

# *LA COMUNICACIÓN EMOCIONAL, UNA NECESIDAD PARA UNA SOCIEDAD EN CRISIS*

**Mariano Gutiérrez Tapias**

Universidad de Valladolid, España

Profesor Titular del Departamento de Pedagogía (Campus de Segovia)

[mgutierr@pdg.uva.es](mailto:mgutierr@pdg.uva.es)

**José Luis García Cué**

Colegio de Postgraduados Campus Montecillo -Texcoco (Estado de México)

PSEI - Estadística

[jlgcue@colpos.mx](mailto:jlgcue@colpos.mx)

## **RESUMEN:**

El progreso tecnológico que lleva experimentando nuestra sociedad desde hace tanto tiempo no va acompañado del necesario desarrollo social. Los hechos de violencia que se siguen produciendo en los diferentes países son prueba ello. Las sociedades necesitan comprender la necesidad de que sus ciudadanos desarrollen en los ámbitos educativos y sociales aspectos referidos a la comunicación emocional a través de una alfabetización emocional que deben favorecer a través de sus diferentes instituciones.

**Palabras clave:** inteligencia emocional. comunicación emocional. mejora personal y social.

## **ABSTRACT:**

The technological progress that our society has been experiencing for so long is not accompanied by the necessary social development. The acts of violence that are occurring in different countries are this test. Companies need to understand the need for citizens to develop in the fields of educational and social aspects relating to emotional communication through an emotional literacy that should favour through its different institutions.

**Keywords:** emotional intelligence. emotional communication. personal and social improvement.

## INTRODUCCIÓN

Que la sociedad actual está en crisis es un hecho innegable. Abarca distintos ámbitos, el económico, el social, el laboral, el educativo y, sobre todo, de valores.

Ya, en 2004, tratábamos de justificar la necesidad del desarrollo de la inteligencia emocional en la sociedad, y lo argumentábamos exponiendo que el brutal desarrollo tecnológico que se estaba produciendo, no estaba sirviendo para compensar las grandes desigualdades sociales existentes en todo el planeta. Para justificarlo, aludíamos a las ideas de algunos autores cuando planteaban que “si bien resulta alentador el progreso de la humanidad en los aspectos tecnológicos, también se percibe con tristeza y preocupación que en muchos países se producen alarmantes situaciones que demuestran que existe descomposición social, violencia y degradación de los seres humanos y,..., que nos hacen pensar en la coherencia que existe entre lo que proclamamos como valores universales y lo que efectivamente hacemos”. (Gallego, D. J. y otros, 1999:269).

En 2012, en que también aludíamos a estos mismos aspectos en una nueva publicación, exponíamos que la situación no sólo no había mejorado, si no que había empeorado manifiestamente en todo el planeta; poníamos como ejemplo el levantamiento de la sociedad egipcia en contra de la brutal represión de sus dirigentes en 2011, que había arrastrado a otros países islámicos como Túnez, Libia y Siria, ejemplos de corrupción de sus dirigentes que atentan contra la población que han gobernado, o mejor dicho, que han esquilmado, sin tener en cuenta si se trataba de adultos o de niños. En estos momentos, año 2015, el régimen sirio sigue matando a la población y son incontables los habitantes de este país y otros aledaños que buscan refugio en otros países, especialmente del centro y norte de Europa para salvar sus vidas. Se está produciendo el mayor éxodo de personas desde la II Guerra Mundial.

España, por no ir más lejos, tiene una tasa de paro que sobrepasa los cuatro millones de personas. Nuestros jóvenes, la generación mejor preparada de la historia del país, no albergan esperanzas de encontrar trabajo ni siquiera en otros países europeos. Algunos políticos se atreven a manifestar que “se trata de una generación perdida”. Estos estudiantes, cuya formación individual ha costado entre

los 60.000 y los 78.000 euros al bolsillo de todos los españoles, en el caso de la enseñanza pública, ahora tienen que abrirse caminos en otros países, incluso de Asia y América. Australia va estando cada vez más cerca para sus aspiraciones laborales. El coste de su formación, salvo honrosas excepciones no va a revertir, al menos, por el momento, en la generación de riqueza y bienestar del país que les ha formado.

