

# **CBS**

## **Colegio Bautista Shalom**



### **Ética Profesional y Relaciones Humanas**

### **Sexto PCOC**

### **Primer Bimestre**

## Contenidos

### LAS EMOCIONES

- ✓ CATEGORÍAS BÁSICAS DE LAS EMOCIONES.
- ✓ ¿QUÉ PRODUCE NUESTRO MEDIO (A NIVEL FISIOLÓGICO)?
- ✓ SITUACIÓN Y DURACIÓN DE LAS EMOCIONES.
- ✓ EMOCIONES Y ACTIVACIÓN FISIOLÓGICA.
- ✓ PSICOLOGÍA POSITIVA.
  - EMOCIONES POSITIVAS Y RENDIMIENTO.
  - EMOCIONES POSITIVAS Y LA SALUD.
  - PROMOCIÓN DE LAS EMOCIONES POSITIVAS.

### LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

- ✓ ANATOMÍA DEL APRENDIZAJE EMOCIONAL BÁSICO.
- ✓ CONCIENCIA DE LA EMOCIÓN.
- ✓ SIGNIFICADO DE LAS EMOCIONES EN LAS EMPRESAS.

### LA ÉTICA

- ✓ TIPOS DE ÉTICA.
- ✓ ÉTICA Y MORAL.
- ✓ LA ÉTICA Y OTRAS CIENCIAS.

### MORAL

- ✓ TIPOS DE MORAL.

### LOS VALORES

- ✓ TIPOS DE VALORES.

### PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

**NOTA:** conforme avances en tu aprendizaje tu catedrático(a) te indicará la actividad a realizar. Sigue sus instrucciones.

## LAS EMOCIONES

Se define **emoción** como un estado afectivo que experimentamos, una reacción subjetiva al ambiente que viene acompañada de cambios orgánicos (fisiológicos y endocrinos) de origen innato, influidos por la experiencia.

**Las emociones tienen una función adaptativa de nuestro organismo a lo que nos rodea.** Se interpreta como un estado que sobreviene súbita y bruscamente, en forma de crisis más o menos violentas y más o menos pasajeras.

En el ser humano **la experiencia de una emoción generalmente involucra un conjunto de cogniciones, actitudes y creencias sobre el mundo, que utilizamos para valorar una situación concreta y, por tanto, influyen en el modo en el que se percibe dicha situación.**



Durante mucho tiempo las emociones han estado consideradas poco importantes y siempre se le ha dado más relevancia a la parte más racional del ser humano. Pero las emociones, al ser estados afectivos, indican estados internos personales, motivaciones, deseos, necesidades e incluso objetivos. De todas formas, es difícil saber a partir de la emoción cuál será, la conducta futura del individuo, aunque nos puede ayudar a intuirlo.

En los primeros meses de vida, adquirimos emociones básicas como el miedo, el enfado o la alegría. Algunos animales comparten con nosotros esas emociones tan básicas, que en los humanos se van haciendo más complejas gracias al lenguaje, porque usamos símbolos, signos y significados. Cada individuo experimenta una emoción de forma particular, dependiendo de sus experiencias anteriores, aprendizaje, carácter y de la situación concreta. Algunas de las reacciones fisiológicas y comportamentales que desencadenan las emociones son innatas, mientras que otras pueden adquirirse.

Charles Darwin observó cómo los animales (especialmente en los primates) tenían un extenso repertorio de emociones, y que esta manera de expresar las emociones tenía una función social, pues colaboraban en la supervivencia de la especie. Tienen, por tanto, una función adaptativa.

### CATEGORÍAS BÁSICAS DE LAS EMOCIONES

- ✓ **MIEDO:** anticipación de una amenaza o peligro que produce ansiedad, incertidumbre, inseguridad.
- ✓ **SORPRESA:** sobresalto, asombro, desconcierto. Es muy transitoria. Puede dar una aproximación cognitiva para saber qué pasa.
- ✓ **AVERSIÓN:** disgusto, asco, solemos alejarnos del objeto que nos produce aversión.
- ✓ **IRA:** rabia, enojo, resentimiento, furia, irritabilidad.
- ✓ **ALEGRÍA:** diversión, euforia, gratificación, contentos, da una sensación de bienestar, de seguridad.
- ✓ **TRISTEZA:** pena, soledad, pesimismo.

Si tenemos en cuenta esta finalidad adaptativa de las emociones, podríamos decir que **tienen diferentes funciones:**

- ✓ **MIEDO:** tendemos hacia la protección.
- ✓ **SORPRESA:** ayuda a orientarnos frente a la nueva situación.
- ✓ **AVERSIÓN:** nos produce rechazo hacia aquello que tenemos delante.
- ✓ **IRA:** nos induce hacia la destrucción.
- ✓ **ALEGRÍA:** nos induce hacia la reproducción (deseamos reproducir aquel suceso que nos hace sentir bien).
- ✓ **TRISTEZA:** nos motiva hacia una nueva reintegración personal.

Los humanos tenemos 42 músculos diferentes en la cara. Dependiendo de cómo los movemos expresamos unas determinadas emociones u otras. Hay sonrisas diferentes, que expresan diferentes grados de alegrías. Esto nos ayuda a expresar lo que sentimos, que en numerosas ocasiones nos es difícil explicar con palabras. Es otra manera de comunicarnos socialmente y de sentirnos integrados en un grupo social. Hemos de tener en cuenta que el hombre es el animal social por excelencia.

**Las diferentes expresiones faciales son internacionales, dentro de diferentes culturas hay un lenguaje similar.** Podemos observar como en los niños ciegos o sordos cuando experimentan las emociones lo demuestran de forma muy parecida a las demás personas, tienen la misma expresión facial. Posiblemente existan unas bases genéticas, hereditarias, ya que un niño que no ve no puede imitar las expresiones faciales de los demás. Aunque las expresiones también varían un poco en función de la cultura, el sexo, el país de origen, etc. Las mujeres tienen más sensibilidad para captar mejor las expresiones faciales o las señales emotivas y esta sensibilidad aumenta con la edad. Otro ejemplo son los rostros de los orientales, especialmente los japoneses, son bastante inexpresivos, pero es de cara a los demás, porque a nivel íntimo expresan mejor sus emociones.

Las **expresiones faciales** también afectan a la persona que nos está mirando alterando su conducta. Si observamos a alguien que llora nosotros nos ponemos tristes o serios e incluso podemos llegar a llorar como esa persona. Por otro lado, se suelen identificar bastante bien la ira, la alegría y la tristeza de las personas que observamos. Pero se identifican peor el miedo, la sorpresa y la aversión.

Las emociones poseen unos componentes conductuales particulares, que son la manera en que éstas se muestran externamente. Son en cierta medida controlables, basados en el aprendizaje familiar y cultural de cada grupo:

- ✓ Expresiones faciales.
- ✓ Acciones y gestos.
- ✓ Distancia entre personas.
- ✓ Componentes no lingüísticos de la expresión verbal (comunicación no verbal).

Los otros componentes de las emociones son fisiológicos e involuntarios, iguales para todos:

- ✓ Temblor.
- ✓ Sonrojarse.
- ✓ Sudoración.
- ✓ Respiración agitada.
- ✓ Dilatación pupilar.
- ✓ Aumento del ritmo cardíaco.

Estos componentes son los que están en la base del polígrafo o del "detector de mentiras".

Se supone que cuando una persona miente siente o no puede controlar sus cambios fisiológicos, aunque hay personas que con entrenamiento sí pueden llegar a controlarlo.

### ¿QUÉ PRODUCE NUESTRO MEDIO (A NIVEL FISIOLÓGICO)?

Cuando nos encontramos ante un estímulo que nos provoca miedo o temor, nuestro cuerpo reacciona activándose, de manera que estemos a punto para cualquier reacción de lucha o huida que sea preciso a fin de protegernos, ya que nuestro impulso más básico es el de la supervivencia.

La activación se produce de la siguiente manera:

- ✓ El lóbulo frontal de la corteza cerebral por la acción del hipotálamo activa la glándula suprarrenal.
- ✓ La glándula suprarrenal descarga adrenalina.
- ✓ Las pupilas se dilatan
- ✓ El tórax se ensancha
- ✓ El corazón se dilata, aumenta la provisión de sangre.
- ✓ Se produce un aumento de la tensión arterial.
- ✓ Los músculos se contraen.
- ✓ El hígado libera glucosa, el combustible de los músculos.

### ¿Cuál es la función de las emociones?



- ✓ La piel palidece.
- ✓ Los bronquios se dilatan para aumentar el volumen de oxígeno.
- ✓ En casos extremos la vejiga urinaria se vaciará.

Las emociones son conocidas por todos nosotros pero no por ello dejan de tener complejidad. Aunque todos hemos sentido la ansiedad o el nerviosismo, no todos somos conscientes de que un mal manejo de estas emociones puede acarrear un bloqueo o incluso la enfermedad. Estas son algunas de las situaciones y reacciones fácilmente identificables que se producen habitualmente en los seres humanos:

- ✓ Temor a perder la vida o amenaza de un resultado negativo. Reaccionamos luchando, huyendo, manteniendo la situación de alerta o paralizándonos.
- ✓ Confrontación de intereses son nuestros semejantes. Reaccionamos con ira o enojo.
- ✓ Pérdida de un ser querido. Reaccionamos con tristeza y empatizamos con las personas que nos apoyan.
- ✓ Celebración de un éxito o enamoramiento. Reaccionamos con exaltación.
- ✓ Esfuerzo ante un desafío. Reaccionamos con satisfacción y alegría.
- ✓ Ante personas que necesitan nuestra ayuda. Reaccionamos de manera rápida y altruista aún a riesgo de nuestra seguridad.

En todos los casos estas reacciones nos ayudan a afrontar mejor esas situaciones. Para explicar más profundamente los cambios que experimentamos, vamos a centrarnos en el miedo que por ejemplo sentimos ante una situación de peligro en la que puede estar en juego nuestra propia vida.

A **nivel cognitivo**, es decir, en lo que concierne a nuestra capacidad de comprensión, juicio, memorización y razonamiento, el miedo puede hacernos perder la capacidad de controlar nuestra conducta haciendo que reaccionemos de manera similar a otras especies menos evolucionadas como los reptiles. Es decir, reaccionaremos tratando de decidir si tenemos más posibilidades de sobrevivir luchando, huyendo o quedándonos paralizados. Esta manera de reaccionar, este "programa", reside en la amígdala, en la parte más profunda de nuestro cerebro. En este órgano "emocional" no tenemos conciencia ni capacidad de decisión y además en él quedan registrados los sucesos que hemos vivido y las sensaciones que hemos percibido lo que hace que no nos olvidemos de lo que nos ha pasado y tratemos de evitarlo en un futuro.

