



# Inteligencia emocional

**Psicóloga: Germán Toro**

# Índice

---

- Inteligencia Emocional: Definiciones
- Competencias de la I.E en la R. de Conflictos
- Introducción al Conflicto
- Algunas definiciones de Conflicto
- Ciclo del Conflicto/Análisis Funcional
- Tipos de Conflicto
- Emoción y Conflicto
- Estilos de Afrontamiento
- Ejercicios

# Definiciones de Inteligencia emocional

---

***“Consiste en la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones.” Mayer y Salovey***

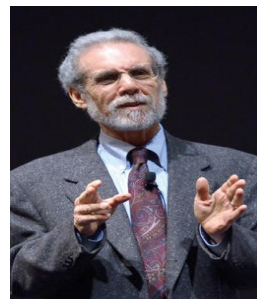
Peter Salovey



John Mayer



***“La Capacidad de reconocer, aceptar y canalizar nuestras emociones para dirigir nuestras conductas a objetivos deseados, lograrlo y compartirlo con los demás.” Daniel Goleman***



# Áreas competenciales de la Inteligencia emocional

---

## Autoconciencia

Autoconocimiento  
Comprensión emocional  
Autoestima

## Autogestión

Automotivación  
Regulación Emocional



## Conciencia Social

Empatía  
Escucha  
Comunicación no verbal

## Gestión Relaciones

Comunicación Asertiva  
Habilidades Sociales  
Resolución de Conflictos



# Introducción al conflicto

---

## **Evolución Conceptual:**

Hasta mediados década 90's, conflicto es sinónimo de combate, lucha, pelea. (RAE 1994).

En el ámbito social, conflicto se asocia con acontecimiento indeseable que debe ser evitado, en numerosas ocasiones atribuyéndole implicaciones psicopatológicas.

## **Consecuencias**

Los conflictos no se abordaban, provocando la eclosión abrupta del mismo cuando los niveles de tensión acumulados rebasaban la capacidad de contención del individuo.

# Algunas definiciones de conflicto

---

- “Puede referirse a cualquier cosa, desde una Guerra a la elección de un helado o granizado”. (Mark and Sinder, 1957)
- “El conflicto existe siempre que tienen lugar actividades incompatibles”. (Deutch, 1973)
- “Divergencias percibidas de intereses, o una creencia de que las aspiraciones actuales de las partes no pueden ser alcanzadas simultáneamente”. (Rubin, Pruitt, Hee Kim, 1994)

# El ciclo del conflicto

---

## **Actitudes y creencias**

Mensajes recibidos durante la infancia

Modelos de conducta de los progenitores

Influencia medios de comunicación

Nuestras propias vivencias conflictivas

## **La eclosión del conflicto**

Se produce el conflicto. El conflicto es un proceso inherente a las relaciones humanas, es inevitable en todo marco de relación.



# El ciclo del conflicto

---

## **La respuesta**

Punto en el cual empezamos a actuar. Gritamos, hablamos sobre ello, abandonamos. Respuesta modulada por nuestro Sistema de creencias. Son informativamente relevantes, favorecen el autoconocimiento.

## **El resultado**

Una misma respuesta reiterada, conducirá al mismo resultado. En la mayoría de los casos este resultado reforzará nuestro Sistema de Creencias, perpetuando nuestro patrón de respuestas.



# Análisis funcional

---

- Situación/Problema
- Emociones y Sentimientos que me genera la situación.
- Mi respuesta.
- Consecuencias a corto plazo
- Consecuencias a largo plazo

# Tipos de conflicto

---

## **Conflictos de (no) relación**

Presencia habitual de prejuicios. El racismo sería el ejemplo más paradigmático de esta categoría. Pudiendo incluso incentivar la búsqueda del conflicto.

## **Conflictos de (des) información**

Se dan cuando las personas implicadas han tomado decisiones con información sesgada o incompleta respecto a una determinada situación. Generan los denominados Conflictos innecesarios.

## **Conflictos de intereses**

Causados por la competición entre necesidades incompatibles con distintas partes implicadas. Pueden ser sustanciales, (dinero, tiempo...), procedimentales, (cómo debe resolverse tal o cual cuestión), o psicológicos, (percepción de confianza, juego limpio...)

# Tipos de conflicto

---

## **Conflictos estructurales**

Causados por estructuras opresivas de relaciones humanas. (Galtung, 1975). Pueden ser conflictos relacionados con la autoridad pero también por barreras geográficas o arquitectónicas. Condicionantes para estructuras organizativas justas.

## **Conflictos de valores**

Causados por sistemas de creencias incompatibles. Nuestras creencias determinan lo que para cada persona o grupo de personas es justo o injusto, adecuado o inadecuado, bueno o malo, verdadero o falso...El intento de imposición de un sistema de creencias en detrimento de otro; génesis del conflicto.

## **Conflictos intrapsíquicos o intrapersonales**

Ideas, pensamientos desadaptativos, emociones negativas, valores personales...Todo este conjunto influirá en la predisposición que tengamos a la hora de querer resolver un conflicto o cómo de capaces nos sintamos para solucionarlo, aun queriendo.

# Tipos de conflicto

---

## **Conflictos interpersonales**

Los más habituales suelen ser los ocurridos entre pares: relación de pareja, jefe-subordinado, amigos...

