

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL: HABILIDAD FUNDAMENTAL PARA EL MANEJO DE CONFLICTOS EN LA ADOLESCENCIA**EMOTIONAL INTELLIGENCE: FUNDAMENTAL SKILL FOR THE MANAGEMENT OF CONFLICTS IN ADOLESCENCE****Francheska Lorca**francheskalorca@yahoo.com

Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela

Recibido: 04/10/2018 - Aprobado: 11/02/2019

Resumen

La etapa de la adolescencia está caracterizada como el momento en el que el individuo observa el mundo de una manera diferente. Es en este momento cuando el adolescente inicia un proceso de autoconocimiento, en donde se ve involucrado en gran medida el componente emocional, tales como: la identificación de sus emociones y el reconocimiento de las emociones de los demás, pero si el adolescente no ha desarrollado las habilidades necesarias para abordar situaciones que se le presenten en el área interpersonal, puede verse afectado en su proceso de socialización. El presente artículo realiza una serie de reflexiones en donde se destaca la importancia de promover en los estudiantes el desarrollo de las habilidades relacionadas con la Inteligencia Emocional, facilitándole al adolescente el manejo y resolución de los conflictos.

Palabras clave: Inteligencia Emocional, Manejo de conflictos, adolescencia.

Abstract

The stage of adolescence is characterized as the moment in which the individual observes the world in a different way. It is at this moment when the adolescent initiates a process of self-knowledge, where the emotional component is involved, such as: identification of emotions and recognition of the emotions of others, but if the adolescent has not developed the skills needed to address situations that arise in the interpersonal area, can be affected in their socialization process. This article presents a series of reflections highlighting the importance of promoting in students the development of skills related to Emotional Intelligence, facilitating the adolescent's handling and resolution of conflicts.

Keywords: Emotional Intelligence, management of conflicts, adolescence.

Introducción

El ser humano es un ser social, que necesita rodearse de otros individuos, debido a que le es indispensable la interacción con los demás y es a través de esta interacción donde se propician las pautas socioemocionales, la transmisión de conocimientos y los mensajes de integración que facilitan el éxito de cada individuo.

Por lo tanto, al relacionarse con otros no lo hace solo por recibir y transmitir conocimientos, este intercambio se realiza principalmente por la necesidad de recibir y dar afecto, proceso en el cual las emociones juegan un papel trascendental, ya que estas agitaciones anímicas son productos de ideas, recuerdos deseos, sentimientos y pasiones; son las que permiten mantener un contacto con el entorno.

Visto de ésta forma, resulta claro que el organismo humano tiene que experimentar emociones para poder vivir psicológicamente. Si una persona constantemente reprime sus emociones, esa persona disminuirá la capacidad para sentir las, ocasionando que se aleje cada día más de sí misma, lo cual produce una desvinculación con su ser, evitando que mantenga un contacto con sus sentimientos y emociones. Por lo que ha generado una población indolente a los sentimientos y emociones ajenas y en el peor de los casos ni siquiera se toman en cuenta las propias.

Es importante señalar, que los adolescentes no escapan a ésta realidad, debido a que es en esta etapa donde se da un proceso de reorganización y autodescubrimiento y en muchos de los casos, tanto la familia como la escuela los está dejando solos y sin respuestas, en consecuencia se presentan situaciones en donde los adolescentes al no contar con una buena formación y educación en el reconocimiento y control de las emociones, tienden a

presentar conductas cargadas de violencia tornándose en individuos agresivos que se sienten relegados por su comportamiento, ésta exclusión, aun cuando es propiciada por el mismo estudiante, es reforzada por la indiferencia de sus compañeros y de los demás docentes, ya que los mismos no poseen las herramientas o estrategias necesarias para solventar este tipo de situación.

El presente artículo busca promover y resaltar la importancia de la incorporación de la Inteligencia Emocional en las Instituciones Educativas, con el objetivo de desarrollar habilidades socio-emocionales en los adolescentes que le faciliten manejarse de forma asertiva en situaciones de conflicto.

