

COMPETENCIAS EMOCIONALES DE LOS CUIDADORES DE PERSONAS MAYORES

**Madrid, 17 de Junio de 2014
Ponente: Begoña Ibarrola**

INTRODUCCIÓN

Del estado de salud del cuidador (bienestar físico, psíquico y social) dependerá la calidad de atención en los cuidados a la persona mayor. Es por ello que el desarrollo de competencias emocionales debe ser un objetivo directo de programas de formación destinados a estas personas que les permitan desarrollar una serie de habilidades emocionales destinadas no solo a sus funciones como cuidadores sino a su autocuidado.

Se ha demostrado a través de numerosas investigaciones que la Inteligencia Emocional es un factor determinante para la salud mental y física de las personas ya que está implicada en la adecuada gestión de las emociones y a la vez ofrece ciertas estrategias de afrontamiento al estrés y auto-regulación emocional necesarias para reaccionar de forma positiva antes situaciones difíciles.

De ahí la importancia que tiene el desarrollo de la inteligencia emocional para que los cuidadores tengan a su disposición "herramientas" de gestión emocional que potencien su bienestar y les permitan hacer frente a los retos de cada día. Además es importante conocer los factores que pueden ayudar a los cuidadores a mejorar su calidad de vida y transformar la situación del cuidado en una experiencia vital satisfactoria.

Según definición de Góleman la I.E. es la capacidad de establecer contacto con los propios sentimientos, discernir entre ellos y aprovechar este conocimiento para orientar nuestra conducta, y la capacidad de discernir y responder adecuadamente a los estados de ánimo, temperamento, motivaciones y deseos de los demás.

Está compuesta por cinco competencias: conocimiento de las propias emociones, capacidad para controlar emociones, capacidad de motivarse a sí mismo, reconocimiento de emociones ajenas y control de las relaciones.

Las competencias emocionales son un conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales.

Estas competencias se clasifican en:

Las competencias personales: Determinan el modo en que una persona se relaciona consigo misma, el conocimiento y dominio de uno mismo.

➤ **Conciencia emocional**

Capacidad para identificar los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones. Valoración de los distintos tipos de emociones y de su expresión. Autoestima, seguridad en sí mismo y sentimiento de autoeficacia. Conocimiento de fortalezas y debilidades.

➤ **Regulación emocional**

Control de los estados, impulsos y recursos internos. Gestión y prevención de estrés. Expresión adecuada de emociones. Estrategias de autocontrol. Control y manejo de pensamientos y emociones negativas.

➤ **Automotivación**

Capacidad de encontrar fuentes que puedan guiar o facilitar la obtención de los objetivos personales. Valoración y regulación del esfuerzo. Desarrollo del optimismo. Capacidad de resiliencia, capacidad de enfrentarse a las dificultades y salir fortalecido de ellas.

Las competencias interpersonales: Determinan el modo en que las personas se relacionan con los demás, el modo en el que se manejan las relaciones

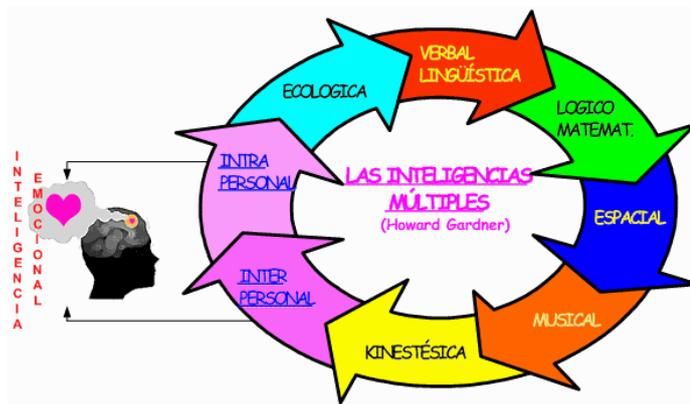
➤ **Empatía**

Capacidad de captar los sentimientos y los puntos de vista de otras personas e interesarse activamente por las cosas que preocupan a los demás. Prever, anticiparse en el reconocimiento y satisfacción de las necesidades de los que dependen de cada persona. Cultivar y aprovechar las oportunidades que ofrecen diferentes tipos de personas.

➤ **Gestión de relaciones**

Comprenden habilidades como: escucha activa, manejo de conflictos, asertividad, creación de vínculos de colaboración y cooperación y habilidades de comunicación emocional.

1º INTELIGENCIAS MÚLTIPLES E INTELIGENCIA EMOCIONAL



David Wechsler propuso en 1958 la definición de inteligencia como “*la capacidad global del individuo para actuar con propósito, pensar racionalmente y manejar efectivamente su ambiente*”. La medida de la inteligencia se plasmaba en un número que indicaba el cociente intelectual (C.I.) que reflejaba el nivel de **competencias** que lo componen, como son la capacidad de análisis, comprensión, retención y resolución de problemas de índole cognitivo.

Pero el individuo requiere desarrollar un conjunto de competencias no cognitivas que conforman el amplio espectro de la inteligencia en general y que se refiere a los componentes del **área de desarrollo socio-emocional**. Por eso hoy en día es posible hablar de una **noción no-cognitiva de la inteligencia**, referida a las habilidades de manejo emocional, personal y social, paralelas a las habilidades cognitivas conocidas.

Cuando en 1980 el profesor **Howard Gardner** realizó en la universidad de Harvard un estudio sobre el potencial humano y su realización se hizo una trascendental pregunta: ¿Por qué algunas personas con un coeficiente intelectual muy alto fracasan miserablemente en sus vidas personales? En el año 1983 revoluciona el concepto de inteligencia a través de la teoría de **Inteligencias Múltiples**.

Definió la inteligencia como “*un potencial biopsicológico para procesar información que se puede activar en un marco cultural para resolver problemas o crear productos que tienen valor para una cultura*” (2001).

Las inteligencias son, por lo tanto, potenciales biológicos en bruto, que jamás pueden observarse en forma pura, dado que en la práctica se presentan actuando en conjunto, para resolver problemas y alcanzar fines definidos culturalmente. La inteligencia o las inteligencias son siempre

una interacción entre las tendencias biológicas y las oportunidades de aprendizaje que existen en la cultura.

Al definir la inteligencia como **una capacidad**, Gardner la convierte en una destreza que **se puede desarrollar**, aunque no niega el componente genético. Todos nacemos con unas potencialidades marcadas por la genética. Pero esas potencialidades se van a desarrollar de una manera o de otra dependiendo del medio ambiente, nuestras experiencias, la educación recibida, etc.

Es por esto que se pueden diseñar programas específicos para desarrollar las competencias emocionales en las personas, aunque también es cierto que algunas de ellas ya vienen a este mundo con un buen potencial en alguna de ellas que se observa desde pequeños, antes de que la educación haya dejado su impronta.

El aspecto principal la teoría de **Inteligencias Múltiples de H. Gardner**, consiste en reconocer la existencia de nueve inteligencias diferentes e independientes que interactúan y se potencian recíprocamente. La existencia de una de ellas, sin embargo, no predice necesariamente la existencia de alguna de las otras.

Inicialmente en el año 1994, propuso la existencia de siete inteligencias: lingüística, lógico-matemática, musical, cinestésica-corporal, viso-espacial, interpersonal e intrapersonal. Más adelante, en el año 2001 examinó concretamente las pruebas para incluir otras inteligencias, como la naturalista y la existencial. Recientemente, en 2011, ha descrito la décima como la Inteligencia Pedagógica.

Vamos a centrarnos aquí en dos tipos de inteligencia, la **interpersonal** y la **intrapersonal**, muy relacionadas con la inteligencia emocional..

Gardner las define como sigue: *"La Inteligencia intrapersonal es el conocimiento de los aspectos internos de la 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 nombre y recurrir a ellas como un medio de interpretar y orientar la propia conducta."*

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.



1.2. LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

"Un tipo de Inteligencia social que comprende la habilidad de supervisar y entender las emociones propias así como las de los demás, discriminar entre ellas y utilizar esta información para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones ".