Si nos vamos al aspecto social, podemos contemplar que los recortes en educación y sanidad son escandalosos, por no hablar de otras mejoras sociales que los españoles han ido conquistando a base de trabajo a lo largo de los últimos años, y que ahora se están desvaneciendo.

Podríamos ir enumerando otros muchos aspectos de esta decadencia social y de valores, por ello lo que se pretende ofrecer en este trabajo son algunas alternativas desde un ámbito en el que hemos venido investigando en los últimos años, el campo de la alfabetización emocional, que venimos a completar con la noción de comunicación emocional.

## **1. LA NECESIDAD DE DESARROLLAR UNA ALFABETIZACIÓN EMOCIONAL EN EL AMBITO EDUCATIVO Y SOCIAL**

Algunos autores argumentan la importancia de considerar que en la actualidad nuestra sociedad está altamente preocupada por la agresividad, la conflictividad social en general y la violencia escolar en particular. (Gallego y Gallego, 2004:16).

Ante esta situación generalizada cabe preguntarse si no necesitamos de forma urgente generar un marco educativo adecuado para crear una sociedad que haga posible una menor incidencia de “secuestros emocionales”. Para ello, se hace necesaria una mayor comprensión de nuestras emociones y de las de los demás junto a un mayor control de situaciones personales y sociales, donde no sólo se pretendan objetivos de “equilibrio personal”, como propone nuestro actual sistema educativo, sino también objetivos de “equilibrio social”. Aprender a integrar y controlar las emociones, conocer y hacer uso de lo que significa la comunicación emocional, pueden ser las claves del éxito en esta tarea.

Los niños se desarrollan en un ámbito sociofamiliar que les va marcando su desarrollo intelectual a nivel cognitivo, pero también a nivel emocional, a través de los aprendizajes que realizan en él. El siguiente entorno donde realizan sus aprendizajes es el escolar, en el cual interactúan con otros iguales y se educan.

Esta educación emocional de los primeros años de la vida del niño en el seno de su familia va a tener una influencia positiva en el desarrollo de su inteligencia emocional, de su expresión, de su comunicación emocional. No obstante, el niño puede tener otras experiencias afectivas en otros entornos diferentes al familiar que van a ayudar o a entorpecer el desarrollo de dichos aspectos.

El desarrollo de la inteligencia emocional constituye un lento proceso de aprendizaje a lo largo de toda nuestra vida, que nos permite ir aprendiendo de nuestras experiencias, generando habilidades cognitivas y generando unas competencias emocionales en las que, según Goleman (1995-1999), se combinan pensamiento y acción. No cabe duda de que el contexto escolar puede ser extraordinariamente propicio para conseguir dicho desarrollo.

Controlar poco a poco de manera interna y autónoma las estrategias de aprendizaje que otros nos han ido enseñando, primeramente en la institución educativa y, seguidamente en el ámbito social en general, contribuirán a que esas competencias se vayan incorporando a nuestra estructura mental de forma significativa, lo que nos permitirá ir avanzando en nuestro desarrollo.

Empezar a contemplar desde el currículo escolar la importancia de una toma de conciencia emocional, considerar la necesidad de su gestión adecuada, reforzar la capacidad relacional con otros sujetos y desarrollar la capacidad de resolver problemas será el primer paso para tomar conciencia, como docentes, de la importancia de llevar a cabo un desarrollo de habilidades a través de la alfabetización y mejora de la comunicación emocional de nuestro alumnado, que tan necesarias van a ser para ellos en este contexto social en que les ha tocado vivir.

## **2. HACIA EL CONCEPTO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Los primeros en hablar de inteligencia emocional fueron John Mayer y Peter Salovey, que publicaron la primera definición formal del vocablo en 1990. También en 1990, Mayer y Salovey, junto a DiPaolo, publicaron el primer test de habilidad sobre inteligencia emocional. Según Hein (1999), ambos autores fueron los que más se identificaron con el desarrollo y concepto de inteligencia emocional como verdadera inteligencia. Una vez que la inteligencia emocional es aceptada como una inteligencia más (Mayer, Caruso y Salovey, 1999), se plantea como un conjunto de habilidades adquiridas por el sujeto, con una finalidad de tipo adaptativo.

