

Escuela Internacional de Coaching Profesional



Diplomatura en Inteligencia Emocional y Desarrollo de las Competencias Emocionales EICP



Emociones básicas



Los pares de emociones básicas son: alegría y tristeza, entusiasmo y miedo, gratitud y enojo, orgullo 1 (comportamiento) y culpa, orgullo 2 (identidad) y vergüenza, placer y deseo, asombro y aburrimiento. Cada una de estas emociones tiene una *interpretación generativa*: una serie de hechos observados y pensamientos que le dan origen. Para comprender la emoción es necesario comprender su génesis en observaciones e

interpretaciones. Estas percepciones y pensamientos pueden tener errores, por eso para medir la validez de la emoción -como disparador de la acción- es necesario analizarlas. De otra forma uno puede caer fácilmente en algunas de las distorsiones descritas anteriormente.

Cuando se experimenta una emoción válida –es decir, basada en opiniones (juicios) fundadas-, se incurre en una "deuda emocional". Como escribe David Viscott, para "saldarla" hace falta un "pago" en términos de *acciones efectivas*. Si uno paga, respondiendo conscientemente a las demandas e impulsos de la emoción, recibe un *beneficio por responder*: aprende su lección y sigue adelante con su vida. Pero si rehúsa pagar, relegando la emoción a la inconciencia, debe soportar el *coste de no responder*: la deuda comienza a acumular "intereses" y crece en forma exponencial. Si la deuda excede cierto nivel, uno cae en la "quiebra" emocional: un *estado de ánimo negativo* recalcitrante. Cada emoción tiene una demanda específica, relacionada con la situación que la origina. Al resolver saludablemente el desafío, la emoción fluye, se recupera un estado de paz interior y la intensidad de vivir a

Diplomatura en Inteligencia Emocional y Desarrollo de las Competencias Emocionales
corazón abierto. Al reprimir o evitar el desafío, la emoción se estanca y uno cae en un estado de ánimo negativo.

Cada emoción presenta una *oportunidad de trascendencia*. En el nivel de manifestación de la realidad objetiva, es imposible evitar o trascender el regusto amargo de la vida, ya que "todo pasa y nada queda". Pero en el nivel esencial de la conciencia es posible ir más allá de esta limitación. Por ejemplo, aunque uno sabe que perderá la alegría condicional de tener, puede mantener la alegría esencial de ser y existir. O aunque uno siente el temor condicional de que sus habilidades no estén a la altura de sus desafíos, puede sentir la confianza esencial en sí mismo y su compromiso de hacer lo mejor que pueda.

El apego a las emociones placenteras es directamente proporcional a la imposibilidad de disfrutarlas. Si uno está apegado al orgullo de ser visto como infalible, vivirá aterrado de cometer un error y tratará de evitar toda situación que pueda poner en peligro su imagen de infalibilidad. Este terror no puede sino empañar el sabor de tal orgullo. Si uno está apegado al placer de ganar, vivirá aterrado de perder y tratará de evitar toda situación que pueda poner en riesgo perder lo ganado. Este terror no puede sino empañar el placer de ganar. Como dijo el famoso psicólogo Jaques Lacan, "es imposible disfrutar verdaderamente de lo que se tiene (ya que este disfrute está siempre ensombrecido por la posibilidad de la pérdida); sólo es posible disfrutar verdaderamente de lo que se es".

Las emociones básicas constituyen el conjunto mínimo de distinciones necesarias para comprender la vida emocional del ser humano. Las analizaremos una a una.

Alegría

Interpretación generativa. La alegría, al igual que la tristeza, se asienta en la facticidad (los hechos inevitables) de la vida. Uno siente alegría cuando cree que sucedió, o sucederá con seguridad, algo que considera bueno: obtener algo deseado o conseguir un resultado añorado. Por ejemplo, que el equipo termine con todo éxito un trabajo, o enterarse de que a fin de mes recibirá un aumento de sueldo.



Acción efectiva. La alegría invita a la celebración, la apreciación y el regocijo por el logro. Por ejemplo, el equipo puede tomarse un tiempo para celebrar, reconociendo los esfuerzos conjuntos; o uno puede salir a festejar el aumento con la familia o los amigos.