(Salovey y Mayer, 1990)

"Capacidad de establecer contacto con los propios sentimientos, discernir entre ellos y aprovechar este conocimiento para orientar nuestra conducta, y la capacidad de discernir y responder adecuadamente a los estados de ánimo, temperamento, motivaciones y deseos de los demás."

(Góleman, 1995)

La Inteligencia Emocional es un concepto relativamente nuevo que introdujeron **Peter Salovey y John Mayer** en 1990. Estos psicólogos, formaban parte de la corriente crítica contra el concepto tradicional que consideraba la inteligencia sólo desde el punto de vista lógico-matemático o lingüístico. Sin embargo fue un psicólogo, periodista y divulgador científico, **Daniel Góleman**, el responsable de popularizar este concepto en su libro "La Inteligencia Emocional"

Basados en diversos estudios recientes, los expertos creen ahora que el CI, o inteligencia general, no contribuye en más del 25% al éxito global de una persona. La competencia técnica y la preparación contribuye a un 10-20%. Podemos sumar también algunos pocos puntos si contemplamos la suerte o las oportunidades como otros factores que intervienen, pero el elemento clave, el que más peso específico tiene es sin duda el CE, de un 60% a un 70%.

La verdadera I.E. consiste en ser capaz de utilizar adecuadamente **la información del centro emocional** del cerebro (sistema límbico), y equilibrarla **con la información del centro racional** del cerebro (neocortex).

Cuando la persona tiene un nivel adecuado de inteligencia emocional, puede **encauzar, dirigir y aplicar sus emociones**, permitiendo así que las mismas trabajen a favor, y no en contra de la personalidad. En esta forma las emociones pueden guiar todas las actitudes de nuestra vida hacia pensamientos constructivos, que mejoren en forma absoluta los resultados finales que queremos alcanzar. Nuestro mundo de relaciones está teñido de emociones, nuestro trabajo con personas mayores, lo mismo, es mejor conocerlas y aprender a manejarlas si no queremos ser dominados por ellas.

Definitivamente, como dice Goleman, "*la buena noticia es que la inteligencia emocional se puede desarrollar*", y que ésta ha pasado a ser, sin lugar a dudas, no solo condicionante para el éxito individual sino también para el progreso tanto de las empresas, residencias, colegios, como de grupos en general y de las comunidades de las que formamos parte.

Cualquier profesional, cualquier cuidador, debe desarrollar al menos tres tipos de competencias relacionadas con tres dimensiones para conseguir un buen nivel de competencia profesional:

- 1) La dimensión intelectual o cognitiva del SABER: para saber y aprender hay que mantener la mente abierta al conocimiento, ser flexibles, aprender lo nuevo, y evitar encasillarnos en unos conceptos anquilosados. Aprender a conocer durante toda la vida.
- 2) La dimensión de la acción o el SABER HACER: este tipo de competencias instrumentales nos permiten pasar los conceptos a la acción del día a día, desarrollando habilidades necesarias para hacer bien nuestro trabajo.
- 3) La dimensión emocional, la dimensión del SER: conocer el mundo de nuestros afectos nos permite relacionarnos mejor con nosotros mismos y los demás. Precisamente para ser un buen profesional y cuidador, se deben desarrollar esas competencias denominadas emocionales de las que vamos a hablar a continuación.

1.2.1. LOS SEIS PRINCIPIOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

➤ LAS EMOCIONES SON INFORMACIÓN:

- Se debe a algún tipo de cambio en el mundo que le rodea
- Comienzan de forma automática
- Provocan rápidamente cambios psicológicos
- Cambian la naturaleza de todo lo que rodea y de su modo de pensar
- Le preparan para emprender algún tipo de acción
- Dan lugar a sentimientos personales
- Se disipan rápidamente
- Nos ayudan a afrontar, a sobrevivir y a prosperar en este mundo

➤ PODEMOS TRATAR DE IGNORAR LAS EMOCIONES, PERO ESO NO FUNCIONA

- Miedo.....Nos motiva a actuar para evitar consecuencias negativas
- Ira.....Nos motiva a luchar contra los errores y la injusticia, y poner límites
- Tristeza.....Nos motiva a pedir ayuda y apoyo de los demás
- Repulsa.....Nos motiva a demostrar que no podemos aceptar algo
- Curiosidad.....Nos motiva a explorar y aprender
- Sorpresa.....Nos motiva a dirigir la atención hacia algo inesperado
- Alegría.....Nos motiva a reproducir ese acontecimiento

➤ PODEMOS TRATAR DE OCULTAR NUESTRAS EMOCIONES, PERO NO ES UN METODO EFICAZ

A menudo los profesionales no comparten ciertos tipos de información con otras personas de los equipos o tratan de ocultar sus sentimientos con el fin de protegerse a sí mismos y a los demás. Ese intento por controlar las emociones, sobre todo la demostración y la expresión, está muy extendido en el ámbito laboral.

¿Qué emociones observa en los demás y qué tipo de emociones no se muestran casi nunca? Parece, según los estudios, que **la ira** es la emoción más expresada y la alegría la menos expresada. Parece que las normas emocionales de las organizaciones dictan que la expresión de **alegría** no es profesional. Estamos en un trabajo, y se supone que uno no se divierte cuando trabaja. Por otra parte, la ira es una expresión de poder y autoridad. Sin embargo veremos como la alegría y el buen humor, fomentan el bienestar personal y grupal, dos aspectos importantes en los centros de atención mayores.

➤ **LAS DECISIONES DEBEN INCORPORAR EMOCIONES PARA QUE PUEDAN SER EFICACES**

Lo queramos o no, nuestros sentimientos nos afectan tanto a nosotros como a los demás. No cabe duda en que no hay ninguna decisión que no se tome bajo la influencia de las emociones.

No podemos separar cuerpo y mente; somos criaturas racionales pero son las emociones las que nos convierten en verdaderos seres humanos y fortalecen nuestra racionalidad.

Los psicólogos **Gordon Allport** y **Alice Isen** han estudiado durante muchos años la interacción entre estado de ánimo y pensamiento, y han descubierto que las emociones influyen en nuestro pensamiento de muchas maneras.

Las emociones positivas:

- Expanden nuestro pensamiento
- Ayudan a generar una nueva idea
- Nos animan a tener en cuenta las distintas posibilidades

Las emociones negativas:

- Proporcionan un enfoque más claro
- Nos permiten examinar los detalles más eficazmente
- Nos motivan a buscar los errores de forma más eficiente

➤ **LAS EMOCIONES SIGUEN PATRONES LÓGICOS**

Las emociones forman parte de una secuencia de baja o alta intensidad. No son acontecimientos que se produzcan de forma aleatoria: si el suceso o el pensamiento que inició un sentimiento continúa o se intensifica, entonces es posible que el sentimiento también se haga más intenso. Cada emoción tiene

sus propios movimientos. Como en una especie de partida de ajedrez, debemos saber de qué piezas disponemos y qué reglas gobiernan cada una de ellas.

➤ **LOS UNIVERSALES EMOCIONALES EXISTEN, PERO HAY DETALLES ESPECIFICOS**

La inteligencia emocional funciona, en parte porque existen reglas universales sobre las emociones y su manifestación. Pero aunque todos seamos capaces de identificar con claridad la expresión emocional de otra persona a pesar de no conocer su lengua, existen reglas de expresión emocional propias de cada sociedad.

En cada entorno social y cultural unas emociones son más valoradas que otras, se permite su expresión o se sanciona, se ven con buenos o malos ojos, etc...esto significa que cada cultura tiene también normas de control emocional particulares. Las emociones secundarias están muy influidas por la cultura, y la diferencia de género también es otra variable a tener en cuenta.

2º LAS EMOCIONES: DEFINICIÓN, TIPOS DE RESPUESTA, FUNCIONES



Durante toda la vida del ser humano, las emociones ocupan un lugar primordial como principal fuente de experiencia y sensación en cada una de las actividades que realiza, brindándole un valor determinado a cada conducta en cada momento.

En el *Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española* se define como "una alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática".