En lo que se refiere al **nivel fisiológico** y dependiendo de la conducta que vayamos a desarrollar ante la situación, se activarán una serie de respuestas procedentes de diferentes sistemas: tensión muscular, presión arterial, ritmo respiratorio, temperatura periférica, sequedad en la boca etc. que nos prepararán de diferente manera según la respuesta.

A **nivel subjetivo**, es decir, dependiendo totalmente del individuo, experimentaremos una serie de sensaciones físicas, intensas, desagradables y descontroladas que junto con los cambios cognitivos y algunos pensamientos sobre el peligro y sus consecuencias harán que tengamos una experiencia de terror única e imborrable.

Ya hemos analizado cada una de las tres respuestas que se producen. La suma de todas ellas es lo que provocará nuestro comportamiento, ya sea lucha, huida o paralización, en las mejores condiciones para salvar la vida e intentar no volver a vernos en una situación similar de peligro. Por otra parte, hay reacciones emocionales que se producen ante situaciones que no hemos vivido todavía, es decir, cuando las anticipamos o las imaginamos. Un claro ejemplo es lo que sentimos cuando vemos alguna escena en alguna película, leemos algún texto o recordamos o pensamos en algún suceso.

El tono hedónico, es decir, el placer que experimentamos o la sensación agradable o desgradable son "la sal de la vida". Es algo esencial para la memoria, para la toma de decisiones, para nuestros juicios y razonamientos, para nuestra conducta, nuestras relaciones sociales y nuestro bienestar ya que:

- ✓ Las experiencias emocionales son las más valoradas. Como curiosidad, existen más de 15.000 palabras en inglés para definir estados emocionales.
- ✓ Los recuerdos que conservamos son mayoritariamente emocionales.
- ✓ Necesitamos tensión emocional para decidir.
- ✓ Decidimos muchas veces de manera emocional.
- ✓ Las emociones nos preparan, nos motivan y nos guían.

Hay otra serie de términos y conceptos muy relacionados con este tema como por ejemplo, **los sentimientos**.

Éstos son más duraderos que las emociones, que son temporales y están más vinculados a la reflexión. No suelen estar relacionados con sensaciones físicas intensas, son más suaves y no ponen en marcha comportamientos de

manera inmediata. Para comprenderlo mejor, podemos hablar de la reacción emocional de miedo ante una serpiente que hemos visto en el campo mientras que hablaríamos de sentimiento de miedo hacia las serpientes, algo más general y no vinculado a una situación determinada.

Otro concepto es el **estado de ánimo**. Un sinónimo podría ser la "vivencia emocional" y como los sentimientos, suele ser más intenso y más prolongado que la emoción. Suele usarse mucho la expresión, al hablar de una persona que tras una pérdida importante se encuentra deprimido y tiene episodios frecuentes de tristeza. El estado de ánimo contrario sería el alegre.

El término **afectividad** englobaría todos los anteriores, incluidas las emociones, y es el término más genérico de todos.

Finalmente, hay que distinguir entre un estado emocional y una característica inherente a un individuo. No es lo mismo estar nervioso o ansioso por el examen que vamos a tener hoy que ser nervioso. El primer caso es una situación temporal que finaliza cuando lo hace el examen y sin embargo en el segundo, hablamos de un rasgo de la personalidad que acompaña al individuo en diferentes situaciones y a lo largo de su vida.

## SITUACIÓN Y DURACIÓN DE LAS EMOCIONES

Las emociones suelen estar asociadas a estímulos desencadenantes, es decir, una situación como hablar en público, puede producirnos ansiedad o un peligro para nuestra supervivencia, miedo. Sin embargo, la reacción emocional también puede estar asociada a una representación mental de dicho estímulo sin que este se haya llegado a producir.

Las emociones, como reacciones temporales, finalizan cuando lo hace el estímulo. Son intensas al principio y a medida que la situación se aleja en el tiempo, van disminuyendo. Sin embargo, hay personas que tienden a provocar estados emocionales muy frecuentes, de gran intensidad y duración. De manera consciente o no mantienen entonces un estado de ánimo que permanece a pesar de que la situación inicial ha desaparecido, lo que puede tener un alto coste para la salud por agotamiento de recursos. Por otro lado, la forma de reaccionar está asociada a la importancia que le damos a la situación que la ha provocado. De manera más técnica, nuestra reacción emocional es directamente proporcional a nuestra valoración cognitiva.

## EMOCIONES Y ACTIVACIÓN FISIOLÓGICA

Como hemos comentado anteriormente la activación fisiológica es la manera que tiene nuestro cuerpo de reaccionar ante determinadas situaciones: sudar, ponernos colorados, que nos tiemblen las manos...todas son reacciones normales y en absoluto perjudiciales para la salud.

Las activaciones fisiológicas más intensas son las que se producen ante situaciones de alarma, ya sean amenazas físicas o amenazas sociales. Sin embargo, hay veces que nuestro sistema reacciona, no sabemos muy bien por qué y nos asustamos precisamente por esta reacción. La falta de información y un nivel de activación elevado pueden hacer que algunas personas presten demasiada atención a estos cambios fisiológicos y sufren trastornos de pánico. Por ejemplo, una persona teme las reuniones sociales porque le molesta que los demás puedan observar que se pone colorada. Como consecuencia, su reacción fisiológica es mayor que la de otra que no le da importancia a su rubor, es decir, se ruboriza aún más. Cuanto más tiempo dedique a prestar atención al color que toma su rostro, mayor será su intensidad.

En resumen, se produce una situación de alarma, real o imaginada y nuestro cuerpo reacciona. La intensidad de la reacción depende de cada persona y nunca es patológica, es decir, no es una enfermedad. Aquellas personas que reaccionan activándose más, es porque necesitan más recursos para afrontar la situación. El peligro sobreviene cuando nuestra reacción, en lugar de ser temporal, se mantiene en el tiempo. Esas personas que a veces conocemos como "aceleradas", tienen un gasto energético muy elevado y no descansan, lo que a la larga sí puede afectar a su salud. Un ejemplo muy claro es el de una persona que está estudiando ocho horas para aprobar una oposición de la cual depende su futuro. Mantener esta situación de presión durante mucho tiempo, puede provocar tensión en el cuello o en la espalda y derivar después en problemas musculares.

## PSICOLOGÍA POSITIVA

En las últimas décadas ha surgido un movimiento dentro de la psicología que critica que durante años esta disciplina se haya centrado más en los aspectos negativos del comportamiento que en los positivos. Es un hecho que se ha estudiado mucho más el miedo o la ansiedad que la felicidad o la satisfacción a pesar de que todos los tipos de emociones son importantes para la adaptación de las personas a su día a día. Este movimiento ha supuesto que se

estudien los factores de protección para la salud y no sólo los de riesgo, es decir, aquellas emociones y formas de comportarnos que hacen que afrontemos mejor las situaciones negativas. En algunas ocasiones supone únicamente un cambio de nomenclatura. Por ejemplo, se intenta hablar más de "práctica regular de actividad y ejercicio físico" en lugar de hacerlo de "sedentarismo". En otras, lo que se ha hecho ha sido ampliar el campo de estudio a la resiliencia o capacidad del individuo para superar situaciones traumáticas, la personalidad resistente o las fortalezas del ser humano.

La psicología positiva se ha centrado especialmente en el estudio del bienestar de las personas y las emociones positivas lo que ha favorecido un incremento del uso y desarrollo de conceptos como la eudaimonía, que traducido del griego significa "felicidad" o "estado de plenitud" y también de fortalezas como la curiosidad, la persistencia, el interés por conocer, la vitalidad, la bondad, la gratitud, la creatividad, el humor, entre otras... Repasando un poco algunos conceptos de los que se ha hablado anteriormente, podemos hablar de afecto positivo como un estado placentero pero siempre relacionado con el medio, es decir, con lo que nos rodea. Este afecto positivo genera sentimientos como la felicidad, la alegría o el entusiasmo. La emoción positiva, sin embargo, es más temporal y también más intensa y está relacionada con una determinada situación cuyas consecuencias hemos valorado como buenas o propicias para nuestros intereses.

La felicidad entonces se produce, no sólo porque el éxito nos hace felices sino también porque el afecto positivo, esa buena relación con lo que nos rodea, nos conduce a pensar, sentir y actuar de una manera que promueve la construcción de recursos y la consecución de objetivos. También las emociones positivas como el interés o la esperanza juegan un papel muy importante en las conductas de análisis de la situación o el manejo de la realidad lo que hace que construyamos internamente recursos más duraderos que además amortiguan el impacto de las emociones negativas.

## EMOCIONES POSITIVAS Y RENDIMIENTO

Todas las emociones, negativas y positivas, tienden a poner en marcha comportamientos que se consideran adaptativos y que están relacionados con la situación que vivimos. Así por ejemplo, con el fin de sobrevivir desarrollamos conductas como el ataque, la huida o la paralización ante situaciones de peligro o conductas como el enfado o el apoyo ante una determinada situación social.

Hasta el momento, se han estudiado más las consecuencias de las emociones negativas en nuestro rendimiento que las positivas. Se sabe que niveles muy bajos o niveles muy altos de ansiedad pueden provocar problemas para activar nuestros procesos cognitivos, es decir, problemas de concentración, de memoria o dificultades para tomar decisiones que tienen consecuencias en nuestro rendimiento. Por el contrario, niveles medios de ansiedad están relacionados con un mejor funcionamiento.

Hasta hace poco, en el ámbito de la psicología de las organizaciones, la mayoría de los estudios se centraban en la relación entre estrés laboral y pérdida de rendimiento. Sin embargo, en los últimos años se está incorporando también el estudio de la satisfacción laboral y las consecuencias en los trabajadores. De manera análoga sucede en los campos de la salud, la educación y el deporte donde se están incrementando los estudios del bienestar físico, psicológico y social en lugar de centrarse en la enfermedad y sus aspectos negativos y también la relación que existe entre rendimiento y satisfacción del alumno o del deportista.

Ya hemos comentado que fortalezas como la curiosidad, el interés por el conocimiento, la vitalidad, el compromiso o la inteligencia emocional ayudan a conseguir un mayor rendimiento y crecimiento personal. Todas estas fortalezas se pueden aprender y entrenar de manera que conseguir mejorarlas hará que se mejore no sólo el bienestar personal sino también el clima social en cualquier organización.

