LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

En el concepto de Inteligencia Emocional (IE) se reúnen gran parte de las destrezas que aplicamos en la relación de ayuda a las personas que apoyamos como voluntarios, así como en las interacciones humanas en general.

Nos permite concretar y trabajar aspectos relevantes para establecer una relación de ayuda apropiada a la persona que acompañamos.

Ciertamente, las destrezas, como tales, **no** diferencian hacia quién nos relacionamos (familia, amigos,..) o entienden de clasificaciones: discapacitados, niños, ancianos, drogodependientes,..).

Un modo útil de definir la IE (Mayer y Salovey, 1997) es como la habilidad de las personas para atender y percibir los sentimientos de forma apropiada y precisa; la capacidad para asimilarlos y comprenderlos de manera adecuada y la destreza para regular y modificar su estado de ánimo o el de los demás.

Implica cuatro grandes componentes:

- **Percepción y expresión emocional**.
  Hace referencia a la destreza con que reconocemos de forma consciente nuestras emociones e identificamos qué sentimos y nuestra capacidad para darle un nombre, una etiqueta verbal.

  Las emociones y sentimientos son un sistema de alarma que nos informa sobre cómo nos encontramos, qué nos gusta o qué funciona mal a nuestro alrededor, con la finalidad de realizar cambios en nuestras vidas. Una buena percepción implica saber leer nuestros sentimientos y emociones, etiquetarlos y vivenciarlos.

DEFINICIÓN DE LAS EMOCIONES	
MIEDO.	El miedo o ansiedad aparecen cuando el individuo percibe una situación o estímulo como amenazante.
IRA.	Emoción que se activa cuando se bloquea la conducta dirigida hacia una meta, como también al ser engañados, heridos o traicionados.
TRISTEZA.	Emoción que se activa ante el fracaso y la separación.
ALEGRÍA.	Emoción que se activa ante el éxito y los acontecimientos positivos, así como aquellas situaciones que refuerzan la autovalía.
SORPRESA.	Emoción que se activa ante sucesos inesperados.
ASCO.	Emoción que se activa ante un objeto deteriorado o acontecimiento psicológico de mal gusto.

- **Facilitación emocional.**
  Capacidad para generar emociones que faciliten el pensamiento.

  Las emociones y los pensamientos se entremezclan. Si sabemos utilizar las emociones al servicio del pensamiento, nos ayudan a razonar de forma más inteligente y tomar mejores decisiones.

  Controlar nuestras emociones y hacerlas partícipes de nuestros pensamientos favorece una adaptación más apropiada al ambiente. Nos facilita el recuerdo de eventos emotivos, permite una formación de juicios acorde a cómo nos sentimos y, en función de nuestros sentimientos, tomamos perspectivas más flexibles ante un mismo problema.

- **Comprensión emocional**.
  Se refiere a la capacidad para integrar lo que sentimos dentro de nuestro pensamiento y saber considerar la complejidad de los cambios emocionales.

  La realidad depende de la persona que la evalúa. Establecemos sistemas perceptivo-reactivos, de modo que un cambio en la percepción favorece un cambio en nuestra reacción (pensamiento/emoción/acción) ante la misma situación objetiva.

La indagación de estos sistemas relacionados con los miembros, el contexto y la relación que establecen, nos permiten conocer y reconocer aspectos personales que afectan la interacción que, siendo nuestros, "proyectamos" al otro, pudiendo desvirtuar el objetivo de ayuda, o al contrario, favorecerlo.

- **Regulación emocional**.
  Se denomina de este modo a la habilidad para moderar o manejar nuestra propia reacción emocional ante situaciones intensas, ya sean positivas o negativas.
  Implica percibir, sentir y vivenciar nuestro estado afectivo (positivo o negativo), sin ser abrumado por él, de modo que nos permita, posteriormente, decidir de manera consciente cómo queremos hacer uso de tal información, de acuerdo a nuestras normas sociales y culturales, para alcanzar un pensamiento claro y eficaz y no basado en el impulso y la irracionalidad.