Beneficio de responder. Quien se permite celebrar, puede disfrutar las cosas buenas de la vida con mayor intensidad. A nivel individual, reconocer el logro obtenido permite cerrar una etapa y preparar el terreno para la siguiente. A nivel colectivo, el festejo tiene además un efecto aglutinante. Recompensa a los integrantes por el trabajo realizado y los prepara para experimentar; con ecuanimidad, lo que depara el futuro.

Diplomatura en Inteligencia Emocional y Desarrollo de las Competencias Emocionales

Coste de no responder. Cuando uno no se permite celebrar, cae en el estoicismo. Experimenta dificultad para compartir no sólo la alegría, sino cualquiera de sus emociones. Al no festejar, solemos mantener el apego a lo obtenido y, convencidos de que la alegría está basada en situaciones transitorias, tenemos miedo de perderlo.

Oportunidad de trascendencia. Se produce al encontrar la alegría esencial de ser (en vez de la alegría limitada de *tener*) y al descubrir la *dicha* incondicional que siempre existe en las fibras más íntimas del corazón de todo ser humano.

Tristeza

Interpretación generativa. Uno siente tristeza cuando cree que sucedió, o tiene la certeza de que sucederá, algo malo: perder algo que valoraba o no conseguir el resultado deseado. Por ejemplo, el equipo pierde un contrato que estaba peleando; o enterarse de que la compañía cerrará en un futuro próximo la planta en la cual uno trabaja.

Acción sugerida. La tristeza propicia el duelo, el reconocimiento de la pérdida y el luto. Por ejemplo, los miembros del equipo pueden tomarse un tiempo para experimentar la pena y cerrar la herida, reconociendo los esfuerzos y la manera en que trabajaron juntos. En este espacio es posible aprender de los errores cometidos y prepararse para no repetirlos.

Beneficio de responder. Cuando uno se permite experimentar la pena, puede asumir la pérdida y recuperar una sensación de paz interior, lo cual lo prepara para enfrentar el futuro con confianza y ecuanimidad. Al elaborar el duelo, uno se despide del objeto amado (siempre de existencia contingente y transitoria) e incorpora el vínculo amoroso a su existencia de manera incondicional, en toda su pureza. Por ejemplo, al guardar luto por la muerte de un ser querido, uno se despide de la persona que ya no está, pero incorpora en forma permanente a su corazón el amor que sintió, siente y sentirá por esa persona. Por eso es posible seguir amando y valorando en forma creciente a alguien que se ha marchado. La tristeza es la manifestación del amor frente a una pérdida. Por eso, elaborar la pena en toda su magnitud genera confianza. Uno sabe que las dificultades pueden generar dolor, pero que ese dolor sólo es un reflejo (transitorio) de ese amor (permanente). Por lo tanto, uno adquiere mayor capacidad para asumir riesgos y para afrontar las consiguientes pérdidas.

Coste de no responder. Cuando uno no se permite sentir la tristeza, necesita reprimir su amor. Y entonces deja de sentir todas las demás emociones, y se vuelve cada vez menos humano. Se torna estoico y experimenta dificultades con todas las emociones, las propias y las de los demás. Si uno es incapaz de elaborar las pérdidas vivenciando la tristeza, el dolor se convierte en sufrimiento. No puede desprenderse del objeto perdido y se cierra a posibilidades futuras en tanto se aferra a un pasado sin retorno. Cierra su corazón, temeroso de experimentar intimidad o

Diplomatura en Inteligencia Emocional y Desarrollo de las Competencias Emocionales

amor. Tiene dificultad para valorar lo que sea que venga, por temor a perderlo. Cae en la melancolía y la desdicha, como estados de ánimo negativos permanentes. Se siente desesperanzado y pesimista con respecto a la vida y, por lo tanto, con muy poca energía para emprender acciones renovadoras. Si uno detesta lo suficiente a la tristeza y decide evitarla por todos los medios, puede caer en una absoluta frigididad emocional. A *quien no le importa nada, no le duele nada*. Muchas personas eligen cerrar su corazón y no sentir amor -es decir, no comprometerse existencialmente con nada-, ya que eso les permite evitar el dolor. Sin embargo, la clausura de la significancia emocional genera depresión y una sensación abrumadora de sinsentido en la vida.

