg intern, relaxació, reestructuració cognitiva, assertivitat, avaluació de la intensitat de les emocions, etc.

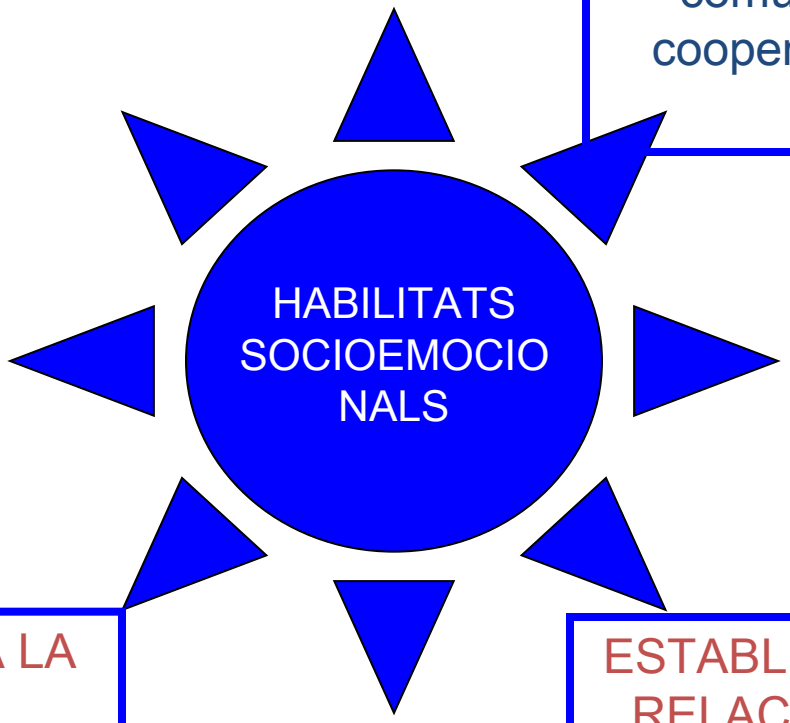
↓

Pas 1: Descobrir les creences irracionals
Pas 2: Debat combatre-les
Pas 3: Establir la creença racional

EMPATIA: Posar-se en el lloc de l'altre, comprendre les seues emocions.

HABILITATS DE RELACIÓ INTERPERSONAL: Expressivitat, escolta activa, comunicació afectiva, comunicació assertiva, cooperació i col·laboració social, etc.

ESTABLIR RELACIONS POSITIVES AMB ELS ALTRES



ESTRATÈGIES PER A LA RESOLUCIÓ DE CONFLICTES: Estratègies de negociació i identificació d'alternatives creatives d'acció.

ESTABLIR BONES RELACIONS DE GRUP

I.E: Empatia

—*Aquesta impressió intuïtiva i ràpida que ens pensem de la vida interior d'altres individus (S. Freud).*

—*Capacitat d'apreciar els sentiments i les emocions que està sentint el nostre interlocutor en un procés d'interacció o comunicació amb ell/ella. (Ortega, 2000).*

—*Identificació mental i afectiva d'una persona amb l'estat d'ànim d'una altra.*

És la captació de sentiments, necessitats i interessos. Aquesta empatia comprèn, al seu torn, cinc aptituds emocionals: 1. Comprendre els altres: Percebre els sentiments i les perspectives alienes, i interessar-se activament per les seues preocupacions;

2. Ajudar els altres a desenvolupar-se: Percebre les necessitats de desenvolupament dels altres i fomentar l seua capacitat;

3. Orientació cap al servei: Preveure, reconèixer i satisfer les necessitats del client;

4. Aprofitar la diversitat: Conrear les oportunitats a través de persones diverses; i

5. Consciència política: Interpretar els corrents socials i les polítiques.

Actualment es treballa el concepte de "**més enllà de l'empatia**", no només n'hi ha prou a identificar les emocions dels altres i comprendre-les, sinó que requereix una actitud de saber-se i sentir-se com l'altre però sense confondre-s'hi.

Importància d'una **escolta activa** (C. Rogers) i **distància relativa**.

Només així es pot donar motiu a una consciència social basada en el compromís, l'afecte i la sensibilitat.

Bases neurològiques de l'empatia

Dues xarxes cerebrals implicades:

—**Sistema de neurones espill**

—Són un sistema de cèl·lules nervioses situades en algunes zones del cervell i s'activen quan un individu n'imita un altre.

—**La xarxa neuronal social**

—Els components d'aquesta xarxa s'activen quan atribuïm un estat d'ànim a una altra persona sense que participe cap component corporal o espacial per a això, és a dir sense necessitat de veure'l a ell o a la seua mímica.

Tres dimensions de l'empatia:

—Referència personal (xarxa neuronal social).

—Referència mundana (neurones espill).

—Intercanvi propi i aliè.

Evidència de desenvolupament de conductes empàtiques des dels primers estadis del desenvolupament:

- 10 mesos: Reacció al plor d'uns altres bebès.
- 2 anys i mitjà: Respostes empàtiques orientades a l'altre/a.
  - Respostes adequades davant l'expressió facial del/de la company/a.
  - Capacitat de "posar-se en el lloc del/de la seu/a company/a".

Variables importants de l'empatia: la comunicació no verbal

Les expressions no verbals solen acompanyar al discurs oral o escrit i enriqueixen (*o dificulten*) l'acte de comunicació i ens ajuden a entendre els senyals de l'altre, importància dels indicis i els símbols:

- *INDICIS* que emetem els éssers humans amb el nostre cos per comunicar-nos, o
- ***SÍMBOLS*** o representacions de la realitat, creats per al mateix fi.

Funcions:

1. Repetir
2. Substituir
3. Contradir
4. Complementar
5. Accentuar
6. Regular o controlar

Tipus:

CINÈSICA (GESTOS, POSATS, POSTURES)
PROXÈMICA (ÚS DE L'ESPAI, DISTÀNCIA)
PARALINGÜÍSTICA (MATISOS DE LA VEU)
SIMBOLICOICÒNICA (IMATGES, ICONES, INDICIS, SENYALS, SÍMBOLS)

—Dos terços de la comunicació es du a terme mitjançant senyals no verbals, com mímica, gestualitat, melodia del llenguatge i conducta visual.
—Recerques recents apunten que la durada de la mirada transmet més informació sobre les preferències i aversions d'una persona que la seua mera direcció.

¿Quines característiques tenen les persones emocionalment intel·ligents?

Ressalten els aspectes positius per damunt dels negatius.

Reconeixen els propis sentiments i emocions.

Expressen adequadament sentiments i emocions.

Controlen els seus sentiments i les seues emocions.

Manifiesten empatia.

Són capaces de prendre decisions adequades.

Són capaços també de motivar-se, il·lusionar-se, interessar-se en les persones i en la realitat que els envolta.

Mantenen un adequat nivell d'autoestima.

Saben donar i rebre (no sols elements materials, sinó també valors personals).

Són capaces de superar dificultats i frustracions.