Dichos autores utilizaron el término “inteligencia emocional” para englobar capacidades como la comprensión de las emociones y la compasión.

Se refieren a cualidades como la empatía, la expresión de los sentimientos, el control de las emociones, la capacidad para resolver problemas, la capacidad de adaptación y la perseverancia. Queremos llamar la atención, en estos momentos en que nuestra sociedad vive momentos tan difíciles, la necesidad de tener en cuenta los anteriores aspectos para la integración de los ciudadanos en los ámbitos sociales, académicos y laborales.

Recordemos que la necesidad de ajustar los perfiles profesionales a los puestos de trabajo de las empresas de la forma más acertada posible, y la necesidad de encontrar personas capaces de liderar y organizar grupos eficaces en estas organizaciones, ha sido uno de los motores sociales de búsqueda de las capacidades intelectuales que posibilitasen esas potencialidades.

En 1995, Daniel Goleman da a conocer su obra “La Inteligencia Emocional”. En ella aparecen cuestiones tan curiosas como novedosas, por ejemplo, que:

- El C.I. no es el único factor de éxito social.
- La Inteligencia Emocional es hacer que las emociones trabajen para nosotros, para ayudarnos a guiar la conducta, los procesos de pensamiento y alcanzar el bienestar personal.

Muchos consideran que es, tal vez, la gran revelación de la psicología del Siglo XX.

Goleman describe la inteligencia emocional como una forma de interactuar con el mundo que tiene en cuenta los sentimientos y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental..., que configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, indispensables para una buena y creativa adaptación social.

Según algunos autores, el aprendizaje emocional está considerado vital en algunos movimientos sociales que se están desarrollando actualmente. Conocerse a sí mismo, ser conscientes de las propias emociones, de los motivos o causas de nuestros comportamientos, conocer los posibles móviles emocionales en la conducta de los demás, son temas candentes que cada vez interesan a un mayor número de personas. (Gallego, D. J. y otros, 1999:27).

Para Fernández Berrocal y Ramos (2002), la Inteligencia Emocional es la capacidad para reconocer, comprender y regular nuestras emociones y las de los demás. Desde esta perspectiva, la I. E. es una habilidad que implica tres procesos:

- Percibir: Reconocer de forma consciente nuestras emociones, identificar qué sentimos y verbalizarlo.
- Comprender: Integrar lo que sentimos dentro de nuestro pensamiento y entender la complejidad de los cambios emocionales.
- Regular: Dirigir y manejar las emociones positivas y negativas eficazmente.

Por tanto, cuando hablamos sobre Inteligencia Emocional, estamos diciendo que:

- La I.E. se refleja en la manera en que las personas interactúan con el mundo.
- Las personas emocionalmente inteligentes toman muy en cuenta sus propios sentimientos y los de los demás.
- Tienen habilidades relacionadas con:
  - El control de los impulsos
  - La autoconciencia
  - La valoración adecuada de uno mismo

- La adaptabilidad
- La motivación
- El entusiasmo
- La perseverancia, la empatía, ...

## **2.1. Las personas emocionalmente inteligentes**

Según Ibarrola, B. (2000), las características de la persona emocionalmente inteligente son:

1. Presenta una 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. Posee una 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.

### **3. LA COMUNICACIÓN EMOCIONAL**

En opinión de Domenec Benaiges (2014), la comunicación es el acto de transmitir correctamente un mensaje entre, mínimo, dos personas. Comunicar no implica únicamente enviar el mensaje sino hacer llegar su contenido a la otra persona. La otra persona tiene que descifrar el mensaje, y tiene que entenderlo, sólo así la comunicación es completa.