Oportunidad de trascendencia. Se produce al encontrar el amor esencial e indestructible del *ser*, superando el apego condicional a *tener* objetos y relaciones transitorias. Comprender la pena personal como manifestación de la ternura y vulnerabilidad esenciales del corazón humano; descubrir la *compasión* que abraza la pena de todos los seres humanos por la contingencia de los objetos manifiestos.

Entusiasmo



Interpretación generativa. El entusiasmo, al igual que el miedo, se funda en las contingencias (hechos posibles, aunque no necesarios) de la vida. Uno siente entusiasmo cuando cree que existe la posibilidad de que algo bueno suceda, o haya sucedido, incluso sin saberlo con certeza: llegar a obtener algo que desea o conseguir un resultado que anhela. Por ejemplo, uno piensa que a partir de la entrevista que tiene concertada, puede conseguir un trabajo más interesante y mejor pago; o no sabe con certeza si su oferta fue aceptada por el cliente, pero cree que tiene buenas posibilidades de lograrlo.

Acción efectiva. El entusiasmo invita al esfuerzo, la preparación y el empleo de energía para alcanzar el objetivo deseado. Por ejemplo, uno se empeña en preparar su currículum y llamar a la gente que lo puede recomendar; hace los pedidos y ofertas necesarios para ser considerado un candidato interesante por el empleador potencial.

Beneficio de responder. Cuando se canaliza el entusiasmo mediante acciones concretas, aumentan las posibilidades de alcanzar el objetivo. Pero más allá del resultado final, al actuar en concordancia con los propios valores y metas, en el proceso se experimenta la integridad personal. Uno tiene confianza en que hizo lo mejor posible, más allá del éxito o fracaso. Así, opera desde una sensación de paz interior.

Diplomatura en Inteligencia Emocional y Desarrollo de las Competencias Emocionales

Coste de no responder. Quien se mantiene inactivo frente a su entusiasmo, sufre ansiedad y una sensación de descontrol. Se siente a merced de acontecimientos que no puede modificar. Tiene dificultad para manejar los procesos con calma y naturalidad, dado que no sabe cómo canalizar en forma efectiva su ambición. Siente apego y miedo excesivo a "perder" la oportunidad, sin saber qué hacer para aumentar sus oportunidades de concretarla. En vez de inteligencia para administrar los riesgos, uno desarrolla aversión a ellos y, por consiguiente, a las posibilidades.

Oportunidad de trascendencia. Reside en encontrar el entusiasmo esencial de *ser* auténtico e íntegramente responsable de la propia vida, en vez del entusiasmo efímero por *obtener* los resultados deseados. Descubrir la pasión in-condicional, que surge naturalmente, por el solo hecho de estar vivo y sentirse poderoso.

Miedo

Interpretación generativa. Tenemos miedo cuando creemos que existe la posibilidad de que suceda, o de que *haya* sucedido, algo malo: perder algo que valoramos, o no conseguir un resultado deseado. Por ejemplo, el contrato que la empresa tenía con un gran cliente será sometido a revisión; o uno recibe la noticia de que ha habido un accidente en la planta y es posible que algunos de sus compañeros de trabajo hayan resultado heridos.

Acción efectiva. El miedo invita a la acción, la preparación y el uso de energía para proteger aquello que uno aprecia y valora. También invita a investigar lo desconocido y a tomar las medidas precautorias que resulten más convenientes. Por ejemplo, ocuparse de preparar la mejor oferta posible y hacer los esfuerzos necesarios para renovar el contrato con el cliente; o ir personalmente a la planta para averiguar qué pasó, y tomar todas las medidas posibles para minimizar el daño.

Beneficio de responder. Cuando uno canaliza su miedo mediante acciones concretas, tiene mayor probabilidad de reducir el riesgo que lo acecha o los daños que pueden ocurrir. Más allá del resultado final, quien actúa en coherencia con sus valores y objetivos experimenta durante el proceso su integridad personal. Sabe que hizo lo mejor posible más allá del éxito o fracaso. Así, puede acceder a una sensación de paz interior. En este estado, es capaz de aceptar la posibilidad de una pérdida y prepararse para afrontarla.