## EMOCIONES POSITIVAS Y LA SALUD

La literatura científica señala que aquellas personas que tienden a expresar emociones positivas suelen alcanzar un mejor estado de salud. Esto se puede explicar de la siguiente manera:

- ✓ Las experiencias placenteras hacen que prestemos menos atención a las posibles amenazas y reduce en general la posibilidad de desarrollar sesgos cognitivos, es decir, interpretaciones erróneas de la realidad. Estos sesgos son la base de las emociones negativas con lo que dichas experiencias disminuyen los malos efectos sobre la salud mental y física, los desórdenes emocionales o los trastornos físicos asociados.
- ✓ Los afectos positivos están asociados a respuestas biológicas, es decir, un estado afectivo caracterizado por sensaciones de entusiasmo y alerta está relacionado con un fortalecimiento del sistema inmune que hará que existan menos posibilidades de desarrollar enfermedades.

- ✓ Los afectos positivos potencian conductas y estilos de vida saludables como la tendencia al auto cuidado de la salud, los buenos hábitos alimentarios, la actividad física y una mayor actividad social y de ocio.
- ✓ Las emociones y las actitudes positivas están relacionadas con el desarrollo de una buena red social y vínculos interpersonales más fuertes. Este efecto social del afecto positivo es interactivo es decir, influye en el grupo ya que el apoyo social mutuo favorece la mejor salud de todos los miembros.

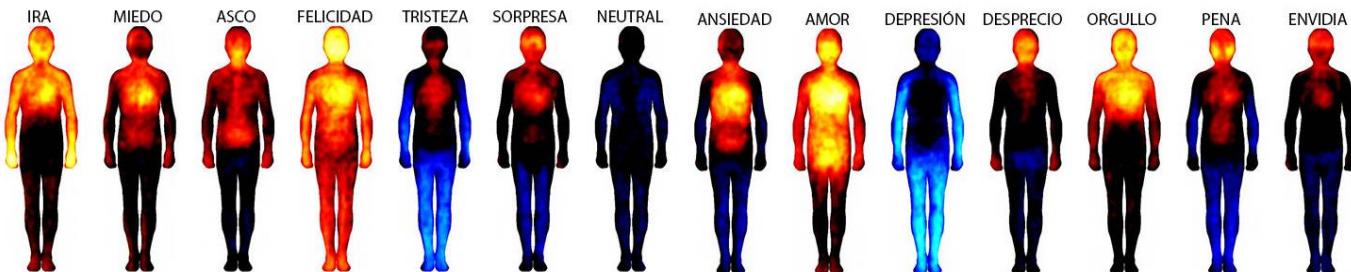
Por otro lado, las personas que gozan de buena salud tienden a experimentar más emociones positivas y menos negativas que quienes han perdido la salud y el bienestar. Es prioritario en este caso promocionar las emociones positivas y trabajar en el entrenamiento del manejo de las emociones para conseguir una mejora general de la salud. Finalmente, hay que llamar la atención sobre la confusión que puede existir entre emociones positivas y conductas impulsivas. No deben confundirse ya que por ejemplo un atracón de comida, un exceso de alcohol o de sustancias psicoactivas pueden aumentar el riesgo de sufrir un accidente o tener alguna otra consecuencia negativa para la salud.

### PROMOCIÓN DE LAS EMOCIONES POSITIVAS

Una reunión social cargada de chistes y de buen humor suele ser placentera ya que además de tratarse de una experiencia agradable hace que por un momento nos olvidemos de nuestros problemas o les restemos importancia y nos relajemos. Aunque con la risa tensemos muchos músculos faciales, también relajamos muchos otros que tendemos a forzar cuando vivimos situaciones estresantes. También está demostrado que la presencia e interacción de payasos con niños que se encuentran hospitalizados por enfermedades graves o crónicas, tiende a mejorar el ánimo de los pequeños pacientes lo que puede ser muy beneficioso para manejar el estrés que produce una larga hospitalización. Cualquier emoción producida por el humor, la música u otra técnica tiene también efectos positivos en pacientes de cualquier edad con cualquier dolencia.

Las emociones positivas y la inteligencia emocional han dejado de ser sólo una moda. Cada vez existen más estudios de calidad sobre su aplicación en diversos ámbitos como la salud, la educación, las organizaciones o el deporte. Estas investigaciones también se han preocupado de fomentar el hecho de que la promoción de las emociones positivas no sea utilizada únicamente de manera puntual sino que se introduzca en el desarrollo cognitivo-emocional de los niños y se potencie tanto en el colegio como en las escuelas para padres.

Uno de los principales inconvenientes con el que se encuentran padres y educadores es el no saber cómo llevar esta introducción a la práctica. A pesar de los debates científicos y académicos sobre la eficacia de estos programas, muchos han optado por la utilización de diversos trabajos divulgativos sobre inteligencia emocional.



### LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

De la misma manera que se reconoce el **CI (cociente intelectual)**, se puede reconocer la **Inteligencia Emocional**. Se trata de conectar las emociones con uno mismo; saber qué es lo que siento, poder verme a mí y ver a los demás de forma positiva y objetiva. En más de una ocasión nos habremos preguntado por qué algunas personas, independientemente de su cultura, o historia personal, reaccionen frente a problemas de manera inteligente, creativa y conciliadora, por qué algunas personas tienen más desarrollada que otras la habilidad para relacionarse bien con los demás, aunque no sean las que más se destacan por su inteligencia, por qué algunos triunfan aunque no sean los más inteligentes.

El estudio de los sentimientos y las emociones desde hace más de una década gana cada día numerosos seguidores, no solo de la intelectualidad. Bajo el modelo de la Inteligencia Emocional (IE) se pretende significar todo un conjunto de habilidades de procedencia psíquica que influyen en nuestra conducta.

Inicialmente la respuesta fue, que algunos individuos tenían un coeficiente de inteligencia superior al de los demás. Hoy sabemos que el nuevo concepto que da respuesta a éste y otros interrogantes es la *Inteligencia Emocional*, una

destreza que nos permite conocer y manejar nuestros propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás, sentirnos satisfechos y ser eficaces en la vida, a la vez que crear hábitos mentales que favorezcan nuestra propia productividad. A diferencia del CI que ya tiene un siglo de aplicación, la IE es un concepto reciente, pero a pesar de ello y debido a los experimentos realizados, se puede decir que la IE resulta en ocasiones más decisiva que el CI. Diversos países como Estados Unidos, México y España han avanzado en el estudio de la inteligencia emocional y actualmente poseen centros de estudios con base en la consultoría, asesoría, investigación y postgrado.

El tema de la inteligencia emocional sale a luz en la sociedad norteamericana ante determinadas problemáticas sociales, especialmente en el sector educativo, la violencia en las escuelas hizo reflexionar a muchos sobre lo que estaba pasando, de cómo las emociones llevaban a muchos escolares al borde del abismo, fuera de lo racional, acabando con sus propias vidas y la de los demás. Evidentemente faltaba algo en estos que les impedía lograr un equilibrio interno y relaciones sociales adecuadas, en otras palabras, no poseían inteligencia emocional. Desde entonces los sentimientos y emociones fueron ganando en importancia por su implicación en todos los ámbitos de la vida.

**La Inteligencia Emocional** es la capacidad de interactuar con el mundo de forma receptiva y adecuada.

Características básicas y propias de la persona emocionalmente inteligente:

- ✓ Poseer suficiente grado de autoestima.
- ✓ Ser personas positivas.
- ✓ Saber dar y recibir.
- ✓ Empatía\_(entender los sentimientos de los otros).
- ✓ Reconocer los propios sentimientos.
- ✓ Ser capaz de expresar los sentimientos positivos como los negativos.
- ✓ Ser capaz también de controlar estos sentimientos.
- ✓ Motivación, ilusión, interés.
- ✓ Tener valores alternativos.
- ✓ Superación de las dificultades y de las frustraciones.
- ✓ Encontrar equilibrio entre exigencia y tolerancia.

Se considera al psicólogo de la Universidad de Stanford, Lewis Terman como el principal creador del test para determinar el CI. Millones de personas han sido clasificados mediante este tipo de test. Esto ha conducido durante varias décadas, a la suposición de que la gente es inteligente o no lo es. Es una forma de pensar que todavía impregna amplias capas de nuestra sociedad la idea de que la inteligencia es una capacidad genética e innata y que poco se puede hacer para cambiar las cosas, es decir que el destino de las personas se halla de antemano determinado por el CI.

Para Daniel Goleman la *Inteligencia Emocional*, es el conjunto de habilidades que sirven para expresar y controlar los sentimientos de la manera más adecuada en el terreno personal y social. Incluye, por tanto, un buen manejo de los sentimientos, motivación, perseverancia, empatía o agilidad mental. Justo las cualidades que configuran un carácter con una buena adaptación social.

El psicólogo W. Mischel hizo un experimento con niños de 4 años: les daba un caramelo y les decía que tenía que irse un momento, pero que debían esperar a que él volviera antes de comérselo, si lo hacían así, él les daría otro caramelo como premio. El tiempo que permanecía fuera era tan sólo de 3 minutos. Había niños que no esperaban y se comían el caramelo. Posteriormente hizo un seguimiento de los niños y observó que los que no se habían comido el caramelo, eran más resistentes a la presión, más autónomos, más responsables, más queridos por sus compañeros y mejor adaptados en el medio escolar que los otros. Es importante que sepamos que, todas las personas nacemos con determinadas características especiales y distintas o diferentes a las de otras personas, pero muchas veces la manera que tenemos de comportarnos o de enfrentarnos a los retos de la vida son aprendidos. Desde pequeños podemos ver como para un niño no está tan bien visto llorar y expresar sus emociones como en una niña, además a los varones se les exige ser más valientes, seguros de sí mismos. También podemos observar como, según las culturas, las mujeres son menos valoradas, tanto en el ámbito personal como en el laboral, lo cual es el origen de opresiones y malos tratos.

Todo esto lo adquirimos sin darnos cuenta ya desde el momento en que venimos al mundo: nos comportamos como nos han "enseñado" a comportarnos. Quererse a uno mismo, ser más generoso con los demás, aceptar los fracasos, no todo depende de lo que hemos heredado, por lo que hemos de ser capaces de seguir aprendiendo y mejorando nuestras actitudes día a día, aprender a ser más inteligentes emocionalmente, en definitiva a ser más felices.

Los conceptos de inteligencia se han desarrollado durante los últimos cien años. El Coeficiente intelectual (CI) se remonta a 1900 en que Alfred Binet comienza a examinar a niños franceses; en 1918 se efectúa la gran primera administración de exámenes de CI a soldados norteamericanos durante la primera guerra mundial y no es hasta 1958 en la que Davis Wechsler desarrolló el WAIS (la escala de Wechsler de inteligencia adulta). También a lo largo de todo ese tiempo fueron surgiendo otros términos que hacían referencia a algunos factores en el plano de las emociones que intervienen en el éxito de una tarea como lo fue el concepto de inteligencia social acuñado por el psicólogo Edward Thorndike (1920) quien la definió como "la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas".