En el *Diccionario de Neurociencia*, de Mora y Sanguinetti (2004) se define la emoción como "una reacción conductual subjetiva producida por la información proveniente del mundo externo o interno (recuerdos) del individuo. Se acompaña de fenómenos neurovegetativos. El sistema límbico es parte importante del cerebro relacionado con la elaboración de las conductas emocionales".

Podemos definir la **emoción** como una " *reacción que se vivencia como una fuerte conmoción del estado de ánimo; suele ir acompañada de expresiones faciales, motoras, etc.. y surge como reacción a una situación externa concreta, aunque puede provocarla también una información interna del propio individuo*".

La emoción es el resultado de un proceso de evaluación automática del entorno, que nos informa de lo que es importante o no para nuestra supervivencia o adaptación. Lo adaptativo de emocionarse es que no tenemos que deliberar para actuar, sino que al emocionarnos podemos responder o actuar con rapidez, ya que la emoción prepara nuestro cuerpo para evitar o enfrentar, defendernos o exponernos. A lo largo de la evolución de las especies se ha ido adquiriendo esta forma de reaccionar para sobrevivir.

El sentimiento es el resultado de relacionarnos, tomar contacto o interactuar con la emoción. La posibilidad de sentir aparece en la evolución como un nivel superior de control y, por tanto, como un medio de adaptación más segura al entorno social. El sentimiento implica una participación de la

conciencia y por tanto del cerebro más evolucionado. Algunos autores dicen que es el componente cognitivo de la emoción.

Como señala Antonio Damasio, las diferencias respecto a la emoción entre las personas son muy bajas, respecto a los sentimientos son amplísimas. En la historia de la vida y en la historia de la evolución, las emociones preceden a los sentimientos. En la historia de la vida de una persona, también ocurre lo mismo. Nacemos preparados para emocionarnos (emociones básicas como sorpresa, miedo, alegría, tristeza, ira, asco) pero aquello por lo que nos emocionamos a lo largo de toda la vida, y cómo, cambia con nuestra experiencia. Las emociones se modulan con el aprendizaje y nuestros sentimientos se van modificando, haciéndose a veces muy intensos, otras, desapareciendo

2.1. TRES SISTEMAS DE RESPUESTA:

- **COGNITIVO:** Es subjetivo, se concreta en una vivencia o experiencia emocional.
 - ❖ Vivencia afectiva de agradable o desagradable
 - ❖ Percepción de cambios corporales
 - ❖ Adecuación de la reacción emocional a la situación (control/descontrol)

- **MOTOR:** Conducta de acercamiento o huida
 - ❖ Expresiones faciales
 - ❖ Postura
 - ❖ Gestos
 - ❖ Tono de voz
 - ❖ Movimientos en general

- **FISIOLÓGICO:** Respuesta interna percibida o no por el sujeto
 - ❖ Cambios en músculos y vísceras
 - ❖ Cambios en el sistema endocrino
 - ❖ Cambios en el sistema metabólico
 - ❖ Cambios en el sistema nervioso central
 - ❖ Cambios en el sistema inmunológico

Las **emociones son fenómenos multidimensionales** caracterizados por cuatro elementos: **cognitivo** (cómo se llama y que significa lo que siento), **fisiológico** (qué cambios biológicos experimento), **conductual** (hacia donde dirige cada emoción mi conducta) y **expresivo** (a través de que señales corporales se expresa).

Las diferencias individuales en la vivencia de las emociones tiene dos orígenes: la **herencia y el medio**. La interacción entre ambos es lo que configura las experiencias emocionales de las personas individuales.

La herencia produce unos esquemas de comportamiento emocional que queda reflejado en lo que llamamos **temperamento**. Sin embargo la influencia del entorno es fundamental sobre todo en los primeros años de vida y en el ámbito familiar, lo que va configurando el **carácter** particular de cada alumno.

A lo largo del proceso de aprendizaje y del establecimiento de relaciones sociales, las emociones se van modulando, y muchos aspectos van cambiando.

Las personas vamos configurando unos esquemas emocionales basados en parte en la **experiencia** y en parte en el **temperamento**. Estos esquemas constituyen la esencia de las diferencias individuales, y en estos esquemas se basan los estilos de respuesta emocional que caracteriza a cada una de las personas.

Esto lo podemos observar todos los días en nuestro trabajo: lo que a una persona mayor le asusta a otra le fascina y le parece un reto interesante; lo que a una le enfada, a otra le produce tristeza; la propuesta que a uno le hace protestar, a otro le deja en la más absoluta apatía.

Pero ¿qué ocurriría si no tuviéramos emociones? No podríamos sobrevivir, no detectaríamos el peligro, nuestra vida estaría vacía de amor y de ilusiones, no sentiríamos motivación por nada ni admiración por nadie, no aprenderíamos o el aprendizaje sería demasiado complicado al desaparecer la curiosidad y el deseo de buscar respuestas y explorar lo desconocido.

2.2. DIFERENTES TIPOS DE EMOCIONES

➤ Emociones primarias:

La diferencia que establece entre las emociones lleva a Damasio (2000, 2007) a definir a las **emociones primarias** como aquellas reacciones innatas,

pre-organizadas, del organismo ante un estímulo del medioambiente. Dependen de los circuitos del sistema límbico.

Paul Ekman definió seis emociones primarias: el miedo, la ira, la tristeza, la aversión o asco, la sorpresa y la alegría. A estas se agrega una séptima que está muy presente en la comunicación humana: el desdén o desprecio. Ekman constató que cada una de estas emociones se encontraba en todas las culturas y que cualquier persona de cualquier cultura, podía reconocer su expresión.

Actualmente se está de acuerdo en considerar que las emociones constituyen una serie de mecanismos corporales desarrollados durante la historia evolutiva de los organismos (filogenia), susceptibles de modificarse -al menos en parte- mediante el aprendizaje y la experiencia (ontogenia) y cuyo principal objetivo es aumentar la homeostasis, la supervivencia y el bienestar del organismo.

Las emociones son impulsos para actuar, planes instantáneos para enfrentarnos a la vida que la evolución nos ha inculcado. Todas las emociones se relacionan con un conjunto de reacciones:

La ira: la sangre fluye hacia las manos facilitándose la utilización de armas o el propinar golpes contundentes. El ritmo cardíaco se eleva y se liberan hormonas como la adrenalina que disponen el cuerpo para la acción. La ira se asocia con la furia, el ultraje, resentimiento, cólera, indignación, fastidio, hostilidad y en extremo, con la violencia o el odio.

El miedo: hay una redistribución de la sangre en las partes indispensables en las acciones evasivas; puede haber una paralización repentina mientras se analiza una respuesta adecuada, pero en suma, el cuerpo está en un estado de máxima alerta. El miedo se asocia con ansiedad, nerviosismo, preocupación, inquietud, cautela y en un nivel más profundo con fobia y pánico.

La alegría: se inhiben sensaciones negativas o de intranquilidad. Parece que no hay reacciones fisiológicas relevantes, salvo una sensación de paz y calma corporal. Se asocia con placer, deleite, diversión, placer sensual, gratificación, euforia, éxtasis y en un extremo patológico, con la manía.

La **sorpresa.** El levantar las cejas en expresión de novedad o sorpresa permite ampliar el campo visual y que llegue más luz a la retina; esto ofrece más información sobre el hecho inesperado, lo cual facilita cualquier análisis y permite idear el mejor plan de acción.

El asco: según lo ha sugerido Darwin, el gesto facial de asco aparece como un intento por bloquear las fosas nasales en caso de probar una sustancia desagradable o de que exista necesidad de escupirla.

La **tristeza**. La tristeza tiene una función adaptativa en caso de una pérdida significativa. La tristeza desencadena una caída de la energía y el entusiasmo por las actividades de la vida, sobre todo por las diversiones y los placeres; frena el metabolismo del organismo e induce al aislamiento y recogimiento. En casos muy profundos y en su extremo patológico, la tristeza puede desembocar en depresión.

Las emociones primarias son automáticas y cumplen una función adaptativa y saludable dentro del organismo al ayudarnos a reaccionar inmediatamente frente a un estímulo.