Coste de no responder. Cuando uno, ante su miedo, se mantiene inactivo, sufre ansiedad y descontrol. Se ve a merced de acontecimientos sobre los cuales no puede influir y se convierte en víctima, olvidando su capacidad para responder frente a la situación. Olvida que, aunque no puede alterar los acontecimientos, siempre puede actuar sobre el efecto que los acontecimientos tienen sobre sí a nivel físico, mental y emocional. Uno se siente indefenso frente a la posibilidad de perder aquello que aprecia, tiene aversión tanto por el riesgo como por el estrés y nerviosismo, y puede desarrollar fobias y angustias. Vive con una sensación de preocupación e inseguridad constante; se encuentra desmotivado y sin energía para proteger aquello que le importa. Manifiesta rigidez y rechazo a las malas

Diplomatura en Inteligencia Emocional y Desarrollo de las Competencias Emocionales
noticias; ataca a los mensajeros, sin darse cuenta de que de esa forma queda aislado y pierde contacto con la realidad.

Oportunidad de trascendencia. Se produce al encontrar la confianza esencial de *ser* quien uno es (capaz de enfrentar las dificultades y pérdidas que inevitablemente trae la vida), en vez de la efímera seguridad que proporciona *obtener y mantener todo* lo que uno quiere. Descubrir aquello que permanece y se recrea más allá de la normal impermanencia de los objetos materiales.

Gratitud

Interpretación generativa. La gratitud es una combinación de alegría o entusiasmo, con el juicio de que quien generó esa alegría hizo algo por uno que no tenía por qué haber hecho. Uno siente gratitud cuando cree que alguien hizo algo que no tenía por qué hacer y como consecuencia obtuvo (alegría) o puede llegar a obtener (entusiasmo) algo que aprecia. Por ejemplo, un proveedor hizo un descuento inesperado o entregó antes del tiempo pactado los productos solicitados.



Acción efectiva. La gratitud invita al agradecimiento y a la alabanza; a reconocer con aprecio el esfuerzo del otro, por haber ido "más allá del cumplimiento del deber". Uno tiene el impulso de expresar su satisfacción y recompensar a quien causó la alegría. Por ejemplo, llama al proveedor y le agradece el descuento o la entrega anticipada; le manda una nota de felicitación, donde le expresa además la intención de incrementar los negocios en el futuro.

Beneficio de responder. Cuando se expresa el reconocimiento hacia el esfuerzo del otro, se aprovecha la energía positiva para mejorar la tarea y la relación. Esto premia y alienta el buen comportamiento del otro. Al agradecer, uno también actúa en congruencia con sus valores y hace lo que corresponde para saldar su deuda de gratitud.

Coste de no responder. Quien no agradece, pierde la oportunidad de utilizar la energía positiva que liberó el feliz hecho ocurrido. Puede quedar con la sensación de deuda pendiente y, paradójicamente, con un cierto resentimiento contra el otro. Asimismo es posible que el otro quede resentido al no verse reconocido en su acción, esfuerzo y generosidad.

Oportunidad de trascendencia. Se produce al encontrar la gratitud esencial de *ser*. Vivir agradecido por el *milagro* permanente de la vida y del mundo que la enmarca. El padre Steindl-Rast, un monje jesuita, afirma enfáticamente que la gratitud es el corazón de toda plegaria.

Enfado

Interpretación generativa. El enfado (enojo) es una combinación de tristeza o miedo y el juicio de que quien ha generado esta tristeza hizo algo que no debía haber hecho, transgrediendo o violando ciertos límites significativos para uno. Nos enfadamos cuando creemos que alguien se comportó de forma incorrecta (según nuestros parámetros) y, como consecuencia de ello, sufrimos (tristeza) o podemos sufrir (miedo) por la pérdida de algo que valoramos. Por ejemplo, un proveedor no cumplió la entrega de productos a tiempo y ahora el trabajo se encuentra demorado; o un operario no respetó los procedimientos de seguridad, poniendo en peligro su vida y la de sus compañeros.