Para Thorndike, además de la inteligencia social, existen también otros dos tipos de inteligencias: la abstracta - habilidad para manejar ideas- y la mecánica- habilidad para entender y manejar objetos. Otro antecedente cercano de la Inteligencia Emocional lo constituye la teoría de 'las inteligencias múltiples' del Dr. Howard Gardner (1983), de la Universidad de Harvard, quien plantea que: las personas tenemos 7 tipos de inteligencia que nos relacionan con el mundo. A grandes rasgos, estas inteligencias son:

1. **Inteligencia Lingüística:** Es la inteligencia relacionada con nuestra capacidad verbal, con el lenguaje y con las palabras.
2. **Inteligencia Lógica:** Tiene que ver con el desarrollo de pensamiento abstracto, con la precisión y la organización a través de pautas o secuencias.
3. **Inteligencia Musical:** Se relaciona directamente con las habilidades musicales y ritmos.
4. **Inteligencia Visual - Espacial:** La capacidad para integrar elementos, percibirlos y ordenarlos en el espacio, y poder establecer relaciones de tipo metafórico entre ellos.
5. **Inteligencia Kinestésica:** Abarca todo lo relacionado con el movimiento tanto corporal como el de los objetos, y los reflejos.
6. **Inteligencia Interpersonal:** Implica la capacidad de establecer relaciones con otras personas.
7. **Inteligencia Intrapersonal:** Se refiere al conocimiento de uno mismo y todos los procesos relacionados, como autoconfianza y automotivación.

Esta teoría introdujo dos tipos de inteligencias muy relacionadas con la competencia social, y hasta cierto punto emocional: la Inteligencia Interpersonal y la Inteligencia Intrapersonal. Gardner definió a ambas como sigue:

"La Inteligencia Interpersonal se construye a partir de una capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás: en particular, contrastes en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones. En formas más avanzadas, esta inteligencia permite a un adulto hábil leer las intenciones y deseos de los demás, aunque se hayan ocultado... "

Y a la Inteligencia Intrapersonal como "el conocimiento de los aspectos internos de una persona: el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones entre las emociones y finalmente ponerles un nombre y recurrir a ellas como un medio de interpretar y orientar la propia conducta... "

La frase inteligencia emocional fue acuñada en 1990 por dos psicólogos de Yale llamados Peter Salovey y John Mayer de la Universidad de New Hampshire, para describir cualidades tales como la comprensión de nuestros propios sentimientos , la empatía por los sentimientos de los demás y la regulación de la emoción en una forma que mejora la calidad de vida. Otro autor, Albert Mehrabian, incluye además las habilidades como: percibir adecuadamente las emociones propias y las de otros individuos; ejercer el dominio sobre las emociones personales, así como responder con emociones y conductas apropiadas en diversas situaciones de la vida; participar en relaciones donde la expresión honesta de las emociones está balanceada entre cortesía, consideración y respeto; seleccionar trabajos que sean gratificantes emocionalmente y por último, un balance entre el trabajo, el hogar y la vida recreativa.

El más destacado promotor del concepto de inteligencia emocional es Daniel Goleman quien publicó un best seller en octubre de 1995 titulado "*La inteligencia emocional*" y más tarde, en 1998, otro llamado "*Inteligencia emocional en la empresa*". Su principal aporte consistió en reunir los resultados de una década de estudios en conducta y el procesamiento de las emociones con el fin de expresarlos de manera sencilla y accesible al público en general. Este autor define la inteligencia emocional como la capacidad de sentir, entender, controlar y modificar nuestros propios estados anímicos y los ajenos. Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigirlas y equilibrarlas.

Aunque el "boom" del tema de la inteligencia emocional se produce en la segunda mitad de los años noventa del siglo XX, los principales autores del tema relatan antecedentes de décadas anteriores. Goleman menciona las investigaciones realizadas por su difunto amigo y profesor de la Universidad de Harvard, David McClelland cuyas investigaciones en los años 50-60 condujeron a la formulación de su teoría de la motivación sobre "las tres necesidades: poder, logro y filiación".

Según Goleman, McClelland realizó hallazgos importantes en sus investigaciones, que publicó a inicios de los años setenta, que cambiaron radicalmente los enfoques que existían sobre los tests de inteligencia como predictores del éxito laboral, profesional, o en una carrera directiva y cuestionó fuertemente la "...falsa pero extendida creencia de que el éxito depende exclusivamente de la capacidad intelectual...". Entre los criterios que planteó McClelland en aquellos años estaba que "... las aptitudes académicas tradicionales -como las calificaciones y los títulos, no nos permiten predecir adecuadamente el grado de desempeño laboral o el éxito en la vida...". En su lugar, McClelland proponía que los rasgos que diferencian a los trabajadores más sobresalientes de aquellos otros que simplemente hacen bien las cosas había que buscarlos en competencias tales como la empatía, la autodisciplina y la disciplina, por ejemplo. Este hallazgo condujo a cambios radicales.

Un artículo de McClelland publicado en 1973 propició la aparición de un sistema completamente nuevo para medir la excelencia, un sistema que se ocupa de evaluar las competencias que presenta una determinada persona en el trabajo concreto que está llevando a cabo. Desde esa nueva perspectiva, una "competencia" es un rasgo personal o un conjunto de hábitos que llevan a un desempeño laboral superior o más eficaz o, por decirlo de otro modo, una habilidad que aumenta el valor económico del esfuerzo que una persona realiza en el mundo laboral. Este enfoque ha tomado mucho peso en los últimos años, con el surgimiento de la llamada "Gestión por Competencias", uno de los enfoques más novedosos de la gestión de los recursos humanos.

A Cuba, el tema llegó para quedarse, ha sido el motivo de publicación de diversos investigadores por ejemplo, el lic. en Psicología Israel A. Nuñez Paula, plantea que la inteligencia emocional es aquella que permite interactuar con los demás, trabajar en grupo, tolerar situaciones difíciles y de conflicto, fortalecer vínculos afectivos, establecer una empatía social, controlar los impulsos y mantener niveles adecuados de humor y, que la carencia de las aptitudes anteriores se denomina actualmente analfabetismo emocional.

Uno de los objetivos fundamentales de la I.E es poner de relieve las limitaciones del denominado coeficiente intelectual. Un estudio neuropsicológico realizado en estudiantes y profesionales con un C.I por encima de la media mostraban un pobre rendimiento académico o profesional. Se trata de personas impulsivas, ansiosas, desorganizadas y problemáticas, con escaso control de sus impulsos límbicos.

Los déficits emocionales no los registran los tests que miden el Coeficiente Intelectual (CI). Sabemos que un estudiante con evaluaciones excelentes es idóneo para alcanzar una buena evaluación académica pero esa nota no dice nada acerca de cómo ese sujeto enfrentará la vicisitudes de la vida. Estos tests se basan en una noción restringida de la inteligencia, al evaluar solamente las habilidades lingüísticas o matemáticas, sin tener en cuenta el amplio abanico de habilidades y destrezas provenientes de la IE.

A pesar de ello, nuestras escuelas siguen insistiendo en el desarrollo de las capacidades académicas en detrimento del dominio y pericia de las habilidades emocionales o rasgos del carácter que son tan decisivos para la persona. Los defensores de la I. E no desvalorizan la importancia de poseer un buen CI pero sostienen que no es el único factor que indica la capacidad del sujeto humano, ya que existen toda una serie de habilidades que se pueden aprender, basadas en los sentimientos y las emociones y que determinan en un gran porcentaje el éxito de una tarea.

La medida de la inteligencia emocional se expresa con un cociente, el EQ. Los investigadores sugieren que las personas que tienen el EQ alto tienen mejores resultados en su vida profesional, entablan relaciones personales más estrechas, desempeñan funciones directivas más hábilmente y gozan de mejor salud que las personas con un EQ bajo. El EQ Map Profiles y el Organizational EQ Map Profiles son dos instrumentos homologados según las normas norteamericanas y válidas a los efectos estadísticos, que sirven para medir la inteligencia emocional y otras dimensiones de la inteligencia humana en el trabajo.

Con independencia de los antecedentes y experiencias personales, científicas o profesionales, que relatan diferentes autores, parece evidente que dos factores han influido significativamente en el desarrollo que ha tenido el tratamiento de la inteligencia emocional en los últimos años, que son:

1. Los resultados de numerosas investigaciones sobre las prácticas y comportamientos que han proporcionado a muchas personas resultados más exitosos en diferentes esferas de la vida.
2. Los hallazgos de investigaciones en la esfera de las neurociencias que han permitido identificar procesos fisiológicos que se generan por las emociones, cómo estos procesos inducen determinados comportamientos y cómo puede ser posible controlarlos y utilizarlos, si tomamos conciencia de los estados que se generan y aplicamos determinados enfoques, técnicas y formas de comportamiento.

En su primer libro, Goleman (1995) se lamenta de que "Para escribir este libro he tenido que esperar a que la cosecha científica fuera lo suficientemente abundante. Estas comprensiones tardan mucho en adquirirse, en gran

medida, porque el lugar de los sentimientos en la vida mental ha quedado sorprendentemente descuidado por la investigación a lo largo de los años, convirtiéndose las emociones en un enorme continente inexplorado por la psicología científica...". Es notable lo que se ha avanzado, en la investigación de la inteligencia emocional en los diferentes ámbitos de la vida: educación, salud, familia y empresa. Pero antes de detenernos en la esfera de esta última, conviene que, para comprender mejor la importancia del tema, conocer el extraordinario mundo -biológico y psicológico- de las emociones.

## **ANATOMÍA DEL APRENDIZAJE EMOCIONAL BÁSICO**

### **CONCIENCIA DE LA EMOCIÓN**

En estos estudios se ha determinado que cuando el animal se enfrenta a un estímulo sensorial potencialmente dañino, reacciona con una respuesta autonómica, endocrina y somática que lo prepara para enfrentar en mejor forma este peligro.

El tipo de estímulo al que responde es en parte innato y en parte aprendido. Luego que el estímulo sensorial impresiona al receptor correspondiente, la señal llega al tálamo y desde allí a la "amígdala", principal núcleo involucrado en la adquisición de la "respuesta emocional básica" (REB) y el almacenaje de la información primitiva. La amígdala, a su vez, tiene conexiones con las áreas del tronco cerebral comprometidas en el control del gasto cardíaco, la respiración, la vasodilatación y la reacción de miedo. Por estudios de lesión se ha determinado que la corteza cerebral primaria sensorial no es necesaria para la adquisición de esta REB, aunque colabora en el procesamiento de estímulos complejos.