Es importante reconocer que cada emoción puede tener **distintos niveles de intensidad**, por lo cual precisamente existen términos diferentes. Por ejemplo, una persona puede estar de mal humor porque esperaba una visita que no llega más alta y piensa que su familiar o amigo se ha olvidado de él, mientras que otra persona muestra indiferencia o apatía ante la misma situación. Los dos están enfadados, pero la intensidad de su enfado difiere y, en consecuencia, también su forma de expresar la emoción.

➤ **Emociones Secundarias**

Si las emociones primarias son como la materia prima a partir de la cual se pueden "fabricar" todas las demás emociones, mediante el aprendizaje es factible adquirir emociones ligadas a multitud de situaciones y circunstancias de la vida cotidiana. Hablamos entonces de emociones secundarias.

Estas emociones están influidas por las normas sociales en las que hemos sido educados, por tanto, se valorarán de forma diferente en función de la cultura, las experiencias pasadas, las creencias personales o el entorno social. Si hacemos una valoración diferente de un acontecimiento, la reacción emocional será también diferente.

La culpabilidad, los celos, la desconfianza, la vergüenza...son emociones ligadas a la educación y a la cultura. De hecho en la nuestra existe la vergüenza ajena pero en otras culturas ni siquiera existe el concepto y menos aún el sentimiento asociado.

Los sentimientos de culpabilidad no son innatos, son aprendidos en función de una asociación que se hace entre diversas situaciones y sus consecuencias. Muchas veces esta emoción es utilizada como chantaje emocional. Pero al igual

que las emociones primarias, cada una de ellas, inducen a determinados comportamientos.

➤ Emociones en segundo plano

Antonio Damasio, que fue el primero en definir las emociones en segundo plano, establece una clara diferencia entre las emociones primarias y secundarias, resumidas en la tabla.

Casi siempre, cuando se hablan de emociones se hacen referencia a las primarias. Otras veces se habla de las emociones sociales, la culpa, la vergüenza, el orgullo, la envidia, etc...pero también es importante abordar las emociones que aparecen en segundo plano y que, con frecuencia, son la causa de muchos problemas en el trabajo del cuidador.

Las emociones en segundo plano corresponden a lo que se experimenta, según el **estado de ánimo** en el que la persona se encuentre, tensa o relajada, triste o alegre, ansiosa o serena, etc....

La emoción primaria tiene un comienzo brusco y espontáneo, con un pico de intensidad y un descenso relativamente rápido. La emoción secundaria puede durar más tiempo, pero las sensaciones que la acompañan son muy marcadas. Ahora bien, las emociones en segundo plano presentan un carácter fluctuante y son mucho más duraderas.

Entre los signos reveladores se encuentra la postura corporal, el grado de movilidad de los miembros, los movimientos más o menos bruscos o armoniosos, la animación de la cara, la luz de los ojos, la inflexión de la voz, etc...

Sin lugar a dudas es un hecho que las emociones primarias y secundarias espontáneas como el miedo, el enfado o la tristeza interfieren en nuestro trabajo. Aparecen muy rápidamente y tienen un impacto inmediato y desmesurado sobre la atención, la percepción, la concentración y la memorización. Pero las emociones en segundo plano fluctúan sutilmente en el tiempo y son menos intensas pero sus efectos no son menos visibles, puesto que van a interferir considerablemente en los procesos cognitivos, y por tanto, van a afectar directamente al trabajo del cuidador y a las relaciones que establezca con las personas que cuida..

➤ Emociones instrumentales

Me parece interesante añadir este último tipo de emociones definidas por Leslie Greenberg, profesora de Psicología de la Universidad de York.

Las emociones instrumentales son aquellas expresadas consciente y automáticamente para conseguir una meta. Aprendemos a utilizarlas por los beneficios que pueden llegar a aportarnos, es decir, con el fin de manipular. No solemos ser conscientes de haberlas aprendido y no suelen ser muy saludables,

pero son usadas con frecuencia por personas de todas las edades: un niño que llora desconsoladamente para conseguir algo, un adulto que muestra enfado para exigir respeto, una persona que se muestra triste y abatida para atraer el consuelo y la atención de los demás, etc.

A algunas personas no se les da muy bien y su intento de manipulación queda al descubierto, pero otras acaban siendo expertas por las recompensas que reciben.

Es importante conocer cómo funcionan las estrategias de chantaje emocional que algunas personas utilizan para lograr sus fines, solo así no nos dejaremos manipular por los demás.

2.3. FUNCIONES DE LAS EMOCIONES

Las emociones cumplen un papel central en la gestión de procesos de autoprotección y autorregulación del organismo frente a situaciones extremas.

Según **Francisco Mora** (Mora 2008), las emociones cumplen muchas y variadas **funciones** que se podrían resumir en siete apartados:

1º Las emociones sirven para **defendernos de estímulos nocivos** (enemigos) o aproximarnos a estímulos placenteros o recompensas (agua, comida, juego, etc..) que mantengan la supervivencia. En este sentido, las emociones son, además, motivadoras, es decir, nos mueven o empujan a conseguir lo que es beneficioso para el individuo y la especie o a evitar lo que es dañino.

2º Las emociones hacen que las **respuestas del organismo** (conducta) ante acontecimientos (enemigos o alimento) sean **polivalentes y flexibles**. Son reacciones que ayudan a encontrar no una única respuesta fija ante un determinado estímulo (como es un reflejo), sino que bajo la reacción general de alerta, el individuo escoge la respuesta más adecuada y útil entre todo el repertorio posible.

3º Las emociones sirven a las funciones de los puntos anteriores **alertando** al individuo como un todo ante un **estímulo específico**. Tal reacción emocional incluye la activación de múltiples sistemas cerebrales (sistema reticular, atencional, mecanismos sensoriales, motores, procesos mentales), endocrinos (activación suprarrenal medular y cortical y otras hormonas), metabólicos (glucosa y ácidos grasos) y en general, la activación de muchos de los sistemas y aparatos del organismo (cardiovascular, respiratorio, etc... con el aparato locomotor y músculo estriado como centro de operaciones).

4° Las emociones **mantienen la curiosidad** y con ello el interés por el descubrimiento de lo nuevo. De esta manera ensanchan el marco de seguridad para la supervivencia del individuo y le llevan a explorar lo desconocido.

5° Las emociones sirven **como lenguaje** para comunicarse unos individuos con otros (de la misma especie o de especies diferentes). Es una comunicación rápida y efectiva, además, crea lazos emocionales que pueden tener claras consecuencias de éxito tanto para la supervivencia física como para la social.

6° Las emociones sirven para **almacenar y evocar memorias** de una manera más efectiva. A nadie se le escapa que todo acontecimiento asociado a un episodio emocional, tanto si este tuvo un matiz placentero o de castigo (debido a su duración o a su significado), permite un mayor y mejor almacenamiento y evocación de lo sucedido. Y eso tiene claras consecuencias para el éxito biológico así como para el social del individuo.

7° Las emociones y los sentimientos son unos **mecanismos** que juegan un papel **importante** en el **proceso de razonamiento**. Los conceptos abstractos creados por el cerebro, los procesos cognitivos en general, se crean en las áreas de asociación de la corteza cerebral con información que ya viene impregnada de colorido emocional, con la etiqueta de bueno o malo.

Se piensa ya con significados emocionales, -gratificantes o dolorosos, alegres o tristes-, etc... Y de ahí que sobre esa base, la emoción juegue un papel fundamental en la **toma de decisiones** conscientes por la persona. Todo esto nos lleva a que las emociones son como los pilares básicos sobre los que descansan casi todas las funciones del cerebro.

Hoy se acumulan evidencias de que nuestras emociones re-esculpen el tejido neuronal, apoyando la intuición **de Ramón y Cajal**. En situaciones de **estrés excesivo o miedo intenso**, el juicio social y el desempeño cognitivo sufren mediante la concesión a los procesos neuronales de la regulación emocional. Algo de estrés es esencial para enfrentar los desafíos, pero pasado un cierto nivel tiene el efecto opuesto.



3º COMPETENCIAS INTRAPERSONALES

Cuidar es una habilidad, se aprende y por lo tanto existen elementos que es necesario conocer y competencias que es necesario desarrollar.