La comunicación emocional es, sencillamente, la transmisión de nuestras emociones a otras personas. Es la inclusión de nuestras emociones en lo que comunicamos, es el uso de las emociones para que el mensaje sea más efectivo. Controlar las emociones es una forma de convencer. A modo de ejemplo, si somos capaces de controlar nuestras propias emociones y las de los demás, comunicaremos mucho mejor ya que sabremos emocionar a los demás. El resto de comunicaciones se olvidan fácilmente, pero no pasa lo mismo con las que nos tocan las emociones.

La comunicación existe siempre, en todo momento, un ejemplo de ello es lo que llamamos comunicación no verbal. Comunicamos haciendo cosas y sin hacerlas,

con una sonrisa, con la forma de andar, de mirar, con los silencios...; somos lo que comunicamos en muchos sentidos. En el ámbito político, laboral o empresarial, aprender a comunicarse de forma emocional puede ayudar a vender más productos, convencer a más público, conseguir votantes, o acabar la entrevista de trabajo con un contrato firmado.

Comunicar de forma emocional implica tener claro qué emociones estamos sintiendo y qué van a sentir los demás cuando se las transmitamos. Las emociones se contagian, se propagan. Una sonrisa puede contagiar sonrisas del mismo modo que un grito genera otros. Y ambas cosas son la manifestación de una emoción.

Así pues, la comunicación emocional consiste en saber transmitir nuestras emociones a nuestro público, ya sea una audiencia multitudinaria o una única persona que está pendiente de lo que decimos. Y estará pendiente de lo que decimos y de lo que no decimos, de lo que decimos y de cómo lo decimos.

Por tanto la comunicación emocional es aquella que tiene en cuenta las emociones de la persona que comunica, es decir el emisor, pero también de la persona o grupo de personas que reciben el mensaje, es decir los receptores. En función del canal variará el modo de transmitir las emociones. Si lo hacemos cara a cara podemos tocar, sonreír, mirar..., pero si lo hacemos por escrito las emociones tendrán que leerse, si lo hacemos por teléfono tendremos que saberlo transmitir por el tono de voz y el modo de hablar en general. Del mismo modo que tendremos que ser conscientes de cómo afecta a las demás personas nuestra comunicación emocional para ir corrigiendo a medida que lo vayamos necesitando.

### **3.1. La importancia de la inteligencia emocional**

Para Pau Navarro (2014), existen cuatro razones para aprender a comunicarse emocionalmente:

1. Evitar conflictos y discusiones. La gente no podrá criticar nuestros argumentos ni nuestras opiniones, porque estarán basados en nuestras emociones y sensaciones.
2. Nuestro interlocutor empatizará mejor con nosotros y sentirá que nos conoce más. Hablar de nuestras emociones permite que el otro nos conozca más

profundamente. De esta forma podremos generar más proximidad con alguien que acabemos de conocer.

3. La persona con la que estemos hablando se abrirá y sincerará más. La comunicación emocional expone y a la vez protege nuestros sentimientos. Eso, por contagio emocional, provocará que nuestro interlocutor haga lo mismo. Suele ocurrir que la persona con la que hablamos termina copiando inconscientemente nuestro estilo de comunicación.
4. Justificaremos más nuestros actos. Al hablar de nuestras emociones, podremos legitimar mejor lo que hagamos. La gente entenderá que son las emociones las que nos han movido a actuar como actuamos y que no lo hacemos por capricho, azar o incluso premeditación. Y eso siempre es más comprensible y aceptable porque de forma implícita estaremos aportando nuestros motivos en forma de emociones.

La reflexión sobre estas cuatro razones podrá, sin duda, ayudarnos a entender la enorme mejora de los aspectos relacionales en los diversos ámbitos en los que nos movemos, además de constatar su importancia en la búsqueda de empleo a través de la entrevista.

#### **4. CONCLUSIONES**

Las personas nos movemos entre la emoción y la cognición entre el sentir del pensar constantemente. Lázarus (1984), afirma que el pensamiento y la emoción son simultáneas y se interfieren continuamente. Que la actividad cognitiva y la experiencia emocional van unidas, es algo que parece claro. Todos los autores están de acuerdo en pensar que reconocer las emociones, comprenderlas y actuar sobre ellas, parece una de las bases de la inteligencia emocional, pero también de la comunicación emocional. Para poder hacer esto, la emoción debe ser tamizada por la cognición, y ésta, a su vez, debe influir en la emoción, por lo que la interferencia e interrelación deben ser continuas. Esta integración de cabeza y corazón nos hace más sabios de lo que sería nuestro intelecto por sí solo. (Greenberg, 2000: 50).