El "hipocampo", área comprometida en la "memoria declarativa", no es importante en la identificación del estímulo; sólo colabora en la identificación del entorno en que este ocurre. De este modo, el aprendizaje emocional es mediado por un sistema que puede operar independientemente de nuestra conciencia.

Este sistema, subcortical, madura precozmente en el desarrollo, antes que el hipocampo, por lo que eventos traumáticos infantiles pueden generar conductas emocionales en la adultez, sin que tengamos conciencia de su origen. Por otra parte, variaciones funcionales en la vía prefrontal-amigdalina podrían hacer más difícil para algunas personas cambiar su conducta emocional.

Entonces, ¿Cuál es el mecanismo que permite a especies más evolucionadas tener conciencia de las emociones? Por estudios en pacientes con lesiones cerebrales, se ha determinado que la corteza parietal e insular sería clave en la percepción de los estados emocionales, siendo el hemisferio cerebral derecho dominante en este sentido. Estas regiones procesan la información que llega de las diferentes regiones del cuerpo (incluso visceral), completándose el ciclo.

Los pacientes con lesión parietal derecha, presentan emociones y sentimientos inapropiados sobre su estado de salud, ofreciéndonos el espectáculo de una mente privada de la posibilidad de sentir el estado corporal actual.

La integración de las emociones al ámbito conciencial tiene la ventaja de permitir modular la REB, agregándole elementos cognitivos. El sustrato biológico en el que se basan nuestras habilidades emocionales es de carácter neurológico. Pero teniendo en cuenta que el cerebro es muy plástico y adaptativo, puede asumir un continuo aprendizaje.

Por tanto el vasto y complejo continente de la vida emocional que afecta a los diversos estados de nuestra vida interior y de nuestras relaciones sociales, debe ser explorado con la finalidad de que nuestras emociones sean más inteligentes.

## **SIGNIFICADO DE LAS EMOCIONES EN LAS EMPRESAS**

Es necesario, antes de adentrarnos en el papel que juegan las emociones en una empresa, destacar que existe dentro de esta un término que es necesario analizar con el tema que nos ocupa, y es el relacionado con la inteligencia organizacional.

Llamada indistintamente inteligencia corporativa o inteligencia empresarial, Orozco un destacado autor cubano, estudiioso del tema, define con un concepto muy completo a la inteligencia empresarial y precisa que es: Una herramienta gerencial cuya función es facilitar a las administraciones el cumplimiento de la misión de sus organizaciones, mediante el análisis de la información relativa a su negocio y su entorno; agrega además que desde el punto de vista del manejo de la información, ella compila, reúne y analiza datos e información, cuyo resultado disemina en la organización, todo lo cual permite obtener de modo sistemático y organizado, información relevante

sobre el ambiente externo y las condiciones internas de la organización, para la toma de decisiones y la orientación estratégica. Asimismo describe o prevé hechos y procesos tecnológicos, de mercado, sociales y presenta tendencias. De igual modo usa bases de datos, redes, información de archivos, herramientas informáticas y matemáticas y todo lo necesario para captar, evaluar, validar, analizar información y llegar a conclusiones.

La inteligencia organizacional es la capacidad de una organización para tomar decisiones efectivas, como resultado del conocimiento adquirido y el conocimiento generado, a partir de la información interna (procedente de los recursos humanos, los procesos, los productos, etc.) e información externa (análisis de tendencias, clientes, competidores). Por tanto, la inteligencia organizacional, es la capacidad intelectual de las organizaciones, que no es precisamente la unión de varias personas inteligentes, soportadas sobre las tecnologías más avanzadas disponibles para realizar sus funciones, sino que en ella, el conocimiento individual se gestiona, comparte y regenera en un nuevo conocimiento de carácter organizacional.

Es válido apuntar que una organización “colmada de inteligencias aisladas” puede ser menos inteligente que otra, con individuos de un menor coeficiente de inteligencia, cuyas decisiones sean inteligentes. Veamos entonces la relación entre ambas inteligencias. Muchas personas parecen ser inteligentes por su manera de hablar y actuar, sin embargo, no son capaces de resolver fácilmente los problemas de la vida diaria. Una persona inteligente presenta, una habilidad excepcional para captar hasta la información más compleja del mundo exterior; otra para responder apropiadamente a esa información, y por último, la habilidad para aprender rápidamente.

De acuerdo con estos aspectos, los individuos tienen diferentes grados de inteligencia y en este sentido también las organizaciones ostentan diferentes grados de inteligencia. Por tanto, el hombre es el principal recurso en una organización y la expresión de la inteligencia corporativa depende de la inteligencia humana.

Ahora, en busca del éxito que necesita todo trabajador y que repercute significativamente en los objetivos organizacionales, quedó demostrado por Goleman que la superioridad técnica e intelectual tiene poca importancia. Diferentes autores han abordado el tema de la inteligencia emocional en la empresa, sin embargo, los hallazgos encontrados por Daniel Goleman son los más aceptados y con los que particularmente comarto. Por eso, en toda la explicación siguiente me apoyo en este autor.

Según este investigador, su primer libro tuvo mucha acogida en la comunidad empresarial, inmediatamente empezó a recibir numerosas solicitudes de conferencias, consultas e intercambios de diferentes tipos de organizaciones. Esa demanda inusitada lo llevó a realizar una investigación de dos años, como parte de la cual encargó a firmas consultoras y especialistas nuevos análisis científicos de datos de cientos de empresas. Uno de los descubrimientos que obtuvo fue que “...el CI ocupa el segundo puesto, por debajo de la inteligencia emocional, para un desempeño laboral sobresaliente...”. En base a estos resultados, de más de 500 empresas, Goleman escribió el libro “*Inteligencia emocional en la empresa*”.

En una entrevista realizada en 1999 a este famoso ex periodista del The New York Times, en Argentina, donde lanzaría en una feria su espléndido libro “*Inteligencia emocional en la empresa*”, afirmó que: la aptitud emocional es algo así como una meta habilidad que determina cómo podemos utilizar cualquier otro talento, incluido el intelecto, lo cual es cierto, no existe conducta humana sin que esté presente una emoción, y el manejo positivo de las mismas facilita en gran medida el éxito en las tareas que emprendemos.

Las emociones y los estados de ánimo son fuertemente contagiosos dentro de una empresa y de ese tono anímico que se difunde por la empresa depende una parte considerable de su éxito o fracaso. Algunos estudios han llegado a cuantificar los mayores ingresos que un negocio del sector servicios puede obtener gracias a un buen clima emocional entre sus empleados. Goleman afirma: los ingresos de una empresa crecen un 2 % por cada 1% de mejora en ese ambiente emocional y que el clima de una empresa depende hasta en un 70% de las acciones de su líder. Con este enfoque, más centrado en el mundo empresarial y gerencial, Goleman destaca que “La aptitud emocional es importante sobre todo en el liderazgo, papel cuya esencia es lograr que otros ejecuten sus respectivos trabajos con más efectividad.

La ineptitud de los líderes reduce el desempeño de todos: hace que se malgaste el tiempo, crea asperezas, corre la motivación y la dedicación al trabajo, acumula hostilidad y apatía. Asegura este norteamericano, que un directorio que logre aplicar con eficiencia dichas habilidades, logra influir entre un cincuenta y un setenta por ciento en el clima organizacional de la empresa. Otro libro escrito por este excelente investigador fue, “*El líder resonante crea más*”, en el que plantea que los grandes líderes son personas que saben manejar sus emociones, que la principal misión de estos es la de alentar, persuadir, motivar, escuchar y alentar la resonancia. Ciertamente el nuevo modelo por el que aboga el liderazgo de este siglo debe tener en cuenta los aspectos emocionales. El liderazgo no debe apoyarse tanto en la autoridad como en el arte de las relaciones.

Para el autor del libro "La inteligencia Emocional", los dirigentes que no tienen éxito soportan mal la presión de trabajo y generalmente están de mal humor y con ataques de cólera, mientras que los triunfadores son empáticos, serviles y respetuosos, tanto con sus subordinados como con sus jefes.

La falta de inteligencia emocional puede repercutir de forma negativa en las personas e incluso arruinar sus carreras profesionales. Es preciso aclarar que este tipo de inteligencia no se establece al nacer, se crea y se alimenta con el desarrollo de nuestras vidas.

El que dirige debe ser capaz de manejar situaciones complejas de relaciones y comportamientos humanos para lo cual es necesario, entre otras habilidades, saber establecer una relación de comprensión y confianza entre la gente que dirige, saber escuchar, ser capaz de persuadir en forma convincente, y de generar entusiasmo y compromiso en la gente.

Pero, para lograr esto, es necesario que antes sea capaz de identificar su estado de ánimo, conocer sus fortalezas y debilidades, para explotar las primeras y neutralizar las segundas, controlar sus emociones y ser capaz de motivarse con lo que hace. Si uno no es capaz de sentir entusiasmo por lo que hace, difícilmente podrá generar entusiasmo en los que lo rodean. Cuentan que León Tolstoi, el famoso escritor ruso, dijo en una ocasión "La felicidad no está en hacer lo que uno quiere, sino en querer lo que uno hace".

Tras estudiar cientos de empresas, Goleman llegó a la conclusión de que las habilidades de inteligencia emocional aumentan cuando más se asciende en la organización. Cuanto más alto sea el puesto, menos importantes resultan las habilidades técnicas y más importantes son las aptitudes de la inteligencia emocional. Este científico reconoce que algunos puestos de trabajo, como los de dirección, requieren de al menos un mínimo de conocimientos para garantizar cierto desempeño, sin llegar a la excelencia, pero que el mayor porcentaje de factores para lograr el éxito en la tarea corresponde a factores emocionales y de forma particular a lo que él llama competencias emocionales. Se plantea que los profesionales más brillantes además de su propia inteligencia académica, son hábiles a la hora de reconocer sus propios sentimientos y los de los demás. Son capaces de controlar sus estados de ánimo, impulsos y recursos internos.

Los componentes de la inteligencia emocional, separadamente, han estado presentes desde hace años en las ofertas de programas de capacitación de directivos. Un análisis de estos componentes, con un enfoque en sistema, que es el aporte que hacen los especialistas en inteligencia emocional, permite identificar comportamientos y aptitudes que pueden propiciar un liderazgo efectivo y constituir una herramienta muy útil para la conducción de grupos de personas y de procesos organizacionales. Sin embargo, en los primeros libros publicados sobre el tema, a mediados de los años noventa, no prevalecía este enfoque.