Definimos las **competencias** de las que hablaremos a continuación como un **conjunto de conocimientos, capacidades, cualidades y comportamientos** que contribuyen al éxito en un puesto de trabajo o en la ejecución de una determinada tarea. Pero este no es un término nuevo: en 1973 David McClelland demostró que los conocimientos académicos y el cociente intelectual no predecían el buen desempeño en el puesto de trabajo y definió el concepto de **competencia** como *"aquellas características personales que diferencian a las personas con desempeño"*

Según Bisquerra y Perez: *"Las competencias emocionales son un conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales."*

Hay que tener en cuenta a que solamente cuando una habilidad se domina bien (sobre-aprendizaje) es accesible de forma automática en situaciones de tensión o estrés, y que a veces, desaprender o corregir es más difícil que aprender.

Conviene señalar también que estas competencias **no son cualidades innatas**, sino habilidades **aprendidas** y cada una de ellas aporta una herramienta básica para potenciar la eficacia.

Existen determinadas competencias emocionales de la propia persona, - intrapersonales-, conciencia emocional, regulación emocional y automotivación, y otras de carácter interpersonal, empatía y destreza social.

Un aspecto importante es que todas estas competencias están interrelacionadas y el punto de partida es el autoconocimiento. Solo comprendiéndonos a nosotros mismos seremos capaces de dar nombre y gestionar nuestros fenómenos afectivos y después comprender a otras personas.

3.1. CONCIENCIA EMOCIONAL-AUTOCONOCIMIENTO:

Es la capacidad para tomar conciencia de las propias emociones, saber la causa de cada una y saberlas expresar de forma verbal y no verbal. Implica una comprensión de las reacciones emocionales propias y reconocimiento de las fortalezas y limitaciones, sin perder la confianza en uno mismo.

Es también la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en el que aparece, lo que constituye la piedra angular de la I. Emocional.

La percepción de nuestras propias emociones implica saber prestar atención a nuestro propio estado interno. Pero estamos muy poco acostumbrados a hacerlo y es preciso aprenderlo desde pequeños.

Existen numerosas actividades para aprender a notar lo que sentimos, basta comenzar a prestar atención a las **señales corporales** que acompañan su aparición. Las emociones son el punto de intersección entre mente y cuerpo, se experimentan físicamente, pero son el resultado de una actividad mental

También es importante **evaluar su intensidad**: es preciso detectarlas en el momento en que aparecen, con poca intensidad en principio para ser capaces de controlarlas sin esperar a que nos desborden.

El segundo paso es aprender a **identificar y a poner nombre** correctamente a cada una. Hablar sobre nuestras emociones incrementa nuestra capacidad de control de las situaciones, la reparación de un estado de ánimo alterado y la búsqueda de soluciones a los problemas.

Cuando la persona pone nombre a las emociones y sentimientos comienza a «apropiarse» de ellas. Este es el primer paso para aprender a expresarlas de forma adecuada.

Las personas con esta competencia suelen encontrar tiempo para reflexionar en silencio, lo que les permite responder de un modo más ponderado y menos impulsivo. También están en contacto con sus señales interiores y reconocen el modo en que sus sentimientos les afectan y acaban influyendo en su rendimiento laboral.

Dentro de esta competencia podemos encontrar las habilidades siguientes:

- Percibir con precisión los propios sentimientos y emociones, identificarlos y etiquetarlos.
- Dar nombre a las emociones, eficacia en el uso del vocabulario emocional adecuado
- Comprender las interrelaciones entre los propios sentimientos y las influencias que ejercen en lo que se piensa, se dice y se hace

- Reconocer cómo los sentimientos afectan la expresión, la manifestación, la actuación.

Las personas que tienen autoconciencia también pueden ser capaces de energizar a los demás, de comprometerse y confiar en quienes desarrollan una tarea con ellos.

Si una persona tiene poca autoconciencia o conocimiento de sí mismo/a, ignorará sus propias debilidades y carecerá de la seguridad que brinda el tener una **valuación** correcta de las propias fuerzas y una sana **autoestima**.

La autoestima es la suma de la capacidad personal y el sentimiento de valía, de confianza y de respeto por uno mismo. Consiste en tener una imagen positiva de sí mismo, estar satisfecho consigo mismo y mantener buenas relaciones con uno mismo. Implica:

- Reconocer las propias fortalezas y debilidades
- Auto valoración precisa de las posibilidades, puntos fuertes y límites personales
- Mantener una conducta reflexiva posibilitando el aprender de la experiencia
- Seguridad en la valoración que se hace de sí mismo y sobre las propias capacidades
- Firmeza y capacidad de tomar decisiones legítimas a pesar de las incertidumbres y presiones
- Percibir las dificultades como oportunidades de cambio en lugar de amenazas

La autoestima influye en el aprendizaje, en la capacidad para superar problemas personales, fundamenta la responsabilidad, apoya la creatividad, determina la autonomía personal, favorece relaciones personales satisfactorias, incide en la personalidad, etc.

Por eso una buena autoestima es como la tierra fértil donde cualquier cosa que se siembre, puede desarrollarse, es también la base de una personalidad fuerte y segura de sí misma capaz de enfrentarse a desafíos y dificultades.

La conciencia emocional es el primer paso para poder desarrollar las otras competencias. No podemos aprender a ser empáticos, por ejemplo, si no hemos aprendido antes a conectar primero con nuestro propio mundo emocional.

Decía **Galileo** "La mayor sabiduría que existe es conocerse a uno mismo."

Para conocernos es necesario aprender a detener el ritmo agitado de vida y dedicar tiempo a reflexionar, escucharnos a nosotros mismos y cuestionar nuestras conductas.

Es preciso que las personas que cuidan a otros, trabajen especialmente esta competencia emocional. Escuchar nuestros sentimientos y emociones y aprender a identificarlos, nos ofrece una información muy valiosa de las situaciones y nos dan pistas sobre el camino a seguir.

Los cuidadores emocionalmente inteligentes deben comenzar mirando en su interior y prestando atención a lo que piensan, sienten y experimentan con respecto a su trabajo. Saben activar las emociones positivas y fomentar el optimismo, la compasión y conexión, emociones todas ellas que aseguran una mayor implicación en su trabajo y una mejora de su bienestar personal.

3.2. REGULACIÓN EMOCIONAL-AUTOCONTROL:

"Cualquiera puede enfadarse, eso es algo muy sencillo. Pero enfadarse con la persona adecuada, en el grado exacto, en el momento oportuno y del modo correcto, eso, ciertamente, no resulta tan sencillo."

(Aristóteles)

Capacidad de controlar y encauzar adecuadamente las emociones e impulsos perturbadores. Se refleja la adaptabilidad ante situaciones cambiantes y la coherencia de nuestras acciones con los valores y compromisos asumidos. Esta competencia le proporciona al cuidador la serenidad y la lucidez necesarias para afrontar situaciones estresantes y le ayuda a mantenerse imperturbable ante situaciones críticas.

En otras palabras, nos permite mantener la capacidad de pensar en momentos en que somos impactados por algún evento que influye en nosotros y que despierta una emoción fuerte, como podría ser miedo o el nerviosismo. Lo opuesto al autocontrol es la impulsividad y el descontrol emocional, y que alteran nuestra capacidad de razonar.

Es por tanto una capacidad que todos debemos desarrollar, porque en algún momento de la vida la vamos a necesitar.

Existen técnicas para aprender a tener autocontrol. En primer lugar es importante aprender a **darse cuenta** del momento mismo en que somos invadidos por una emoción fuerte. Tomar conciencia de lo que se está sintiendo, especialmente con emociones como la ansiedad (los nervios), la rabia

y el miedo intenso. En situaciones de nervios muy intensa, algunas personas sufren de bloqueos, y se quedan paralizados. Y cuando el miedo es muy fuerte se transforma en pánico.

Pero el autodomínio empieza con el respeto a mis propios límites para no exponerme a las cosas que todavía no puedo manejar, por ser ellas las que me manejan

El autocontrol **no significa ahogar o reprimir** las emociones, sino regular, controlar o eventualmente modificar estados anímicos y sentimientos -o su manifestación inmediata- cuando éstos son inconvenientes en una situación dada. Se refleja en la adaptabilidad ante situaciones cambiantes y la coherencia de nuestras acciones con los valores y compromisos asumidos.