Desarrollo

En los últimos años ha surgido con fuerza el tema de la Inteligencia Emocional sobre todo en el área de las relaciones interpersonales, esto se debe a que el desarrollo de la misma no solo le permite al individuo interactuar con el mundo, sino también a identificar sus sentimientos, autorregular sus emociones y a controlar sus impulsos, desarrollando así una autoconciencia plena de su ser. Por lo tanto la Inteligencia Emocional contribuye en la vida de las personas, ya que el individuo además de conocerse así mismo, reconoce y entiende los sentimientos del otro.

Dentro de esta perspectiva Solovey y Mayer citado por Martín y Boeck (2002), establece que la Inteligencia Emocional abarca cualidades como la comprensión de las propias emociones, la capacidad de ponerse en el lugar de otras personas y la capacidad de conducir las emociones de forma que mejoren la calidad de vida.

No obstante, muchas personas no consiguen reconocer y controlar sus emociones, son impulsivas en sus acciones y comentarios, generándose un ambiente conflictivo que puede desencadenar en un clima cargado de violencia y agresividad, por lo que se debe enfatizar el desarrollo de la Inteligencia Emocional dentro del sistema educativo, como estrategia necesaria que propicie el bienestar común.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, la Ley Orgánica de Educación (2009) en el Artículo 3 plantea textualmente:

...la educación tiene como finalidad fundamental el pleno desarrollo de la personalidad y el logro de un hombre sano, culto, crítico y apto para convivir en una sociedad democrática, justa y libre, basada en la familia como célula fundamental y en la valorización del trabajo; capaz de participar activa, consciente y solidariamente en los procesos de transformación; consustanciado con los valores de la identidad nacional y las actitudes que favorezcan el fortalecimiento de la paz entre las naciones y los vínculos de integración y solidaridad latinoamericana.

Sin embargo en un informe de Cecodap de 2016, se reporta un incremento del 44% de la violencia escolar con dos mil 403 casos recopilados en un estudio hemerográfico, en comparación con el año anterior, cuando hubo mil 671 casos denunciados. A juicio de Fernando Pereira, directivo de Cecodap, "La violencia dejó de ser un problema de la calle, se infiltró hasta los centros educativos, donde hace estragos" (D´Hoy, 2017).

Del mismo modo, en una entrevista realizada por D´Hoy (2016) a Oscar Misle, educador y coordinador de Cecodap, alerta que en los últimos meses ha detectado un incremento en el número de jóvenes que se agreden, que provocan accidentes para causarse daño o la muerte a ellos y a sus acompañantes.

En consecuencia, se observa que la violencia y la agresividad presentes a nivel Nacional se están convirtiendo en un problema social y de salud. Si bien las enfermedades cardiovasculares y el cáncer son las primeras causas de muerte, la violencia es la primera causa de años de vida perdidos, pues son muertes que ocurren principalmente entre la población de niños, niñas y adolescentes.

Por lo tanto, como lo indica la Organización Nacional de la Salud (2002), la violencia se ha convertido en un tema relevante en el país, ya que la misma se ha ido extendiendo velozmente, expresándose en múltiples formas, bien sea a través de las relaciones familiares e interpersonales o en los diversos campos de acción Institucional Pública.

De la misma manera, se ha venido observando en el ámbito educativo un incremento de violencia y agresividad, observándose en diarios Nacionales y Regionales noticias sobre sucesos de violencia ejecutados por estudiantes, bien sea que ocurren dentro de la Institución Educativa o fuera de ella. Estas acciones por lo general son dirigidas a bienes materiales pertenecientes a la Escuela, a compañeros de estudios a profesores o hasta a sí mismos; es innegable que este fenómeno ha ido en aumento, perturbando el ambiente educativo, lo cual ha ido obstaculizando el logro de los objetivos que se debe alcanzar con la Educación.