Las habilidades emocionales rara vez aparecen aisladas y para que un individuo alcance una actuación notable en el trabajo o en la sociedad necesita dominar y aplicar un amplio número de competencias emocionales, definidas estas como el grado de destrezas que somos capaces de alcanzar en el dominio de nuestras facultades, tanto sensitivas como intelectuales. La Competencia Emocional en sí es la muestra de hasta qué punto una persona ha sabido y ha podido trasladar ese potencial a las acciones de su vida cotidiana.

La Inteligencia Emocional comprende una serie de habilidades que el Dr. Daniel Goleman caracteriza como genéricas, jerárquicas e interdependientes. En otras palabras, cada una requiere de las otras para desarrollarse, se sirven de base unas a otras y son necesarias en distintos grados según los tipos de trabajo y las tareas que se cumplan."

Esencialmente, la Inteligencia Emocional proporciona a las personas capacidad y habilidad para regular sus fuerzas e impulsos emocionales contraproducentes, muchos de ellos inconscientes, los cuales boicotean sus relaciones (personales, familiares, sociales) y calidad de vida. Reconoce que una persona posee una inteligencia emocional determinada por cualidades como: autocontrol, empatía, entusiasmo, persistencia, motivación, destreza, autoconciencia y confianza. Es decir que para alcanzar cierta inteligencia emocional no solo es preciso conocer que se necesita para ello, se extiende más allá de esto, es necesario ponerlas en práctica en aras de lograr determinadas competencias emocionales.

Las personas que muestran una buena competencia emocional, disfrutan de una situación ventajosa en los diversos dominios y dimensiones de la vida, por ello se siente más satisfechos consigo mismo y resultan más eficaces en las tareas que emprenden. Por consiguiente las emociones determinan, el nivel de rendimiento de que somos capaces, en estado de equilibrio o desequilibrio emocional, así como determinan qué tipo de relación mantendremos con nuestros subordinados (liderazgo), con nuestros superiores (adaptabilidad) o con nuestros pares (trabajo en equipo). Las emociones determinan cómo respondemos, nos comunicamos, nos comportamos y funcionamos en el trabajo y/o la empresa.

En su libro, "Trabajando con inteligencia emocional", Goleman identifica las competencias que dependen de los estados de ánimo y que determinan un desempeño exitoso en el trabajo. Se trata de 25 habilidades que se derivan de cinco áreas -autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales- de la teoría formulada por Salovey y Mayer (1990).

Estas capacidades son:

**Área 1. Autoconciencia (implica reconocer los propios estados de ánimo, los recursos y las intuiciones):**

1. Conciencia emocional: identificar las propias emociones y sus posibles efectos.
2. Correcta autovaloración: conocer las fortalezas y limitaciones propias.
3. Autoconfianza: un fuerte sentido del valor y capacidad propia.

**Área 2. Autorregulación (manejo de los propios estados de ánimo, impulsos y recursos):**

1. Autocontrol: mantener vigiladas las emociones y los impulsos.
2. Confiabilidad: mantener estándares adecuados de honestidad e integridad.
3. Conciencia (compromiso consigo mismo): asumir las responsabilidades del propio desempeño laboral.
4. Adaptabilidad: flexibilidad en el manejo de las situaciones de cambio.
5. Innovación: sentirse cómodo con la nueva información, las nuevas ideas y las nuevas situaciones.

**Área 3. Motivación (intensidad y dirección de las emociones que guían o facilitan el cumplimiento de las metas establecidas):**

1. Impulso hacia el logro: esfuerzo por mejorar o alcanzar un estándar de excelencia laboral.
2. Compromiso: alinearse con las metas del grupo u organización.
3. Iniciativa: disponibilidad para reaccionar ante las oportunidades.
4. Optimismo: persistencia en la consecución de los objetivos, a pesar de los obstáculos y retrocesos que puedan presentarse.

**Área 4. Empatía (conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los otros):**

1. Comprensión de los otros: percibir los sentimientos y perspectivas de los compañeros de trabajo.
2. Desarrollo de los otros: estar atentos a las necesidades de desarrollo de los otros y reforzar sus habilidades.
3. Servicio de orientación: anticipar, reconocer y satisfacer las necesidades reales del cliente.
4. Diversificación: cultivar las oportunidades laborales en los distintos tipos de personas.
5. Conciencia política: ser capaz de captar y comprender las corrientes emocionales del grupo, así como el poder de las relaciones entre sus miembros.

**Área 5. Habilidades sociales (inducir respuestas deseadas en los otros):**

1. Influencia: idear y realizar adecuadamente tácticas efectivas de persuasión.
2. Comunicación: saber escuchar abiertamente al resto y elaborar mensajes convincentes.
3. Manejo de conflictos: saber negociar y resolver los desacuerdos que se presenten dentro del equipo de trabajo.
4. Liderazgo: capacidad de inspirar y guiar a los individuos y al grupo en su conjunto.
5. Catalizar el cambio: iniciador o administrador de las situaciones nuevas.
6. Construir lazos: alimentar y reforzar las relaciones interpersonales dentro del grupo.
7. Colaborar y cooperar: trabajar con otros para alcanzar metas compartidas.
8. Trabajar en equipo: ser capaz de crear sinergia para la consecución de metas colectivas.

Estas competencias emocionales se concretan en cinco habilidades esenciales a desarrollar, ellas son:

1. Autoconciencia.
2. Autocontrol.
3. Motivación.
4. Empatía.
5. Habilidades sociales.

La capacidad de conocimiento de uno mismo nos capacita para establecer contacto con los propios sentimientos, diferenciarlos entre ellos con objeto de orientar nuestra conducta. Esta capacidad de reconocer nuestros

sentimientos es la piedra angular de la IE. Su verificación se obtiene mediante la introspección subjetiva que nos permite seguir con atención nuestros sentimientos. Las personas que poseen una mayor comprensión y una más clara certeza de sus emociones saben dirigir mejor sus propias vidas.

La conciencia de uno mismo es una habilidad que nos permite controlar nuestros sentimientos y adecuarlos a las circunstancias del momento. Hay que tener la habilidad para saber tranquilizarse y desembarazarse de la ansiedad, de la tristeza o la irritabilidad. Las personas que carecen de estas habilidades, se enfrentan constantemente con tensiones desagradables que desestabilizan y atormentan su estado interior. Quienes tienen esta habilidad se recuperan más rápido de los reveses de la vida.

El autocontrol emocional nos da la capacidad de demorar la gratificación momentánea y sofocar la agresiva impulsividad. Este dominio y gobierno propio nos hace más productivos y eficaces en las empresas que acometemos.

La motivación y emoción tienen la misma raíz latina, MOTERE, que significa MOVERSE'. La motivación es una fuerza que nos impulsa, nos da energía para emprender las metas que nos propongamos. En todos los órdenes de la vida la motivación es la clave de cualquier logro y progreso. Pero en la vida laboral, hoy es la esencia del éxito. A tal punto que uno de los más grandes dirigentes empresarios de este siglo, Lee Iaccocca, expresó en una ocasión: "nada hay más importante en la gestión empresarial como el saber motivar a la gente, una motivación vale por diez amenazas, dos presiones y seis memorandos". Para mejorar la automotivación, es necesario pensar que se es capaz para encontrar distintas salidas a un problema, sentir que se posee la capacidad y energía necesaria para realizar una determinada tarea. Hay que estar seguros de las propias posibilidades y pensar que lo que se está haciendo supone un desarrollo personal y un afán de superación.

Otra habilidad importante señalada por la IE es la Empatía, una de las destrezas de don de gente, como lo son también la bondad, la habilidad para entender una situación social, por ejemplo. La empatía puede definirse como la posesión de sensibilidad psíquica para detectar las señales externas que nos indican lo que necesitan o quieren los demás. Esta habilidad emocional es esencial para las relaciones sociales y el mundo laboral. Es idónea para el liderazgo y la eficacia en los contactos interpersonales.

La empatía puede desarrollarse si se pone especial interés en comprender e interpretar los canales de comunicación no verbal que acompañan a toda comunicación. Fijarse en el tono de voz, en los gestos, en las expresiones corporales y faciales de los demás ayuda a intuir cómo se sienten realmente.

Hay quien es diestro para controlar sus propios sentimientos, pero en cambio es inepto para adivinar los trastornos emocionales ajenos. Las lagunas de nuestra habilidad emocional pueden superarse mediante el esfuerzo y el positivo interés por nuestros colaboradores.

Las habilidades sociales junto con la empatía, hace referencia a la capacidad de las personas para manejar las relaciones con los demás y conducirlos hacia la dirección que se deseé ya sea buscando un acuerdo o un entusiasmo frente a un producto o servicio. Todas las personas necesitan sentirse parte de un grupo, pero para muchas, el hecho de entrar en contacto con otros es un verdadero problema. Para tener éxito en el intento, lo primero es observar al grupo. Conocer sus aficiones, lo que les une, cómo se comportan cuando están juntos y procurar imitarlo, para no quedar fuera de lugar. Hablando con los demás y disfrutando con las mismas actividades se van creando lazos.

Al dirigir un grupo, deben combinarse de la mejor manera los cinco elementos de la Inteligencia Emocional. Sólo así el que comanda al grupo será un líder sobresaliente. Por ejemplo, un concepto erróneo muy extendido es considerar a los conflictos siempre de manera negativa. Por el contrario, éstos pueden ser una experiencia positiva, generadora de nuevas ideas o soluciones y catalizadora de cambios. Porque el conflicto no es en sí mismo un problema, la cuestión es cómo se lo maneja. El buen manejo del conflicto es ahorro de tiempo; aumento de la oportunidad de hacer trabajo real. Muchos directivos pierden más tiempo evitando o suavizando las diferencias que si hablaran abiertamente de ellas.

No es casualidad que este sea el último componente de la Inteligencia Emocional, ya que los demás elementos combinados dan como resultado unas mayores Habilidades Sociales, ya sea, por ejemplo, que alguien posea una buena empatía o una excelente motivación, lo que genera que su "brillo" se transmita y se refleje en las personas con las que está tratando y relacionando. En general, la inteligencia emocional es aquella que permite interactuar con los demás, trabajar en grupo, tolerar situaciones difíciles y de conflicto, fortalecer vínculos afectivos, establecer una empatía social, controlar los impulsos y mantener niveles adecuados de humor. La carencia de las aptitudes anteriores se denomina actualmente analfabetismo emocional.