Afición efectiva. El enfado propicia el reclamo, el esfuerzo por restablecer los límites vulnerados y reparar o proteger aquello que uno valora. La canalización del enfado implica un pedido de reparación del daño, o un resarcimiento, como así también el recompromiso de respetar los límites vulnerados. Además, se puede aprovechar el enfado como oportunidad de aprendizaje, modificando el proceso o sistema en uso, para evitar que lo ocurrido vuelva a suceder. Por ejemplo, uno llama al proveedor y reclama la entrega, protestando ante el responsable que puede hacer algo para mejorar la situación y tomar las medidas necesarias para minimizar el daño. O, en el caso del operario, le llama la atención y con firmeza establece un acuerdo para el futuro con serias consecuencias si no cumpliera; también se le requiere que ofrezca una disculpa ante sus compañeros y se comprometa a actuar en forma responsable.

Beneficio de responder. Cuando uno declara su enfado en forma honorable, restablece su integridad personal y sus límites. Al defender aquello que valora, gana una sensación de paz interior y de confianza en sí mismo. Al reclamar, tiene mayor probabilidad de reparar o reducir el daño, minimizando la posibilidad de que vuelva a ocurrir. Esto genera la seguridad interior de saber que uno puede responder con autonomía a los desafíos que le plantean los demás. Aun cuando uno no pueda reparar el daño u obtener del otro el compromiso de respetar los límites (estas son metas condicionales, ya que dependen de factores que exceden el control personal), uno puede encontrar solaz en haber hecho todo lo posible para respetar sus valores.

Coste de no responder. Cuando uno no resuelve su disgusto, cae en el resentimiento, el rencor y el odio, y se queda con una sensación de vulnerabilidad e inseguridad por estar a merced de las acciones de otros. Tiene dificultades para manejar los problemas con calma y naturalidad; a veces actúa de manera sumisa, otras estalla contra quienes causaron el daño, y hasta incluyendo a quienes nada tienen que ver con el tema. Uno vive con permanente amargura e indignación, sintiéndose una víctima inocente, de quienes "abusan".

Para evitar caer en el enojo, uno puede renunciar a sus valores éticos o sus límites personales, perdiendo con ello su conciencia moral. 'Si nada me importa y todo vale, no hay causa para enojarme' es un claro signo de inconciencia moral. Alternativamente, uno puede decidir clausurar su corazón al amor, como vimos en la sección sobre tristeza. A

Diplomatura en Inteligencia Emocional y Desarrollo de las Competencias Emocionales
quien no le duele nada, nada le enoja. Como ya explicarnos, este camino lleva indefectiblemente a la depresión y la pérdida de sentido existencial.



Oportunidad de trascendencia. Se produce al encontrar la confianza esencial de *ser* capaz de establecer límites y mantener valores, en vez de la endeble seguridad que brinda *no sentirse* defraudado o agredido por quienes lo rodean. Descubrir la paz y la fuerza incondicional que surgen naturalmente, al aceptar que uno está definido por sus acciones y no por las acciones de los demás. Comprender compasivamente que, finalmente, toda persona hace lo mejor que puede (dentro de las limitaciones de sus modelos mentales).

Orgullo I (comportamiento)

Interpretación generativa. El orgullo es el agradecimiento hacia sí mismo. Uno se siente orgulloso cuando cree que hizo algo que no tenía por qué hacer y, como consecuencia, produjo o puede llegar a producir, algo valioso para otros, o para sí mismo. Por ejemplo, le ha hecho un favor a un compañero ayudándolo a terminar un trabajo, o ha cumplido con su programa de entrenamiento personal y pudo correr una maratón.

Acción efectiva. El orgullo invita al auto-reconocimiento por el esfuerzo realizado y por haber actuado en congruencia con los propios valores. Por ejemplo, un equipo se toma un tiempo para celebrar-se por haber hecho un esfuerzo extraordinario para ayudar a un cliente en apuros.

Beneficio de responder. Quien reconoce su propio esfuerzo, aprovecha la energía positiva para mejorar su bienestar personal y su efectividad en la tarea. El reconocimiento alienta el buen comportamiento que se halla en concordancia con la integridad y los valores de uno.

Coste de no responder. Quien no se enorgullece y auto-reconoce por su comportamiento (tal vez por creer que el orgullo es algo malo), pierde una oportunidad de auto-gratificarse por razones sumamente válidas. Si uno mismo no reconoce el propio esfuerzo, es probable que todos los otros reconocimientos no le alcancen. Puede llegar a vivir con una sensación permanente de insatisfacción. Esto lo puede llevar a un perfeccionismo destructivo o a una crítica interna feroz y permanente.

