

La Inteligencia Emocional: nuevas perspectivas de intervención socio-sanitaria.

Este trabajo describe la implementación y metodología de un taller-formativo para adquirir pautas de un **protocolo de atención a terceros desde la Inteligencia Emocional** (IE) de elaboración propia. Paralelamente se trabaja el desarrollo de habilidades socio-emocionales de los participantes, a través del Modelo de Habilidades, que nutre parte de dicho protocolo. Además, se analiza la fluctuación de los niveles de IE de los integrantes tras la finalización de la formación. Se describen los beneficios que reporta el uso y manejo emocional, y se analiza la relación profesional-usuario, junto a los mecanismos que dispone el profesional para una efectiva intervención, y evitar el desgaste emocional.

Palabras clave: Inteligencia Emocional, habilidades emocionales, autonomía emocional, agotamiento emocional.

El estrés, el malestar laboral, la incertidumbre... actúan como rémoras contra el bienestar personal, y aún más hoy, tiempos de inestabilidad económica y financiera. En la Unión Europea, según un periódico estudio de la European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions del 2009, el estrés afecta al 22% de los trabajadores de la Unión Europea, sin hablar de los millones de euros que suponen las bajas a causa de la cronicidad del estrés. Y la conjunción de las emociones con los pensamientos, es ya un hecho constatado científicamente. Pruebas de tomografía de emisión de positrones muestran la actividad cerebral y la interrelación entre el sistema límbico –donde se generan las emociones- y la corteza prefrontal -encargada del pensamiento racional-. Además, gracias a los descubrimientos en neurofisiología de Ledoux (1994) y A. Damasio (1994) se observa un evidente protagonismo de las emociones en la toma de decisiones, en la solución de problemas, en la cooperación y en el aprendizaje, entre otros aspectos.

En 1983 la aportación de Howard Gardner con la teoría de las *Inteligencias Múltiples*, instauró las bases de la inteligencia interpersonal e intrapersonal. El enlace entre ambas dio lugar a la Inteligencia Emocional, una metahabilidad que se centra en la gestión de las emociones –propias y ajenas- para lograr una efectiva adaptación al medio, y/o evitar desbordamientos emocionales. Es preciso matizar que la IE necesita y complementa a su vez el pensamiento racional. Basándome en las anteriores consideraciones y en el aprendizaje de habilidades socio-emocionales, he desarrollado un **protocolo de actuación a terceros desde la IE**, que se divide en tres fases: antes, durante y después de la intervención. Aunque las tres fases tienen su importancia, es durante la actuación cuando se ponen en práctica las habilidades y competencias socio-emocionales.

Metodología e implementación

Esta experiencia se nutre del Modelo de Habilidades de Salovey y Mayer, -creadores del concepto de IE- y de técnicas de counselling. La formación tuvo una duración de veinte horas, repartidas en cinco sesiones, una por semana. Para medir y observar la repercusión de la formación en los niveles de IE de los participantes se utilizó el Trait Meta-Mood Scale (TMMS), elaborado por el mismo grupo de investigación del Modelo de Habilidades, concretamente el TMMS24. Los datos se tomaron al inicio de la experiencia, y un mes posterior a la finalización del taller (como aval de asimilación e interiorización de las habilidades socio-emocionales), condicionada esta última toma a la asistencia íntegra de las veinte horas de la formación.

El propósito del taller se centra en el desarrollo de la Autonomía Emocional, concretamente en la Autoeficacia Emocional, entendida como la aptitud de las personas de *regular y cambiar las propias emociones para hacerlas más efectivas en un contexto determinado* (Bisquerra, 2009:150), con los objetivos:

- Desarrollar habilidades emocionales a través del M. de Habilidades.
- Avivar la Autonomía Emocional.
- Prevenir el agotamiento emocional en atención a terceros.
- Potenciar competencias a través del protocolo de atención a terceros

Inicialmente había bajas expectativas sobre el impacto de la formación en los índices de IE de los participantes, pero fue una sorpresa observar la mejora de las tres dimensiones del TMMS24, aunque la falta de representatividad de la muestra impide extraer unas conclusiones de rigor científico. No obstante, no se debe desdeñar la aportación de esta experiencia, que bien puede encaminarse hacia un futuro estudio con una muestra representativa. De una muestra de doce profesionales en activo -enfermeras, psicólogos, docentes y agentes de seguridad-, sólo cinco fueron las personas que cumplieron con los condicionantes para observar el impacto de la formación en sus niveles de IE, tres mujeres y dos hombres.

El test TMMS24 mide tres dimensiones: atención, claridad y regulación emocional. El incremento de la IE en los participantes se observa en el contraste entre el TMMS24 del antes y post-taller. Las **mujeres** presentan una mejoría de siete puntos en la *claridad*, y un incremento de 0'6 en la *regulación emocional* (observar gráfica 1). La *atención emocional* baja sólo cuatro décimas respecto al primer test, aunque sigue en niveles adecuados. Los **hombres** experimentan una notable mejoría (observar gráfica 2) en cuanto a los niveles de *atención*, pasando a ser adecuados, y *la regulación emocional* aumenta 4'5 puntos continuando en

niveles adecuados. La *claridad emocional* baja 4'5 puntos pero se mantiene en niveles de adecuación.