Por consiguiente, el problema empieza cuando dentro del aula de clases se producen situaciones de conflicto entre alguno de los estudiantes y el profesor no utiliza las estrategias apropiadas para abordar esta situación, ya que por lo general la conducta que asume el docente es de reprender al alumno, o hasta ocurre en muchos casos que se obvia la situación, bien sea porque rebasa la

competencia del profesor o porque no cuenta con el tiempo necesario y decide dejarle la resolución del conflicto al siguiente docente.

Sin embargo, esta conducta lo que contribuye es a crear un clima de tensión en las relaciones interpersonales, debido a que mientras más tiempo se transcurra en abordar la situación, más difícil será de resolver, convergiendo una serie de situaciones incubadoras de violencia tal cómo: intimidación, insultos, vejaciones y aislamiento social.

En consecuencia los adolescentes con conductas violentas al sentirse rechazados suelen generar situaciones problemáticas, sintiendo la necesidad de llamar la atención y al no saber conseguir esta atención de forma positiva existe la tendencia de conseguirla creando problemas (molestando, agrediendo, saltándose las normas, interrumpiendo). Por lo que uno de los principales riesgos es con el tiempo aumente éste comportamiento antisocial. (Ascher y Coie, 1990).

Visto de esta forma, el adolescente aislado se caracteriza por no ser aceptado y es ignorado por sus compañeros, entre los que pasa desapercibido, privándoles el relacionarse entre iguales, restándoles la oportunidad para aprender importantes habilidades sociales.

Es por lo antes expuesto, que se debe recurrir al desarrollo de la Inteligencia Emocional como una estrategia fundamental dentro del proceso de enseñanza, así lo señala Carballo (1984) cuando explica, que los docentes al trabajar con niños, niñas y adolescentes deben enfatizar la trascendencia del papel que juega la Inteligencia Emocional en el proceso educativo, fomentando en los alumnos las habilidades propias de la Inteligencia Intrapersonal e Interpersonal, ya que una vez que la persona se conoce a sí misma aprende a

autocontrolarse, estableciendo relaciones de convivencia que le permiten mantener su autonomía y su autoestima.

La popularización del concepto de Inteligencia Emocional se da a partir de 1994-1997 cuando Goleman (1995) señala que para desarrollar la Inteligencia Emocional es importante, reconocer las emociones, las cuales consisten en sentimientos y pensamientos característicos, a estados psicológicos y biológicos, en otras palabras es una combinación compleja de aspectos fisiológicos, sociales y psicológicos dentro de una situación, con una respuesta orgánica al logro de un objetivo, de una necesidad o de una motivación

En referencia a lo anterior, el mismo autor señal, que la Inteligencia Emocional incluye dos tipos de inteligencia que se deben desarrollar, las cuales son:

La Inteligencia Personal:

- 1) Conciencia en uno mismo: Es la capacidad de reconocer en uno mismo fortalezas, debilidades, estados de ánimo, emociones e impulsos y que efectos tienen estos sobre los demás.
- 2) Control de sí mismo: Es la habilidad de controlar las emociones e impulsos para adecuarlos a un objetivo, de responsabilizarse de los propios actos, de pensar antes de actuar y de evitar los prejuicios prematuros.
- 3) Automotivación: Es la habilidad de estar en un estado de continua búsqueda y persistencia en la consecución de los objetivos, haciendo frente a los problemas y encontrando soluciones.

La inteligencia Interpersonal:

Está compuesta por otras competencias que determinan el modo como nos relacionamos con los demás como lo son:

- 1) Empatía: Es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar y responder correctamente a sus reacciones emocionales.
- 2) Habilidades sociales: Es el talento en el manejo de las relaciones con los demás, es saber persuadir e influenciar a los demás. Una vez desarrollada esta habilidad las personas se convierten en excelentes negociadores, tienen una gran capacidad para liderar grupos y para dirigir cambios siendo capaces de trabajar colaborando en un equipo y creando sinergias grupales.