Dentro de esta competencia podemos encontrar las habilidades siguientes:

- Expresar adecuadamente las emociones, comprender que el estado emocional interno no necesita ser expresado externamente
- Regulación de la expresión emocional, regular la impulsividad, tolerancia a la frustración y prevención de estados emocionales negativos.
- Habilidad para afrontar retos y situaciones de conflicto, gestionando la intensidad y la duración de los estados emocionales
- Capacidad para gestionar la ansiedad y tranquilizarse a uno mismo.
- Capacidad para generar emociones positivas, autogestionar el propio bienestar emocional para conseguir una mejor calidad de vida.

Un aspecto importante del autocontrol lo constituye la habilidad de moderar la propia **reacción emocional** a una situación, ya sea esa reacción negativa o positiva (por ejemplo: no sería conveniente expresar excesiva alegría ante otras personas, colegas o amigos, que están pasando en ese momento por situaciones problemáticas o desagradables).

Una vez que hemos aprendido a detectar las emociones, podemos aprender a controlarlas. Saber cuáles son los "**detonadores**" de una determinada emoción en mí me ayudará a poder estar alerta en el momento que aparezcan esos estímulos que pueden indicar potencial pérdida de control: pueden ser palabras, frases, situaciones, lugares, incluso personas. Es importante trabajar en su detección

Para poder controlar las emociones es muy positivo tomar conciencia de los **cambios corporales** que se producen al experimentar cada una de ellas. De esta manera seremos conscientes de en qué momento se detectan señales de alarma que nos avisan de una posible "explosión" emocional.

Esas señales que son respuestas fisiológicas programadas, permiten al cuidador tomarse un descanso, alejarse de una situación que le desborda o cambiar su estado emocional negativo por otro más positivo que haga de su trabajo una fuente de satisfacción y crecimiento personal en lugar de vivirlo como una carga.

Cuando la mente permanece en **calma**, el rendimiento de la memoria operativa es óptimo, pero cuando tiene lugar una urgencia o aparece el estrés, el funcionamiento del cerebro cambia a una modalidad autodefensiva centrada en la supervivencia, consumiendo recursos de la memoria operativa y transfiriéndolos a otras localizaciones cerebrales que le permita mantener los sentidos en estado de hipervigilancia.

Desgraciadamente, la vida moderna desencadena constantemente este tipo de respuesta de estrés cuando no podemos ni luchar ni huir, lo que conduce a un aumento crónico de la presión sanguínea, de la tensión muscular, la irritabilidad, la angustia y la depresión, haciendo que descienda la eficacia del sistema inmunitario.

Cuando nos hallamos ante una serie de acontecimientos que provocan estrés, mantenemos un alto nivel de excitación sin descanso, lo que hace que podamos llegar al agotamiento, o que respondamos ante cualquier pequeño estímulo con una reacción exagerada.

Los cuidadores emocionalmente inteligentes saben gestionar sus emociones perturbadoras para poder mantener la atención y seguir pensando con claridad aún en medio de una situación crítica. La ansiedad reduce la capacidad para comprender y responder; cuando el miedo o una tensión excesiva atenazan a un cuidador, le impide tomar decisiones y esto puede tener consecuencias negativas.

Es esencial que quienes quieran cuidar a otros tengan un correcto equilibrio emocional. Ni deben ser personas reprimidas ni tampoco impulsivas, sino entrenadas en la gestión de sus propias emociones y sentimientos.

Así mismo es preciso desarrollar estrategias de prevención de estrés debido a que existe una relación importante entre estos dos aspectos: a mayor nivel de estrés, menor capacidad de autocontrol.

3.3. AUTOMOTIVACIÓN

Capacidad de encontrar fuentes que puedan guiar o facilitar la obtención de los objetivos personales, con disposición para aprovechar las oportunidades que se presenten y actuar con prontitud cuando se necesite y tenacidad para la consecución de los objetivos, a pesar de los obstáculos y contratiempos a los que tengan que enfrentarse.

La automotivación consiste en encontrar en nuestro interior la capacidad de ponernos metas, objetivos y dirigirnos hacia ellas. Lleva implícita la capacidad para mantener el ánimo, la perseverancia y el optimismo frente a la adversidad.

Dentro de esta competencia podemos encontrar las habilidades siguientes:

- Capacidad para implicarse emocionalmente en actividades diversas, con esfuerzo y persistencia
- Responsabilidad, capacidad para responder de los propios actos y de aceptar las consecuencias de la toma de decisiones
- Actitud positiva ante la vida y optimismo
- Resiliencia, ser capaz de enfrentarse con éxito a condiciones adversas

Williams y Burden definen la motivación "como un estado de activación cognitiva y emocional, que produce una decisión consciente de actuar, y que da lugar a un periodo de esfuerzo intelectual y/o físico, sostenido, con el fin de lograr unas metas previamente establecidas."

La automotivación es la capacidad de motivarse a sí mismo e implicarse emocionalmente en actividades diversas de la vida personal, social, profesional, de tiempo libre, etc. En realidad es el combustible que nos permite llevar a cabo lo que nos proponemos. Las personas motivadas tienen empuje, dirección y resolución.

Las personas que tienen esta habilidad suelen ser más productivas y eficaces en las empresas que acometen. Nos motivamos a nosotros mismos cuando sabemos lo que queremos conseguir y cómo conseguirlo. Por lo tanto primero es fijar los objetivos y diferenciarlos de los deseos. Los objetivos son resultados que queremos conseguir como consecuencia de nuestra actividad..

Hay dos palabras que tienen mucho que ver con esta competencia: **esfuerzo y persistencia:** perseverancia en la persecución de los objetivos, a pesar de los obstáculos y retrocesos que puedan presentarse a lo largo del proceso. Pero un esfuerzo asociado a la satisfacción por la meta hacia la que nos dirigimos,

no asociado siempre al sufrimiento, como tradicionalmente se ha venido presentando.

Los cuidadores están muy expuestas al estrés y a la desmotivación dado que suelen vivir circunstancias muy duras que ponen a prueba su equilibrio y madurez emocional, precisamente por eso es necesario desarrollar esta competencia.

Por eso otro de los elementos básicos de esta competencia es el **optimismo** con el que una persona afronta la vida. Tener una actitud positiva ante la vida es una de las competencias básicas para la eficacia y para el bienestar, que induce a sentirse optimista y «poderoso» al afrontar retos.

Resulta muy agradable estar con personas optimistas y cuya actitud es positiva. Se ha demostrado que las personas mayores quedan más satisfechos y los cuidadores rinden más sin tener esta actitud. Además se consiguen mejores resultados en la realización de cualquier tarea que aborde.

El optimismo está asociado con la esperanza, y la esperanza incrementa las posibilidades de éxito a la hora de desempeñar cualquier tarea difícil. Estos dos componentes importantes de la Inteligencia Emocional nos permiten seguir adelante a pesar de los obstáculos que inevitablemente encontraremos en el camino.

Las personas optimistas consideran los fracasos como pasajeros y piensan que las situaciones pueden cambiar, es decir, poseen un cierto control sobre el fracaso. Sin embargo las personas pesimistas consideran los errores asociados a determinadas características personales que son permanentes e inmutables.

No podemos borrar el error ni controlar todos los factores externos pero sí podemos encontrar la forma de evitar que los errores bloqueen completamente nuestra trayectoria.

Y lo que definitivamente sí podemos controlar es nuestra **actitud**: si pensamos que el mundo es un desastre, encontraremos multitud de evidencias que lo confirmen. Pero una persona emocionalmente inteligente busca lo bueno que hay en el mundo, en la sociedad, en su trabajo. Simplemente se trata de cambiar nuestra perspectiva y utilizar más espacio de nuestro cerebro para aferrarnos a lo positivo.

La alegría es una de las emociones más motivadoras por eso las personas que saben gestionar sus emociones y procuran mostrar un estado de ánimo positivo y optimista, son personas saludables para su entorno, que promueven el bienestar tanto físico como mental.

Dentro de esta competencia encontramos un concepto muy interesante: resiliencia.