Estas habilidades están enlazadas de forma que para una adecuada regulación emocional es necesaria una buena comprensión emocional y, a su vez, para una comprensión eficaz requerimos de una apropiada percepción emocional.

Inteligencia Emocional para acompañar a las personas con diversidad funcional (discapacidad):

En nuestro entorno, aunque ignorados por muchos, viven personas con disminuciones físicas, enfermedades, impedimentos o barreras que limitan sus posibilidades negándoles la posibilidad de una vida digna.

La diversidad funcional tiene efectos económicos y psicológicos sobre la persona y su familia, sin discriminación social, racial, o geográfica, y se pone de manifiesto a la hora de llevar a cabo su vida cotidiana.

El entorno físico hecho por el ser humano tiene impedimentos creados por él mismo, al proyectar edificios, planificar ciudades y organizar el tránsito para un modelo humano ficticio que no crece, no enferma, no envejece y no muere; pero los enfermos y ancianos no cumplen con este patrón funcional perfecto.

La participación de los voluntarios debe estar inspirada en los principios de integración, normalización y personalización.

La integración significa: participar, compartir, disfrutar... dentro de las posibilidades de cada uno.

Si entendemos estos puntos anteriores sobre la inflexión ante el acceso para todos, ¿como pensáis que se puede sentir la persona con diversidad funcional cada vez que ve frustrado su intento por acceder, experimentar, conocer, en fin vivir? ¿Cuales serán los sentimientos y emociones que experimentará esta persona?

Mediante el papel del voluntario rompemos ese elemento de exclusión que es el acceso a la cultura y usamos los espacios que ya existen en nuestro entorno y que son accesibles.

El programa de acompañamiento está encaminado a mejorar la calidad de vida de las personas con diversidad funcional, facilitando su autonomía personal y la integración en su medio habitual, y todo esto se hace posible gracias a la acción voluntaria.

¿Y como puedo orientar adecuadamente mis emociones durante mi acción voluntaria de acompañamiento?

Comentábamos que mediante la **comprensión emocional** podríamos afectar positiva o negativamente nuestra interacción con los demás en la medida en que "proyectamos" nuestras emociones al otro, es en este sentido que cobran importancia los "supuestos" (pensamiento/emoción) que tenemos a la hora de establecer la relación de ayuda. Las respuestas a preguntas como: qué es para mí ser un "buen voluntario"; qué busco como voluntario; qué es ayudar; qué supongo que necesita una persona con cierta diversidad funcional; qué creo que espera ella; qué miedos tengo respecto a la relación; etc.

Esta habilidad de **regular mis emociones** se puede utilizar sobre uno mismo (competencia personal o inteligencia intrapersonal) o sobre los demás (competencia social o inteligencia interpersonal).

	Competencia Personal	**Competencia Social**
PERCEPCIÓN	Cuando le digo algo agradable a…, mi rostro refleja esa emoción.	Intuyo el estado de ánimo de… sólo con observarlo.
COMPRENSIÓN	Ahora me encuentro muy enfadado con…, pero sé que se me pasará dentro de un rato.	Sé identificarme con las emociones que sienten… (empatía).
REGULACIÓN	Sé qué hacer para superar la tristeza.	Soy de las personas que buscan alternativas positivas en las discusiones.

Los aspectos personal e interpersonal son bastante independientes. Hay personas muy habilidosas en la comprensión y regulación de sus emociones y muy equilibradas emocionalmente, pero con pocos recursos para conectar con los demás. Lo contrario también ocurre, pues hay personas con una gran capacidad empática para comprender a los demás, pero que son muy torpes para gestionar sus emociones.

La inteligencia emocional, como habilidad, puede ser aprendida. No se debe entender como un rasgo de personalidad o parte del «carácter» de una persona, aunque sí parece existir cierta interacción entre la IE y la personalidad.

La inteligencia emocional implica percibir, sentir y vivenciar nuestro estado afectivo (positivo o negativo), sin ser abrumado por él, de modo que nos permita, posteriormente, decidir de manera consciente cómo queremos hacer uso de tal información, de acuerdo a nuestras normas sociales y culturales, para alcanzar un pensamiento claro y eficaz y no basado en el impulso y la irracionalidad.