Gráfico 1.

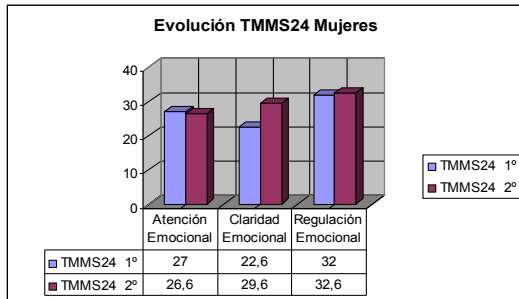
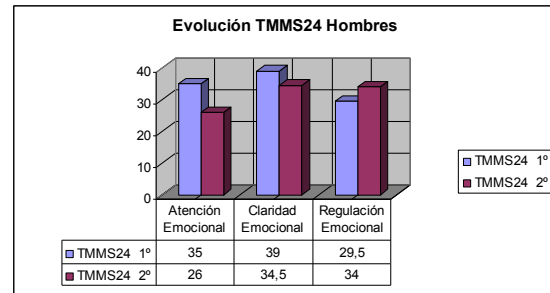


Gráfico 2.



Resumiendo: El aspecto de mejora masculino era adecuar la *atención emocional* y lo consiguen. Además aumentan su nivel de *regulación emocional*, y tan sólo baja la *claridad emocional*, aunque en niveles adecuados. El aspecto de mejora de las féminas era adecuar la *claridad emocional*, lo cual consiguen con un aumento de siete puntos. La *regulación* aumenta, y sólo baja la *atención emocional*, aunque permanece en los niveles de adecuación.

Durante el mes posterior al taller estuve abierto a consultas presenciales de los participantes, de las cuales se realizaron tres. Además mantuve contacto vía e-mail a fin de solventar dudas. Los participantes hicieron comentarios positivos acerca de los avances y logros personales tras solventar situaciones de gran carga emocional. El mayor impacto positivo recayó sobre la *claridad* y la *regulación emocional*, dos de los tres ítems del TMMS24. A pesar de que se necesita tiempo y entrenamiento para la adquisición de habilidades socio-emocionales, podemos afirmar como conclusión que formaciones de corta duración (20 h.) pueden ofrecer resultados eficientes.

En el quehacer diario de un profesional que atiende a personas, éste no sólo tiene que lidiar con las emociones del paciente-usuario, sino con las suyas propias, además de las de sus homólogos de profesión. Este taller está orientado a aprehender el *proceso de atención a terceros desde la IE*, que se detalla y practica de manera paulatina junto al desarrollo de habilidades socio-emocionales, las cuales facilitan identificar lo que sentimos, saber cómo nos queremos sentir, y saber manejar las emociones para una adecuada adaptación al contexto. En las sesiones se trabajaron cada una de las cuatro habilidades socio-emocionales, y en la última sesión se realizó una visión holística del modelo. De forma paralela se trabajaron habilidades sociales como la asertividad, la tolerancia a la frustración, autoestima, autoconocimiento, inquietudes y deseos de vida, distorsiones cognitivas, etc...

La formación partió desde un aprendizaje por descubrimiento, con una posterior utilización de métodos inductivos para que el alumno pudiera experimentar y adquirir los

conceptos desde su propia realidad personal y laboral. La metodología tuvo un carácter de vivencia experiencial, a través de dinámicas grupales e individuales: rol-play, técnicas de respiración, autoconocimiento, etc... Algunas de las dinámicas grupales actuaron para cimentar y crear sinergias de autoconocimiento grupal e interrelación, para establecer lazos de confianza y crear un clima confortable y protector a fin de que los participantes pudieran exponerse desde la máxima libertad y con la sensación del menor riesgo. Las sesiones finalizaban con una serie de ejercicios prácticos de carácter individual acorde a las necesidades particulares de cada miembro.

Relación profesional-usuario.

La intervención socio-sanitaria viene conjugada con una serie de elementos que en muchos aspectos son ambiguos, como trabajar el vínculo emocional con el cliente y actuar desde la objetividad, el derecho de privacidad frente a la necesidad de tomar decisiones, etc... Todo unido a identificar necesidades implícitas, reconducir necesidades explícitas y acotar planes de actuación. En esta díada profesional-cliente se entretajan unas estructuras más o menos persistentes y fluctuantes: emociones y sentimientos. Esta parte invisible de la intervención transfiere sugerencias, algunas veces tácitas, otras veces difíciles de identificar, para sabernos adaptar al contexto y personas. El objetivo de la formación se ampara en hacer más consciente y por tanto más manejable esa parte invisible de la intervención para el bienestar del profesional, en mejorar la relación profesional-usuario y en consolidar planes de actuación en la mejora del cliente.