La Inteligencia Emocional en el Ámbito Educativo

Bisquerra (2005) establece que el desarrollo de la Inteligencia Emocional se logra a través de un proceso educativo continuo y permanente, con el que se busca potenciar el desarrollo emocional y cognitivo del ser humano, ya que ambos elementos son esenciales en la formación integral del individuo. Esta educación se da a lo largo del ciclo vital, debido a que en cualquier momento se generan situaciones de conflictos que pueden afectar el estado emocional de una persona.

De igual manera se busca maximizar las tendencias constructivas y minimizar las destructivas, esto se consigue a través de la capacitación del ser humano, permitiéndole reconocer cuales son los recursos y estrategias que lo ayudarán

a enfrentarse con las inevitable experiencias que le acontecerán en la vida futura.

Por su parte, la familia juega un importante papel en el desarrollo emocional, ya que la personalidad de los niños se forma a raíz del proceso de socialización, permitiéndoles asimilar las actitudes, valores y las costumbres de la sociedad, siendo los padres los encargados principalmente de contribuir en esta labor, a través de su amor y cuidados, de la figura de identificación que son para los niños; la familia es la primera escuela en donde se le enseña al individuo a identificar y autorregular sus emociones.

En este sentido, Goleman (2001) establece, que las relaciones de los adolescentes con los adultos y con los iguales se desarrollan en estrecha interacción, cumplen funciones diferentes y ninguna puede sustituir totalmente a la otra. Con los adultos se resuelven las primeras tareas evolutivas, a partir de las cuales se adquiere la seguridad básica y la capacidad para orientar la conducta hacia el logro de objetivos.

Los compañeros por otra parte comienzan a influir en el desarrollo del individuo, ya que a través de complejas interacciones estimulan la adquisición de la independencia y el desarrollo de las habilidades sociales. De ahí la importancia de la escuela, debido a que la misma se encarga de contribuir y promover el proceso de socialización del individuo a través de relaciones interpersonales forjadas con sus compañeros de clases, con los docentes y demás miembros de la comunidad escolar.

Cabe destacar, que anteriormente la educación que se ofrecía en las escuelas se avocaba a puro transmitir información, interesándose nada más en las calificaciones de los estudiantes. En la actualidad los alumnos participan más en el aula, quieren tomar iniciativas, aunque generalmente esta muestra de

actividad no es canalizada positivamente, generándose una serie de problemas como la indisciplina y conflictos con los compañeros de clases y sus docentes. Es por esto que la escuela debe enseñar a los alumnos a ser emocionalmente más inteligentes, dotándoles de estrategias y habilidades emocionales básicas que les protejan de factores de riesgo o al menos disminuyan sus efectos negativos. (Vallés y Vallés, 2003).

Dentro de este orden de ideas, Goleman (2001) ha llamado a este proceso, alfabetización emocional (también escolarización emocional) y según él, lo que se pretende con ésta estrategia, es enseñar a los alumnos a modular sus emociones desarrollando su Inteligencia Emocional. Esta escolarización de las emociones se puede llevar a cabo analizando las situaciones conflictivas y problemas cotidianos que acontecen en el contexto escolar.

Con referencia a lo anterior, Bisquerra (2005) señala que las personas además de analizar las situaciones que se le presentan, realizan valoraciones sobre la realidad que los rodea, por lo que pueden desarrollar actitudes cognitivas emocionales, las cuales conllevan una atención selectiva hacia ciertos estímulos, esto incita a que el individuo prejuzgue su entorno, contribuyendo a que aparezcan ciertas emociones. Por consiguiente el autor señala, que las actitudes cognitivas emocionales negativas se presentan cuando una persona se ve sometida a repetidas situaciones de conflicto pudiendo desarrollar una actitud cognitiva emocional de ira, miedo o ansiedad.