En psicología, la resiliencia corresponde a la capacidad que tenemos para hacer frente a nuestros propios problemas, superar los obstáculos y no ceder a la presión, independientemente de la situación. Diversos estudios han demostrado que la resiliencia es algo común, no es una cualidad extraordinaria en el ser humano. La gente por lo general demuestra poseer resiliencia suficiente para afrontar los avatares de la vida.

Ser alguien con resiliencia no significa que no experimentemos dificultades o angustias. El dolor emocional y la tristeza son normales (e incluso adaptativos) en las personas que han sufrido grandes adversidades o traumas en sus vidas. De hecho, el camino hacia la resiliencia probablemente está lleno de obstáculos que afectan nuestro estado emocional.

Por otro lado, la resiliencia no es una característica que se posee de forma estática, pues incluye conductas, pensamientos y acciones que pueden ser aprendidas y desarrolladas como cualquier otra capacidad.

Los expertos han analizado cuáles son las cualidades que permiten a unas personas salir más airoso que otras en los momentos más difíciles y complicados, y han determinado que son las siguientes:

- **Flexibilidad y adaptabilidad:** si esperamos que todo salga como deseamos y maldecimos cuando no es así, esta actitud nos limita a la hora de hacer frente a la realidad. Debemos aceptar que las cosas pueden ser como las esperamos, o completamente diferentes, y estar preparados para ellos. De este modo, podremos idear soluciones creativas e innovadoras que de otra forma nos sería imposible.
- **No victimizarnos:** cuando nos victimizamos, perdemos el poder que tenemos para cambiar la realidad. En la adversidad, es necesario analizar fríamente qué recursos tenemos, qué es lo que está en nuestra mano hacer o cambiarlo y ponernos manos a la obra.
- **Tener esperanza y visión positiva de la vida:** cuando atravesamos un mal momento, nos parece que nuestro futuro se ennegrece automáticamente y que nada cambiará durante el resto de nuestra vida. Es importante confiar en que las cosas mejorarán y saldrán bien, y continuar buscando los aspectos positivos que podamos encontrar en las circunstancias que estemos viviendo, por muy negativas que nos parezcan.

Los cuidadores automotivados, optimistas y resilientes, contagian a los demás su bienestar y generan a su alrededor un clima emocionalmente sano.

4º COMPETENCIAS INTERPERSONALES:



4.1. EMPATÍA:

"No te atrevas a hablar de alguien hasta que hayas andado mil millas en sus mocasines" (proverbio indio)

La **empatía** es la conciencia de los sentimientos, necesidades y problemas de los demás, y la capacidad para responder a los demás en consecuencia, expresando que les hemos comprendido.

Esta es quizás una de las competencias más importantes y necesarias en las personas que trabajan con personas, de hecho, supone un factor muy valorado en los ámbitos de la salud y de la educación, en todos los niveles.

La empatía es el esfuerzo que realizamos para reconocer y comprender los sentimientos y actitudes de las personas, así como las circunstancias que los afectan en un momento determinado.

Las emociones de la gente, rara vez se expresan en palabras; con mucha mayor frecuencia se manifiestan a través de otras señales. La clave para intuir los sentimientos de otro está en la habilidad para interpretar los **canales no verbales**: el tono de voz, su postura corporal y la expresión facial. La empatía, se construye sobre la conciencia de uno mismo; cuanto más abierto estamos a nuestras propias emociones, más hábiles seremos para interpretar los sentimientos.

En los estudios realizados por **Paul Eckman** sobre comunicación se demuestra que la impresión que producimos en el otro depende más de cómo decimos las cosas de lo que decimos en realidad. Las personas con empatía son capaces de sincronizar su lenguaje no-verbal al de su interlocutor. Esa información la procesa el hemisferio derecho del cerebro por lo tanto es más difícil de explicar verbalmente.

Es muy común escuchar que la empatía es la tendencia o actitud que tenemos para ponernos en el lugar de los demás e identificarnos plenamente con sus sentimientos. Sin embargo, esto tiene el riesgo de dejar a la empatía en un nivel meramente emocional: "si siento lo mismo que el otro, entonces hay verdadera empatía".

Desgraciadamente las circunstancias pocas veces son tan favorables, por eso la empatía es un valor que se vive habitualmente, totalmente independiente de nuestro estado de ánimo y disposición interior.

La empatía se facilita en la medida que conocemos a las personas, pues la relación frecuente nos facilita descubrir sus motivos de enfado, alegría o desánimo y su consecuente modo de actuar. Esto se manifiesta claramente entre padres e hijos, en las parejas y con los amigos donde la relación es muy estrecha, quienes parecen haber adquirido el "poder de adivinar" que sucede antes de haber escuchado una palabra, teniendo siempre a la mano la respuesta y el consejo adecuados para la ocasión.

La empatía implica generosidad y genuina comprensión: para olvidarnos de nosotros mismos y hacer el esfuerzo por considerar los asuntos y sentimientos que los demás quieren participarnos.

Existen dos componentes para la empatía: una **reacción emocional** hacia los demás, que normalmente se desarrolla en los primeros seis años de vida, y una **reacción cognoscitiva**, que determina el grado en el que los niños de más edad más o menos a partir de los ocho años, son capaces de percibir el punto de vista o la perspectiva del otro.

Así como la **autoconciencia emocional** es un elemento importantísimo en la potenciación de las habilidades intrapersonales de la inteligencia emocional, la empatía viene a ser algo así como nuestro **radar social**, pues a través de ella se pueden apreciar los sentimientos y necesidades de los demás, dando pie a la calidez emocional, el compromiso, el afecto y la sensibilidad, cualidades que deben estar presentes en cualquier cuidador.

➤ **Mostramos empatía cuando:**

- ❑ Calmamos a una persona que está furiosa
- ❑ Damos palabras de aliento y de ánimo a una persona que está triste o deprimida
- ❑ Nos da alegría la felicidad o el éxito de los demás
- ❑ Cuando comprendemos las dificultades de los demás casi sin que utilicen el lenguaje verbal
- ❑ Cuando sabemos escuchar atentamente con el deseo de comprender
- ❑ Cuando nos damos cuenta de lo que sienten las personas que tenemos a nuestro alrededor
- ❑ Al buscar un detalle o regalo que haga feliz al receptor

➤ Empatía y sufrimiento empático

La empatía "negativa" es aquella que no me permite poner distancia entre mis emociones y las emociones de los demás, no existe "burbuja" que me separe emocionalmente del otro, me identifico plenamente con él y con sus circunstancias. Me impregno del otro sin protegerme. Un cuidador que siente "demasiado", no puede realizar bien su trabajo, pues las emociones van a desbordarse con mucha frecuencia.

"El sufrimiento empático" se presenta cuando estamos profundamente conmovidos por el sufrimiento de una persona que nos importa. La preocupación que sentimos por un amigo en problemas, un compañero de trabajo que teme ser despedido o por un paciente, puede despertar en nosotros los mismos sentimientos. Este es un fenómeno que tiene lugar cuando alguien especialmente empático se ve expuesto a los estados de ánimo negativos de otra persona y carece de las habilidades de autorregulación necesarias para calmar el sufrimiento empático.

Para educar la empatía es necesario trabajar la **atención y la escucha activa**, pero también se deben cumplir ciertos requisitos importantes para que una actitud empática sea adecuada:

- Mantener la distancia emocional adecuada, es decir, poder dar un paso atrás del sentimiento de pena, miedo o rabia para crear un espacio en el cual nuestros pensamientos puedan ejercer una influencia tranquilizadora sobre nuestras emociones.
- No prejuzgar al otro según nuestros parámetros.
- Prestar atención a veces silenciosa, que no invada el territorio privado de la persona cuidada.
- Admitir nuestros límites con humildad, no siempre podemos consolar ni estar a la altura de lo que el otro necesita.
- Aprender a preguntar mostrando un interés genuino.

"Somos criaturas sociales. Nuestra supervivencia depende de entender las acciones, intenciones y emociones de los demás. Las neuronas espejo nos permiten entender la mente de los demás, no sólo a través de un razonamiento conceptual sino mediante la simulación directa. Sintiendo, no pensando".