Cada persona tiene una forma diferente de armonizar la parte expresiva y comunicativa, la emocional y la parte cognitiva de su inteligencia. A esto hay que

unir el cúmulo de experiencias atesoradas a lo largo de nuestra vida, las diferentes actuaciones que realizamos, los resultados que obtenemos de ellas, las valoraciones que realizamos de todo ello, nuestros deseos y motivaciones, así como nuestras maneras de comunicarnos emocionalmente.

Todos los autores parecen coincidir en que la inteligencia emocional puede desarrollarse a lo largo de la vida. Esto puede permitir que podamos desarrollar nuevas formas de armonizar nuestros sentimientos con nuestro conocimiento y que podamos ir modificando, poco a poco, nuestra personalidad, nuestras formas de comunicación hacia ese bienestar y eficacia que todos deseamos tener, y que la sociedad debe favorecer. Por ello, nunca es tarde para empezar a tomar conciencia de la importancia de enriquecer aquellas habilidades expresivas que favorezcan nuestra comunicación emocional.

## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Fernandez, P. y Ramos, N. (2002) *Corazones inteligentes*. Barcelona: Cairós.
- Gallego, D. J. y Gallego, M. J. (2004) *Educación la inteligencia emocional en el aula*. Madrid: PPC.
- Gallego, D. J. y otros (1999) *Implicaciones educativas de la inteligencia emocional*. Madrid: UNED.
- Goleman, D. (1996) *La inteligencia emocional*. Madrid: Kairós.
- Goleman, D. (1999) *La práctica de la inteligencia emocional*. Madrid: Kairós.
- Gutiérrez, M. (1999) Educar en valores: una necesidad desde la más tierna infancia. *Escuela en acción (Revista de Pedagogía de Magisterio Español)*, Vol. 10.573. Pp. 10-13.
- Gutiérrez, M. (2004) La acción tutorial como alternativa para el desarrollo de la inteligencia emocional de los alumnos. *Acción Pedagógica*. Vol. 12, nº 2. Pp. 4-15.
- Greenberg, L. (2000) *Emociones, una guía interna*. Bilbao: Desclée De Brouwer.

Lazarus, R. S. (1984) On the primacy of cognition. *American Psychologist*. Vol. 39. Pp. 124-129.

Mayer, J. D. y Salovey, P (1990) The intelligence of emocional intelligence, *Intelligence*. Vol. 17. Pp. 43-44.

Mayer, J. D., Caruso, D. y Salovey, P. (1997) What is emocional intelligence?. En Salovey, P. y Sluyter (eds.). *Emocional Development and Emocional Intelligence: Implications for Educators*. Pp. 3-31. New York: Basic Books.

Mayer, J. D., Caruso, D. y Salovey, P. (1999) Emocional Intelligence: meets tradicional Standard for an intelligence. *Intelligence*. Vol. 27. Pp. 267-298.

## 6. REFERENCIAS DE INTERNET

Benaigues, D. (2014) Qué es exactamente la Comunicación Emocional. Recuperado el 24/08/2015 de <http://revista-digital.verdadera-seducion.com/que-es-exactamente-la-comunicacion-emocional/>

Hein, S. (1999) Emotions and Emotional Intelligence. Recuperado el 25/06/2011 de <http://www.trochim.human.cornell.edu/gallery/young/emotion.htm>

Ibarrola, B. (2000) Educación emocional: propuestas de trabajo. Recuperado el 09/08/2012 de <http://www.concejoeducativo.org/nsp/pre/ibarrola.htm>

Navarro, P. (2014) Las tres claves de la Comunicación Emocional. Recuperado el 24/08/2015 de <http://habilidadesocial.com/claves-de-la-comunicacion-emocional/>