Ahora bien, se sabe que el conflicto es parte sustancial de la vida cotidiana, debido a que existen diversos criterios y posiciones dentro de un grupo familiar, empresarial, profesional, escolar o comunitario, que puede generar un ambiente de tensión cuando se confrontan estas diversas posiciones. Cabe destacar, que aun cuando el conflicto sea parte de la vida, no significa que sea

fácil su manejo, ya que un conflicto manejado inadecuadamente, puede conducir a situaciones bien desfavorable como lo son agresiones verbales o físicas.

Asimismo, Bleger (1973), sostiene que los conflictos están implicados en todos los ámbitos de la conducta (psicosocial, sociodinámica e institucional) y en estrechas relaciones entre sí. De esta manera el conflicto puede ser estudiado en cada individuo tomado aisladamente, como un conflicto interno y también puede ser estudiado de forma grupal e institucional, sin que estos estudios sean incompatibles entre sí.

De los anteriores planteamientos se deduce, que un conflicto implica generalmente un ataque que viene acompañado de una contraofensiva y con frecuencia, ante individuos difíciles muchas personas no saben o no cuentan con los recursos suficientes para poderlas tratar sin entrar en conflicto, que al no ser manejado adecuadamente puede producirse una situación hostil y hasta violenta.

Por consiguiente, aunque los conflictos se presenten en cualquier etapa del desarrollo del ser humano, es en la adolescencia en donde los mismos llegan a convertirse en un factor de riesgo, debido a que es en esta etapa donde se empieza a establecer nexos de unión entre los hechos y las emociones, reconociéndose las emociones que se experimentan en una situación y las emociones de otras personas en ese mismo momento. Ahora bien una vez que el adolescente entra en este proceso de reconocimiento se ponen de manifiesto dificultades en el manejo de las emociones, principalmente las que guardan relación con las habilidades sociales.

Por ejemplo, durante un conflicto es importante controlar las expresiones verbales y corporales, debido a que las señales no verbales (mímicas, gestos,

tonos de voz, postura corporal) que se envían a un interlocutor influyen de manera directa en su estado anímico y en su comportamiento, determinando el clima de una conversación. (Märtin y Boeck, 2002).

En consecuencia, al no saber controlar y regular emociones como la ira y la cólera (emociones que tienden a presentarse durante un conflicto), las mismas pueden llegar a convertirse en emociones negativas, desencadenando situaciones potencialmente peligrosas como lo son ataques verbales y ataques físicos, así lo señala Bisquerra (2005), cuando explica que la ira es "*la emoción potencialmente más peligrosa, ya que su propósito fundamental es destruir*".

En otras palabras, un individuo que no ha desarrollado la habilidad de controlar sus impulsos, ni emociones negativas se le dificultará el entablar relaciones positivas con otros, ya que al experimentar alguna frustración si la misma no es canalizada se desencadenará reacciones como la ofensa y desprecio hacia los demás.

A partir de lo antes expuesto, se puede evidenciar la importancia de que las Instituciones incorporen en sus programas educativos, el desarrollo de la Inteligencia Emocional como una estrategia que facilite en el estudiante habilidades como:

-) Identificar y reconocer sus propias emociones; ya que al comprender sus sentimientos con claridad, podrá expresarle al otro lo que está sintiendo.
-) Reconocer los sentimientos y emociones de los demás; capacidad que permite identificar y registrar las emociones que otras personas están experimentando.

-) Empatía; es la habilidad socio-emocional que le permite a la persona colocarse en el lugar del otro, hacer suyos los sentimientos y emociones de los demás. (Liccioni y Soto, 2006).
-) Regular sus emociones e impulsos; a través del uso de estrategias de autorregulación emocional como el dialogo interno, la asertividad, técnicas de relajación, reestructuración cognitiva y tolerancia a la frustración se puede canalizar las emociones desagradables. (Liccioni y Soto, 2006).
-) Exhibir actitudes de respeto y tolerancia; aceptar y comprender a las personas que expresan ideas y opiniones diferentes a las propias.
-) Manejar los conflictos de forma asertiva; para esto es necesario que las personas involucradas reconozcan y acepten la existencia del conflicto, para luego buscar una solución efectiva y constructiva, asumiendo una actitud conciliatoria antes de convertirse en un problema irreversible. (Bell y Smith, 2001).