Según Goleman, la inteligencia emocional en el trabajo se manifiesta en disposiciones que deben desarrollarse, tanto por los gerentes como por el personal especializado, entre ellas se encuentran: el compromiso organizacional, las iniciativas que estimulan el mejoramiento y la calidad en la ejecución de las distintas tareas, los incentivos para el desarrollo de la comunicación y la confianza entre los empleados, los distintos jefes y directivos de la empresa, la construcción de relaciones dentro y fuera de la compañía que ofrecen una ventaja competitiva, el incentivo de una constante colaboración, apoyo e intercambio de fuentes y recursos, la innovación, riesgo y enfrentamiento de cualquier situación como un equipo y la pasión por el aprendizaje y el mejoramiento continuo.

El estudio de las emociones pudiera parecer algo etéreo, sin embargo numerosas investigaciones sustentan el enorme significado que tienen las emociones para la vida de las personas. Pero, ¿cómo podemos apropiarnos de las habilidades emocionales para bien personal y de la empresa? En la teoría esto es fácil de entender, pero llevarlo a la práctica requiere del esfuerzo y compromiso de cada uno de los sujetos implicados. En los Seminarios, según el origen etimológico de la palabra, las personas adquieren información básica -con algún ejercicio práctico- respecto al origen y al alcance de la Inteligencia Emocional, además de aprender las 5 Habilidades Prácticas. Mientras que, en los Talleres, se aprenden en profundidad cada una de las 5 Habilidades Prácticas, participando de las dinámicas de grupo y de los ejercicios que acompañan el desarrollo de cada una de las Habilidades.

## LA ÉTICA

(Del griego: "ethikós", costumbre, hábito, carácter.) La ética es la doctrina sobre la moral, la moralidad; el sistema de normas y reglas de conducta de los hombres en su relación con la sociedad y entre sí; una de las formas de la conciencia social.



La ética contemporánea lleva a cabo sus reflexiones en tres niveles distintos:

- 1. La meta ética.** Interesada en la naturaleza, origen y significado de los conceptos éticos básicos, es decir, a la ética en sí misma.
- 2. La ética normativa.** Cuyo estudio se enfoca en la búsqueda y la interpretación de sistemas normativos con los que conducir al ser humano hacia la mejor vida posible.
- 3. La ética aplicada.** Que consiste en la interpretación de casos y controversias éticas específicas, generalmente de la vida real.

## TIPOS DE ÉTICA

Existen tantos "tipos" de ética como campos de la vida que pueden someterse a juicio moral. Allí en donde existe un dilema moral, existirá una pregunta ética. Así, es posible hablar de:

- 1. Ética profesional.** La que ataña al ejercicio de los saberes (y a menudo los poderes) que entraña una profesión: ética médica, ética psicológica, etc.
- 2. Ética militar.** Aquella que tiene que ver con el uso de las fuerzas bélicas, especialmente en épocas de guerra o de conflicto.
- 3. Ética económica.** La vinculada con la economía, el comercio y las finanzas, y que se hace preguntas respecto a cómo está bien y cómo está mal hacer dinero.
- 4. Ética religiosa.** Aquella que se desprende de una religión organizada, y que sigue una tradición moral y cultural específica. Por ejemplo, puede hablarse de una ética cristiana, especialmente si la comparamos con una ética islámica o judaica.

## ÉTICA Y MORAL

Aunque la ética y la moral son conceptos estrechamente relacionados, no significan lo mismo. La distinción más simple entre ellos es que *la ética es una disciplina que estudia la moral*, es decir, que reflexiona sobre problemas morales. Sin embargo, es posible también distinguir una de otra si pensamos que lo ético se halla regido por un cierto código, una perspectiva o una convención, por naturalizada o aceptada que esté. Por el contrario, *la moral se maneja en términos absolutos: el bien y el mal*.

## LA ÉTICA Y OTRAS CIENCIAS

- 1. Ética y Psicología.** Podemos resumir que la Ética y la Psicología, tienen en común que ambas estudian los actos humanos pero se diferencian, en la forma de abordar esos mismos actos, la Psicología se centra en el origen del acto humano y la Ética en cuanto su bondad o maldad.

- 2. Ética y Sociología.** La Sociología como ciencia, estudia los hechos que se dan dentro de una sociedad, es decir, estudia los actos humanos pero en referente a sociedad, sin dar una valoración moral a los mismos, como buenos o como malos, esto compete a la Ética.
- 3. Ética y Derecho.** La norma Ética es autónoma, mientras que la de Derecho es heterónoma. Esto quiere decir que la norma Ética es autoimpuesta por la conciencia del individuo mientras que la del Derecho es impuesta por un grupo de legisladores.
- 4. Ética y economía.** La Economía estudia la producción, distribución y consumo de los bienes materiales. Su campo de estudio es pues la mercancía, el trabajo, el dinero, la ganancia; la Ética en cambio, busca la justa distribución de los bienes materiales.
- 5. Ética y Pedagogía.** La Pedagogía es el área del saber humano que estudia la educación y sus procesos, en cambio la Ética se centra en el fin de la educación (la búsqueda de la verdad, de la justicia, del respeto a la persona).
- 6. Ética y la Metafísica.** La Metafísica estudia el ser en cuanto ser y nos da definiciones de términos básicos para la Ética tales como, el ser, el bien, el acto, la sustancia, la potencia, los accidentes, la forma, la materia, entre otros conceptos que vienen a ser instrumentos muy apropiados para entender de fondo la temática propia de la Ética.
- 7. Ética y la Teología.** La Ética usa el método de la razón, en cambio la Teología además del uso de la razón, usa como instrumento la revelación cristiana cuya fuente principal es la Biblia.

## MORAL

La moral es un conjunto de normas, costumbres y valoraciones que forman parte de la tradición histórica y cultural de una sociedad. Sirve para distinguir el bien y el mal, es decir, las buenas acciones de las malas acciones. A menudo se maneja como sinónimo de la ética, aunque dependiendo del punto de vista no sean exactamente lo mismo.

La existencia de la moral es un rasgo único de las sociedades humanas, dado que el libre albedrío y la conciencia nos hacen susceptibles de juzgar el modo en que vivimos, y de distinguir entre las que contribuyen a la estabilidad y la armonía social de las que no. Es decir, que permite el surgimiento y la existencia de valores.



Sin embargo, mucho se ha debatido a lo largo de la historia respecto a qué cosa son exactamente el bien y el mal. De ello se ha ocupado tradicionalmente la filosofía, en especial la ética o la filosofía moral.

En sus orígenes, la moral estaba íntimamente vinculada a la religión y los códigos de conducta religiosos, que entonces eran indistinguibles de la vida cívica y social, ya que no había separación entre Estado y religión. Sin embargo, esto cambió radicalmente a partir de la Modernidad, en la medida en que la humanidad se vio obligada a redefinir y repensar sus conceptos y códigos de moralidad.

## TIPOS DE MORAL

Es posible clasificar la moral de acuerdo al ámbito específico en el que se circunscriben sus reflexiones sobre lo bueno y lo malo. Como en los siguientes casos:

- 1. Moral religiosa.** Aquella que está determinada por una tradición mística o religiosa determinada, y que se rige por los mandamientos de su credo o doctrina. Puede ser una moral más rígida o inflexible, especialmente en el caso de los sectores fundamentalistas, y aunque se hereda de generación en generación gracias a la institución eclesiástica, a su modo va adaptándose a los nuevos tiempos.
- 2. Moral laica.** Aquella que no está determinada por una tradición mística o religiosa, incluso si muchos de sus valores coinciden con los de una tradición cultural muy marcada por el pasado religioso. Por ejemplo, la moral occidental es laica, está determinada por instancias no religiosas, pero la tradición cristiana tiene mucho que ver con sus fundamentos.
- 3. Moral fundamental.** Aquella que aspira a ser universal, es decir, que tiende a juzgar los elementos más básicos (fundamentales) de la existencia del ser humano. Por ejemplo, los Derechos Humanos (DDHH) están sustentados sobre este tipo de moralidad.
- 4. Moral sexual.** Aquella que determina el modo en que se comprenden ciertas prácticas u orientaciones sexuales, de acuerdo a una consideración de lo bueno o malo sustentada a menudo en otras ideas como lo natural, lo reproductivo o simplemente lo placentero.

- 5. Moral social.** Con este nombre diferenciamos los preceptos morales de la sociedad, es decir, los tradicionales y heredados o que imperan en un momento determinado a un colectivo determinado, de los que puede tener un individuo en su fuero interno.
- 6. Moral individual.** Se llama así a la aproximación personal, singular e individual que cada quien tiene hacia los conceptos de lo bueno y lo malo. Parte de ella está determinada por la moral colectiva o social, y otra parte por su propia capacidad de evaluar la realidad subjetivamente.

## INMORAL Y AMORAL

Los conceptos de inmoral e inmoralidad, o de amoral y amoralidad, se desprenden de la propia moral, pero significan aspectos contrarios específicos:

- 1. Lo inmoral.** Es aquello que es contrario a una visión de la moralidad específica. Aquello que rompe sus reglas, que contradice sus visiones y desobedece sus mandatos. Por ejemplo, en algunas tradiciones islámicas y judaicas se considera inmoral que las mujeres muestren libremente su cabello, y por ende están obligadas a cubrirlo con un pañuelo o una peluca.
- 2. Lo amoral.** En cambio, es aquello que simplemente no se somete a cuestionamientos morales, es decir, no responde a la pregunta respecto del bien y del mal. Eso no significa que sea bueno ni malo, sino que puede ser ambas cosas, dependiendo del caso y del contexto, pues no está en su naturaleza ser o no moral. Por ejemplo, la ciencia y la tecnología se consideran saberes amorales: pueden usarse de forma moral y para el bien de la humanidad, o pueden usarse para cometer atrocidades y empobrecer el mundo.

## LOS VALORES

Se conocen como valores aquellos *principios y cualidades que nos identifican y definen como individuos e integrantes de un grupo o comunidad*.

El término valores está íntimamente relacionado con el concepto de moral, el cual se refiere al conjunto de normas, conductas y creencias que se consideran socialmente correctas y que sirven de ejemplo para que los individuos sean capaces de diferenciar lo bueno de lo malo. Todas las personas poseemos una serie de valores que nos guían y nos ayudan a tomar las mejores decisiones tanto para nuestro bienestar personal como colectivo. Esto es posible porque los valores están compuestos por una serie de actitudes y acciones que se consideran socialmente correctos y que procuran el bienestar general de la sociedad.

Los valores nos ayudan a diferenciar las actitudes y cosas que se consideran positivas o buenas, de aquello que es negativo o hace daño. Por ejemplo, cuando compartimos con un compañero de clase nuestros libros u otros utensilios escolares, estamos poniendo en práctica el valor del compartir y del compañerismo.

Por el contrario, si vemos que este compañero necesita ayuda y no le prestamos atención o lo ignoramos, estaremos siendo personas egoísticas que actúan bajo una serie de *antivalores* o actitudes negativas que no generan ningún tipo de bienestar común.