En el encuentro entre profesional y usuario se produce un baile de conocimientos, donde ambas partes cara a cara se observan, comprenden, accionan y sienten. La persona, de forma intuitiva, percibe las emociones y sentimientos de los otros en relación a ella misma. Incluso en algunos casos se puede observar si el flujo de simpatía o antipatía tiende a aumentar o disminuir. Es por eso que en los primeros encuentros entre profesional-usuario se deben establecer pautas para abrir canales de comunicación sincera, cordial y transparente. Esto sitúa al usuario con mayor confort y permite una mayor sinceridad, y por tanto mejor claridad expositiva de sus necesidades y preocupaciones.

La interpretación del profesional ante una situación puede variar entre si lo hace de forma eficaz, o si se siente desbordado o cansado, o con bajas expectativas. Aprender a diferenciar y utilizar los estados emocionales, ligados a pensamientos, sirve de ayuda-guía durante la intervención. Las personas disponemos de un mecanismo innato y automático que nos lleva a la acción ante nuevos estímulos. Útil para saber adaptarnos al medio, aunque si no aprendemos a controlar dicho mecanismo, las consecuencias prolongadas o de alta intensidad podrían derivar en: baja capacidad de afrontamiento, malestar y desorganización en niveles cognitivos y físicos. La reiterada activación del sistema autónomo simpático puede

sobredimensionar o dramatizar ciertas situaciones o aspectos, con estados emocionales desagradables como miedo, ira o tristeza. Pero la Inteligencia Emocional nos enseña pautas para que ciertos estados emocionales no nos desborden, y minimice ciertas activaciones del sistema autónomo simpático. Esto permite que las funciones cognitivas no se vean tan afectadas por emociones de aversión, asco, miedo,... que dificultan una mayor objetividad y eficiencia en la intervención.

Conclusiones

Este protocolo, junto con las habilidades de IE, también actúa como sistema preventivo ante el desgaste emocional. Como se ha comprobado en esta experiencia, el aprendizaje de habilidades socio-emocionales puede ser efectivo con una formación de corta duración. Boada i Grau (2004:130) concluyeron que el agotamiento emocional desciende al combinar *(i) un estado afectivo positivo ante las tareas laborales; (ii) un desarrollo y progreso personal en una actividad retadora y de calidad; y (iii) la canalización de la energía interna que permite aumentar el propio autoconcepto y desarrollar correctamente el trabajo*. El desarrollo de habilidades y competencias emocionales abre nuevas perspectivas para mejorar nuestra calidad de vida y potenciar capacidades profesionales.

Este protocolo de actuación desde la IE permite clarificar objetivos y definir estrategias de actuación, abrir canales de comunicación con el cliente y otros profesionales, manejar los estados emocionales propios y ajenos, así como actuar y evaluar de forma más objetiva. Esto facilita al profesional adentrarse en una vivencia subjetiva que otorga mayor sentido a su quehacer, alimentando su motivación intrínseca y por lo tanto su necesidad de autorrealización. La autoestima del profesional se ve retroalimentada por sus actuaciones, por la puesta en práctica de sus habilidades socio-emocionales que imprime una postura de eficacia y afrontamiento de situaciones, y por las consecuencias positivas en los clientes y en el clima organizacional.

Agradecimientos: Silvia Serra y Antoni Petrus por sus aportaciones.

Bibliografía.

ARITZETA, A., y GARTZIA, L. *Inteligencia emocional y burnout en profesionales de la intervención social y comunitaria*. Universidad del País Vasco (2009) Disponible en: <http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/1libro-Fernandez-Berrocal2009Avances.pdf> (173-178)

BARBERO, J.M., FEU, M., y VILBROD, A. *La identidad inquieta de los Trabajadores sociales*. Barcelona: Ed. Hacer S.L. (2007) pp. 83-92
ISBN: 978-84-690-6499-3

BISQUERRA, R. *Psicopedagogía de las emociones*. Madrid: Síntesis S. A. (2009)
ISBN: 978-84-975662-6-1

BIMBELA, J.L. El Counselling: una tecnología para el bienestar del profesional.
ANALES Sis San Navarra 2001; 24 (Supl. 2): 33-42

BOADA I GRAU, J., DE DIEGO VALLEJO, R., y AGULLÓ TOMÁS, E.
El Burnout y las Manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de lamotivación laboral. *Psicothema 2004. Vol. 16, nº 1 pp. 125-131*.
Disponible en: www.psychothema.com
<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=72716120>

CARUSO, D., y SALOVEY P. *El directivo emocionalmente inteligente*.
La inteligencia Emocional en la empresa. Madrid: Algaba (2009).
ISBN: 84-96107-39-6

GALINDO, A. *Inteligencia emocional para jóvenes*.
Madrid: Pearson Educación, S.A. (2003) ISBN: 84-205-3718-7

LEDOUX, J.E. *Emotion, memory and the brain*. Scientific American. (1994) pp. 270, 6,
50-5

DAMASIO, A. *El error de Descartes*. Barcelona: Crítica (2006 ISBN: 978-84-8432-787-5
Primera edición: 1994

Gardner, Howard. *Inteligencias Múltiples*. Barcelona: Paidós (1983) ISBN: 84-493-1806-8