## **Conflictos intragrupal**

Habituales en el seno de una familia, un equipo de trabajo, un deporte de equipo. Los conflictos intragrupal suponen un desafío para el óptimo funcionamiento del mismo en la consecución de objetivos. En el núcleo familiar puede ocasionar relaciones disfuncionales.

## **Conflictos intergrupales**

Suelen ser los más difíciles de resolver. Confluyen todos los elementos generadores de conflictos, al unísono. Guerras, sindicatos-patronal...

# Emoción y conflicto

---

## ¿Qué es la emoción?

La raíz etimológica de emoción proviene del Latín “movere”, que significa moverse, más el prefijo “e”. El significado completo sería: “moverse hacia”. Esto sugiere que detrás de cada emoción subyace una tendencia innata a la acción, direccionada, a su vez, por el tipo de emoción que vivenciamos en cada momento. “Es la reacción valorativa primaria que experimentamos ante un determinado acontecimiento, desencadenante del repertorio conductual con el que, en primera instancia, abordaremos dicho acontecimiento”. Tienen una función adaptativa.

## Emociones primarias

- Ira: rabia, enojo, resentimiento, furia, exasperación, indignación...
- Tristeza: aflicción, pena, desconsuelo, melancolía, desaliento...
- Miedo: ansiedad, temor, preocupación, angustia, terror, fobia...
- Alegría: felicidad, gozo, diversión, deleite, placer...
- Amor: devoción, adoración, afinidad...
- Sorpresa: sobresalto, asombro, perplejidad, desconcierto...
- Aversión: odio, desprecio, desdén, asco, antipatía, repugnancia...
- Vergüenza: culpa, humillación, pesar, desazón...

# Emoción y conflicto

---

## **Elemento cognitivo de la emoción**

Nos emocionamos, y al hacerlo, hacemos una valoración de la emoción experimentada. A base de experiencias repetidas vamos tejiendo un discurso valorativo acerca de cada emoción. Discurso que moldea nuestra psique emocional, volviéndonos más “sentimentales” o más “herméticos”.

## **Elemento psicológico de la emoción**

Estrechamente relacionado con el apartado anterior. Es el impacto que una emoción deja en nosotros a partir del discurso interno que tengamos respecto a ella. Nuestro sistema de valores también modula, en parte, nuestra “psicología emocional”. Por lo tanto, también la conflictividad potencial que cada emoción pueda tener nosotros.

# Emoción y conflicto

---

## **Elemento expresivo o comunicativa de la emoción**

La expresamos mediante nuestro comportamiento, con el objetivo de comunicar a los demás cómo nos sentimos. En situaciones de conflicto la expresión emocional proporcionada es compleja.



# Emoción y conflicto

---

## A tener en cuenta

- El conflicto está emocionalmente definido. El conflicto se dispara a partir de una emoción desencadenante. Reconocer que estamos en conflicto implica reconocer que te han provocado emocionalmente.
- El conflicto es emocionalmente intenso. Implica una escalada en la intensificación de la emoción. Tiene consecuencias directas en nuestro comportamiento adoptado respecto al conflicto.
- Estructuración moral del conflicto. Podemos identificar cómo nuestros valores operan en el conflicto a partir de nuestras emociones, ya que éstas se vinculan estrechamente con nuestro sistema de valores.



# Emoción y conflicto

---

## A tener en cuenta

- **Relación identidad y emoción.** La emoción se obtiene a partir de una percepción cuando algún aspecto personal importante está en juego.
- **La emoción tiene consecuencias en el conflicto relacional.** Las emociones juegan un papel fundamental en la construcción de nuestras relaciones familiares, de amistad, de compañerismo en el trabajo...Desde la 1ª toma de contacto, las emociones modularan la calidad y la cercanía de la relación que entablamos con la otra parte implicada.

# Estilos de afrontamiento

---

## Estilo pasivo o inhibido

- **Conducta no verbal:** ojos miran hacia abajo, tono de voz titubeante o en tono quejumbroso, timbre de voz bajo...
- **Conducta Verbal:** prudencia excesiva, te importaría mucho, no te molestes, realmente no es importante...
- **Consecuencias:** conflictos interpersonales, depresión, imagen pobre de uno mismo, pierde oportunidades, siente enfado/malestar emocional.

# Estilos de afrontamiento

---

## Estilo agresivo

- **Conducta No verbal:** mirada fija, invasiva, tono de voz elevado, intimidatorio, gestos amenazantes.
- **Conducta Verbal:** Harías mejor en..., Ten cuidado..., Si no lo haces, debes estar broeando...
- **Consecuencias:** Conflictos interpersonales, culpa, frustración, imagen pobre de si misma, daña a los demás, se siente enojado.

# Estilos de afrontamiento

---

## Estilo asertivo

- **Conducta no verbal:** contacto ocular directo pero relajado y con breves retiradas, habla fluida, gestos seguros pero no agresivos.
- **Conducta verbal:** Pienso, siento que, quiero..., hagamos, ¿que te parece?, verbalizaciones en 1ª persona, mensajes positivos.
- **Consecuencias:** Resuelve problemas, se siente agusto con los demás y los demás con él/ella, se siente satisfecho/a, siente competencia en controlar las situaciones.



# Ejercicios

---

- Oposición Asertiva, técnica Sandwich.
- Afrontar las críticas, role playing estilos de afrontamiento.
- Reestructuración cognitiva, role playing.
- Carta de amor (opcional)



Muchas gracias por  
vuestro interés