Por ello, es conveniente la práctica continua de las acciones correctas y positivas por encima de aquellas que son negativas o perjudiciales, de allí la importancia de que aprendamos esto desde temprana edad.

*Los valores forman parte de nuestra identidad*, tanto social como personal. Son los que nos permiten definirnos dentro de un colectivo y como seres individuales, así como identificar nuestras similitudes y diferencias con quienes nos rodean.

Los valores son el resultado de la reinterpretación de los conocimientos que ya poseemos a partir de las experiencias y todo aquello que sucede en nuestro entorno. En este sentido, se puede decir que los valores *no son permanentes en el tiempo*, por el contrario, se pueden modificar y restablecer su orden de importancia. También cabe destacar que los valores no actúan de manera independiente, es decir, todos los valores se relacionan unos con otros a fin de lograr un resultado mucho más positivo y beneficioso, en especial con la moral que es una base fundamental para alcanzar la armonía y sana convivencia entre las personas.



## TIPOS DE VALORES

Existen diferentes tipos de valores que todos reconocemos y compartimos, como el amor, la responsabilidad, la ética, el respeto, la bondad, entre otros. A continuación, se presentan los valores más importantes tanto para el individuo como para la sociedad.

## VALORES MORALES

### **Los valores morales incentivan las buenas conductas de las personas.**

Son las normas y costumbres que se consideran correctas y positivas, y son trasmitidas por la sociedad al individuo. Estos valores procuran que las personas desarrollen sus capacidades para diferenciar entre lo que es correcto y justo en contraposición a lo que no lo es.

Los valores morales se relacionan con los valores familiares, ya que se aprenden por parte de personas de autoridad, como los padres o los maestros. También se pueden ver influenciados por otros valores como los religiosos, éticos o profesionales. Como ejemplo de los valores morales se pueden mencionar el respeto, la gratitud, la solidaridad, la humildad o la amistad, entre otros.



## VALORES ÉTICOS

### **Los valores éticos se reflejan en el compromiso de las personas y sus responsabilidades.**

Los valores éticos constituyen una guía de comportamiento que busca regular la conducta de las personas en los diversos espacios en los que esta se desenvuelve. Estos valores se complementan con las experiencias que cada individuo tenga de su entorno familiar, social, laboral o académico, entre otros. Se relacionan con los valores morales. Como ejemplo de valores éticos se pueden mencionar la justicia, la libertad, la equidad, la integridad, entre otros.



## VALORES HUMANOS

### **La libertad y la felicidad de las personas forman parte de los valores humanos.**

Los valores humanos están compuestos por un conjunto de posturas y acciones consideradas correctas para desarrollar una convivencia saludable entre las personas y el espacio. Es decir, determinan nuestras posturas individuales en busca de una sana interacción con la sociedad. Estos valores son compartidos y reconocidos, en términos generales, por todos los individuos y buscan superar cualquier limitación cultural, personal, religiosa, ideológica, entre otras, de allí la importancia de conocerlos y ponerlos en práctica.



Los valores humanos pueden variar en el tiempo, sin embargo, muchos se mantienen más allá de las circunstancias como, el respeto, la integridad, la humildad, la gratitud, la tolerancia, la libertad o el amor. Por ejemplo, tomar una postura de respeto y tolerancia en medio de una situación adversa que afecte a un grupo de personas, como quedarse atrapado en un elevador, será más beneficioso que centrarse en las diferencias que existen entre los afectados y buscar un culpable por lo ocurrido. En este caso, lo principal será tomar la iniciativa de compartir ideas, escuchar al compañero y trabajar en conjunto para superar ese momento de incomodidad o nerviosismo.

## VALORES SOCIALES

### **Los valores sociales regulan las conductas de las personas en favor del bienestar general.**

Los valores sociales establecen una serie de posturas morales y comportamientos, individuales y sociales, que son considerados como correctos y refuerzan las relaciones humanas a fin de alcanzar una convivencia armoniosa entre las personas.

Los valores sociales son importantes para la construcción de una sociedad que busca integrar a los miembros de su comunidad, de manera equilibrada, para restarle fuerza a los contravalores o conductas negativas.

Estos valores pueden variar su orden de importancia según las necesidades de la sociedad, por ejemplo, bajo circunstancias de opresión destaca el valor de la libertad y la justicia, pero en una situación de fatalidad resaltarán los valores de la solidaridad o compromiso.



## VALORES CULTURALES

**La identidad cultural es un valor que nos identifica y diferencia de los demás.**

Los valores culturales son los que identifican a los individuos de una sociedad en particular. Están compuestos por una serie de creencias, tradiciones, lenguas, hábitos y bienes materiales e inmateriales que conforman el acervo cultural de un grupo social.

La importancia de los valores culturales está en determinar la identidad cultural de las personas y fortalecer su sentido de pertenencia. Son valores exclusivos de un grupo social. De esta manera, puede haber una mayor integridad entre las personas de una comunidad. Por ejemplo, respetar un símbolo patrio, sea representativo de nuestra cultura o no.



El fomento de estos valores permite que las personas podamos establecer y aceptar las diferencias y similitudes que compartimos con otros, y nos facilita actuar desde el respeto para compartir nuestros valores culturales y demás particularidades.

## VALORES FAMILIARES

**Los valores familiares son los primeros principios y virtudes que se aprenden.**

Los primeros valores que se aprenden son los valores familiares, que están compuestos por un conjunto de creencias, principios y demostraciones de afecto que son transmitidos de una generación a otra. Estos valores forman parte de la base de toda sociedad.

Los valores familiares refuerzan los lazos de unión, el sentido de pertenencia, el respeto, cuidar uno del otro, la honestidad y la confianza de cada individuo. Estos valores implican una serie de principios que se consideran correctos socialmente, como el amor, el cariño o la bondad.



## VALORES PERSONALES

**Todas las personas practicamos diversos valores que nos identifican como individuos.**

Los valores personales son aquellos que cada individuo pone en práctica en su cotidianidad y ante quienes lo rodean. Están compuestos por una serie de principios que buscan el bienestar personal sin afectar la vida de otros.

Asimismo, definen la personalidad de cada persona y establecen sus conductas, proyectos, estilo de vida, entre otros. Por esta razón, también son valores que sufren modificaciones en el tiempo y pueden ser sustituidos por otros según las circunstancias.



## ANTIVALORES

**Los antivalores son actitudes negativas que pueden afectar de manera considerable a quienes están a nuestro alrededor.**

Los antivalores son aquellas acciones y posturas que atentan en contra de los valores en general. Están compuestos por una serie de actitudes negativas que se oponen a los valores humanos, morales y éticos, que pretenden regular las conductas de las personas en la sociedad. Los antivalores pueden generar situaciones de peligro y violencia. En este sentido, los antivalores suponen una serie de acciones inadecuadas y se relacionan con las conductas inmorales y antiéticas. Como ejemplo se pueden mencionar la injusticia, el irrespeto, la intolerancia, la deshonestidad o el odio, entre otros.



## PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

La psicología industrial estudia científicamente el comportamiento del ser humano en entornos profesionales. Un psicólogo industrial aplica los conocimientos que ha acumulado la psicología con el objetivo de mejorar la eficiencia de las empresas, el desempeño de los trabajadores y el bienestar de las personas que componen la organización.

La psicología industrial estudia todo lo relacionado al comportamiento de las personas durante el trabajo, sin embargo, podemos puntualizar los grandes tópicos que recorre esta rama de la ciencia de la psicología aplicada. La temática que se ve de forma constante en la psicología industrial puede abarcar todo lo referente en estos tres grandes grupos:

1. Analizar el trabajo como simple y complejo desde el punto psicológico.
2. Como se adapta una persona a su trabajo.
3. Como adaptar el trabajo al trabajador.

Así, podemos decir que, en el primer gran grupo, lo que se busca es analizar el trabajo, de esta forma se puede determinar la estructura técnica del trabajo. Asimismo, la psicología industrial también busca la estructura personal y social de determinado trabajo. A este aspecto de la psicología industrial se le determina **profesiografía**.

Dentro del segundo grupo, hay que tomar en cuenta que ya se ha determinado los tres tipos de estructura del trabajo, por lo tanto, lo que sigue estudiar los métodos de adaptación de la persona a lo que le confiere en su trabajo. También, se busca determinar, según la persona, un trabajo que convenga a los resultados de estudios sobre la personalidad y comportamiento individual. Esto permite que las personas puedan obtener tareas que son completamente aptas para ellos y de este modo, potenciando así que las personas puedan ser educados en este sentido.

De este modo, podemos decir que, siguiendo esta línea temática, la psicología industrial busca una finalidad muy puntual, la cual es: orientación en el ámbito profesional, seleccionar personal apto y formar a este personal de la mejor forma tomando en cuenta la psicología industrial.

Por último, siguiendo lo que se plantea en el tercer punto o grupo temático de la psicología industrial, debemos decir que luego de que ya se han determinado los aspectos del trabajo y también lo referente al personal, la psicología industrial busca estudiar y adaptar los procesos que implica el mismo trabajo, así como otros aspectos pertinentes como ambiente laboral. Es decir, tal como se señalaba anteriormente, "adaptar el trabajo al trabajador", aunque no de forma literal, sino que se debe buscar la manera para que el trabajo no sea contraproducente. El emprendedor y los encargados de personal han de llevar esta tarea a cabo también.

En la psicología industrial se toma en cuenta -también- la manera de adaptar de forma funcional la maquinaria y herramientas, así como también aspectos materiales, tiempo de trabajo, ambiente físico (luz, ruido, ventilación, entre otros) y las relaciones personales que supone un área laboral.

**INFORMACIÓN (INCLUÍDA EN ESTE DOCUMENTO EDUCATIVO) TOMADA DE:****Sitios web:**

<http://www.filosofia.org/enc/ros/etica.htm>

<http://www.quo.es/ser-humano/la-ciencia-de-las-emociones>

<https://concepto.de/etica/#ixzz6dKQuNjFg>

<https://ethicsunwrapped.utexas.edu/glossary/moral-philosophy?lang=es>

<https://psiqueviva.com/psicologia-industrial/>

<https://quizlet.com/47391183/tema-1-y-2-la-etica-y-las-ciencias-relacionadas-flash-cards/>

<https://seryhumano.com/web/los-valores-morales/>

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/01/la-importancia-de-la-etica-en-la-toma-de-decisiones/>

<https://www.psicoactiva.com/blog/que-son-las-emociones/>

<https://www.psicoactiva.com/blog/que-son-las-emociones/>

<https://www.todamateria.com/valores/>