(G. Rizzolatti)

4.2. GESTIÓN DE LAS RELACIONES:

"Todo aquello que nos irrita acerca de nosotros mismos puede llevarnos a entender a los otros".

(Carl Jung)

Son todas aquellas capacidades que nos ayudan a cooperar y ejercer una influencia positiva sobre los demás. Se asientan en la autenticidad. Cuando entendemos al otro, su manera de pensar, sus motivaciones y sentimientos, podemos elegir la manera más adecuada de presentarle nuestro mensaje.

Una vida plena y exitosa se construye gradualmente a partir de una serie de interacciones cotidianas con otros seres humanos, en las que algunos intercambios son vitales y otros triviales; sin embargo, ninguno deja de tener consecuencias. Para fomentar unas relaciones positivas que potencien el bienestar, tanto de los cuidadores como de los cuidados, se debe prestar atención a la calidad de la comunicación.

Lo mismo se puede decir de muchas maneras; saber elegir cuál es la más adecuada en cada momento y cuál es el momento justo no es algo que se herede, más bien se aprende.

Estas habilidades sociales ayudan a mejorar relaciones interpersonales junto con nuestra integración social e implica ser un experto para inducir respuestas deseadas en los otros y aprender las reglas sociales de expresión emocional. El saber practicar estas reglas con naturalidad constituye una muestra de inteligencia emocional que facilita la aceptación y la confianza del entorno.

Las habilidades sociales son una serie de competencias que facilitan a la persona relacionarse positivamente con los demás. Aprender y desarrollar estas habilidades es fundamental para conseguir unas relaciones óptimas con los otros, puesto que en las ellas se viven y se experimentan emociones, tanto agradables como desagradables.

Todos los seres humanos, como seres sociales que somos, estamos destinados a convivir con nuestro grupo de iguales desde pequeños. Nos sentiremos más integrados en la medida que sepamos comunicarnos de forma efectiva con los demás, nos sintamos capaces de resolver los problemas que surjan en el día a día y podamos expresar en libertad nuestras necesidades, opiniones y sentimientos.

Relacionarnos adecuadamente con las emociones ajenas supone, entre otras, las siguientes habilidades:

- **Gestión de conflictos:** resolver los desacuerdos
- **Establecer vínculos:** cultivar y mantener una red de relaciones satisfactorias
- **Trabajo en equipo y colaboración:** fomentar la cooperación entre cuidadores.
- **Comunicación asertiva:** la asertividad es una herramienta que te ayuda a ser tú mismo, a no tener miedo ni vergüenza de tus propias convicciones, a defenderlas con entusiasmo sin menospreciar ni mostrarte agresivo hacia quienes no las comparte.....

Para mejorar las relaciones del cuidador con las personas cuidadas debemos tener en cuenta algunos aspectos claves:

- No exigir a los demás cosas que no estén preparados para dar, es decir, debemos ser sensibles a las limitaciones de los otros.
- Aceptar las negativas con amabilidad y ser capaces de decir "No".
- Ser asertivos expresando aquello que necesitamos, sentimos o queremos de forma clara y sin manipulación emocional.
- Ser agradecidos por todo lo que los demás nos enseñan.
- Saber pedir ayuda cuando se necesite, en ese sentido, las relaciones entre cuidadores pueden suponer un fuerte apoyo emocional en momentos difíciles o ante personas, "difíciles".
- Cuidar el trato amable que supone un soplo de aire fresco en algunas instituciones y residencias donde las personas pueden perder su visibilidad.
- Potenciar el autocuidado para ser buenos cuidadores.

La asertividad está basada en la autoestima, se apoya en el respeto a las propias convicciones sin pretender imponerlas a los demás. Su práctica aumenta la confianza en ti mismo y la soltura con la que puedes hacer frente a cualquier situación.

Ser asertivo significa tener la habilidad para expresar lo que se quiere y se piensa sin herir los sentimientos de la otra persona. La persona asertiva es aquella que se siente libre para manifestar lo que es, lo que siente, lo que piensa y lo que quiere, y lo hace tanto con extraños como con conocidos, de manera abierta, sincera y respetuosa.

CARACTERISTICAS DE LA PERSONA EMOCIONALMENTE

INTELIGENTE

1. **Actitud positiva:** resalta los aspectos positivos por encima de los negativos; valora más los aciertos que los errores, más las cualidades que los defectos, más lo conseguido que las insuficiencias, más el esfuerzo que los resultados; busca el equilibrio entre la tolerancia y la exigencia.
2. **Reconoce los propios sentimientos y emociones**
3. **Se siente capaz de expresar sentimientos y emociones:** tanto las consideradas positivas como las consideradas negativas necesitan ser canalizadas a través de algún medio de expresión. La persona emocionalmente inteligente sabe reconocer el canal más apropiado y el momento oportuno.
4. **Es capaz de controlar sentimientos y emociones:** sabe encontrar el equilibrio entre expresión y control. Sabe esperar. Tolera la frustración y es capaz de demorar gratificaciones.
5. **Es empática:** se mete con facilidad en la piel del otro, capta sus emociones aunque no las exprese en palabras sino a través de la comunicación no-verbal.
6. **Es capaz de tomar decisiones adecuadas:** el proceso de toma de decisiones integra lo racional y lo emocional. La emoción impide a veces la decisión. Es importante darse cuenta de los factores emocionales presentes en cada decisión de cara a que estas sean apropiadas.
7. **Tiene motivación ilusión e interés:** todo lo contrario a la pasividad, al aburrimiento o la desidia. La persona es capaz de motivarse ilusionarse por llegar a metas e interesarse por las personas y las cosas que le rodean.
8. **Autoestima adecuada:** sentimientos positivos hacia sí misma y confianza en sus capacidades para hacer frente a los retos que se encuentre en la vida.
9. **Sabe dar y recibir.**
10. **Tiene valores que dan sentido a su vida.**
11. Es capaz de **superar las dificultades y frustraciones** aunque hayan sido muy negativas.
12. Es capaz de **integrar polaridades:** lo cognitivo y lo emocional, el hemisferio derecho y el izquierdo, soledad y compañía, tolerancia y exigencia, derechos y deberes, etc.

BIBLIOGRAFÍA:

- Bach, E. y Forés, A. **La Asertividad**, Plataforma Editorial
- Branden, N. **Cómo mejorar la autoestima**. Ed. Paidós
- Bisquerra, R. **Educación Emocional y Bienestar**. Ed. Ciis Praxis
- Bisquerra, R. **Psicopedagogía de las emociones**. Ed. Síntesis
- Castanyer, O. y Ortega, S. **¿Por qué no logro ser asertivo?** Ed. Desclée de Brouwe
- Cleghorn, P. **Como desarrollar la autoestima**. Ed. Robinbook
- Conangla, M. **Crisis emocionales: la Inteligencia emocional aplicada a situaciones límite**. Ed. Amat
- Cyrulnik, B. **El encantamiento del mundo**. Ed. Gedisa
- Damasio, A. **El error de Descartes**. Crítica
- Fernandez, P. y Ramos, N. **Corazones inteligentes**. Kairós
- Gaja, R. **Bienestar, autoestima y felicidad** Ed. Plaza y Janes
- Goléman, D. **Inteligencia Emocional**. Ed. Kairós
- Ibarrola, B. **:Cuentos para el adiós** Ed. SM
- Jacobs, B.J. **Cuidadores: una guía práctica para la supervivencia emocional**. Ed. Paidós Ibérica
- Manciaux, M. **La resiliencia: resistir y rehacerse**. Ed. Gedisa
- McKay, D. Y Dinkmeyer, D. **Cómo reconocer sus sentimientos y aprender a manejarlos**. Ed. Obelisco
- Mihaly Csikszentmihalyi **Fluir. Una psicología de la felicidad**. Ed. Kairós
- Morgado, I. **Emociones e inteligencia social**. Ed. Ariel
- Soler, J. y Conangla, M. **La Ecología Emocional**. Ed. Amat
- Trallero, C. **Cuidados musicales para cuidadores. Musicoterapia**. Ed. Desclee de Brouwer