Reflexiones finales

Las anteriores consideraciones, permite apreciar que en el ámbito educativo, muchas clases solo están enfocadas en el puro aprendizaje mental. Las emociones son algo a lo que no se le presta ninguna o escasa importancia. Pero la realidad va alcanzando de forma creciente a las Instituciones Educativas, al percatarse del déficit emocional y social con los que muchos estudiantes llegan a la escuela, las mismas no pueden seguir limitándose por mucho más tiempo a hacer de exclusivos transmisores de conocimiento. El objetivo de la escuela es preparar para la vida, por lo que debe contribuir en un desarrollo integral de la personalidad de los alumnos, no sólo limitarse al abordaje de los aspectos lógico-matemáticos y lingüísticos de la inteligencia.

De ahí que, se debe entrenar al docente para que incorpore estrategias que contribuyan en el desarrollo de la Inteligencia Emocional en el proceso de enseñanza, en donde la educación sea vista como una vía que permita cambios significativos, centrada en el desarrollo de habilidades del pensamiento crítico y emocional, enfocándose en transformar una generación que está en la búsqueda del equilibrio.

Del mismo modo, se hace necesario que se promuevan y ejecuten actividades de integración de aquellos estudiantes que exhiban una actitud hostil y conflictiva, permitiéndoles adquirir un mejor conocimiento y control de sus propias emociones, desarrollando en ellos la habilidad para generar emociones positivas que les facilite su proceso de adaptación escolar, social y familiar.

Referencias

- Ascher, S y Coie, J. (1990) *Peer rejection in childhood*. New York: Cambridge University Press.
- Bell, A. y Smith, D. (2001) *Aprenda a tratar con personas conflictivas*. Barcelona: Martínez Roca.
- Bisquerra, R. (2005) *Educacional emocional y bienestar*. (4^a.ed.) Barcelona: Praxis
- Bleger, J. (1973) *Psicología de la conducta. Conflicto y conducta en análisis dinámico del comportamiento*. La Habana: Félix Varela.
- Carballo, S. (1984) *Educación de la expresión de la sexualidad*. [Revista de Educación] Universidad de Costa Rica. (N° 26) Volumen 1.
- D'Hoy, C. (2016) Violencia en las escuelas y liceos se incrementa por frustración social. [Artículo en línea] El Universal, 21 de febrero de 2016 en <http://www.eluniversal.com/noticias/sucesos/violencia-escuela>.

- D´Hoy, C. (2017) Cuando la violencia toma los colegios. [Artículo en línea] El Universal, 26 de marzo de 2017 en <http://www.eluniversal.com/noticias/sucesos/violencia-escuela>.
- Goleman, D. (1995) *La inteligencia emocional*. Buenos Aires: Javier Vergara.
- Goleman, D. (2001) *Educación con inteligencia emocional*. (2^ª. ed.) Barcelona: Plaza & Janés.
- Ley Orgánica de Educación (2009). Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 5929. Caracas, Venezuela.
- Liccioni, E. y Soto, L. (2006) *La educación emocional en niños. Estrategias para su desarrollo en la escuela*. Valencia: Venezuela: Delforn, C.A.
- Märtin, D. y Boeck, K. (2002) *EQ que es la inteligencia emocional*. Madrid: EDAF, S.A.
- Organización Mundial de la Salud (2002) Informe mundial sobre la violencia y la salud. [Resumen] Publicado en español por la organización Panamericana de la Salud. Washintong, D.C.
- Vallés, A. y Vallés, C. (2003) *La autorregulación para el afrontamiento emocional*. Valencia: Promolibro.