Oportunidad de trascendencia. Reside en encontrar el orgullo esencial de ser quien uno es, detrás del orgullo contingente de *obtener lo que uno logra*. Vivir en paz, reconociendo que aunque uno no pueda controlar el resultado, la dignidad depende sólo del comportamiento que, por definición, está siempre, bajo el control voluntario de la persona.

Culpa

Interpretación generativa. La culpa es el enfado dirigido hacia sí mismo. Uno se siente culpable cuando cree que hizo algo que no debía y, como consecuencia, alguien (algún otro o uno mismo) sufrió, o corre el riesgo de sufrir, la pérdida de algo valioso. La culpa está siempre basada en el juicio de que uno transgredió sus propios límites, y ha causado consecuencias no deseadas. Por ejemplo, uno no cumplió su compromiso de entregar un trabajo a tiempo, o rompió su dieta excediéndose en la comida.

Acción efectiva. La culpa invita a la disculpa y al pedido de perdón. Estas acciones representan un esfuerzo para restablecer los límites quebrados y minimizar el daño ocasionado. La disculpa necesariamente implica una oferta de reparación o resarcimiento y un compromiso. Adicionalmente, uno puede utilizar el problema como oportunidad de aprendizaje, modificando el proceso o el sistema en uso, para evitar que lo ocurrido vuelva a suceder. Por ejemplo, uno llama al cliente y se disculpa por la demora, tomando las medidas necesarias para minimizar el daño y evitar que la situación se repita. O en el caso de la dieta, uno analiza las condiciones que llevaron al incumplimiento y se re-compromete consigo mismo a evitarlas en el futuro. La disculpa es imprescindible para ocuparse del problema, pero además de resolver el componente operativo, es necesario también hacerse cargo del componente emocional. Pedir perdón y perdonarse a sí mismo son las maneras de recuperar la integridad emocional.



Beneficio de responder. Cuando uno ofrece disculpas y pide perdón, restablece su integridad y reafirma su compromiso con sus valores. Al obrar de manera ética para resolver la trasgresión y sus consecuencias, recupera la sensación de paz interior y dignidad. Quien se disculpa tiene mayor probabilidad de reducir el daño causado a la tarea, la relación y las personas, minimizando así también la posibilidad de que vuelva a ocurrir. *Esto genera confianza interior, al saber que se tiene la capacidad de reparar los errores y recuperar la dignidad.*

Coste de no responder. Cuando no elaboramos la culpa, caemos en el remordimiento, el auto-odio y una actitud pesimista sobre nosotros mismos. Quedamos atrapados en la creencia de que somos (fuimos y seremos siempre) "malos", en vez de creer que *nos comportamos mal* y que podríamos reparar la falta. Quedamos con una sensación de indignidad, auto-rencor y auto-desprecio. Nos comportamos de manera defensiva y atacamos a quien nos señala los errores e inconsistencias. Esta inseguridad interna contagia a los que nos rodean, causando grandes dificultades para admitir y corregir errores. Vivirnos con ansiedad y miedo de ser "descubiertos" en nuestra "maldad", actuamos con hipocresía, mintiendo y cayendo cada vez más hondo en un pozo de auto-desprecio.

Diplomatura en Inteligencia Emocional y Desarrollo de las Competencias Emocionales

La creencia –"soy malo"– se extiende a los demás –"son malos"–, congelando las opiniones en caracterizaciones improductivas. En vez de reconocer que el comportamiento es algo que el otro (al igual que uno) puede modificar; uno opera convencido que las acciones (del otro, al igual que las de uno) se desprenden de características inmutables de la personalidad. Esto impide toda resolución de los problemas y deja, como única salida, la separación de las personas.

Oportunidad de trascendencia: Se produce al encontrar la confianza esencial de ser capaz de actuar con dignidad manteniendo sus valores, en vez de la endeble seguridad de no cometer equivocaciones, errores o transgresiones. Descubrir la paz y la inocencia incondicional que surgen en forma natural al saber que uno siempre merece el perdón, ya que esencialmente está siempre haciendo lo mejor que es capaz, dado su grado de conciencia en ese momento, frente a sus circunstancias. Esta auto-compasión suaviza también los juicios sobre los demás, al permitir una actitud más comprensiva hacia los errores y transgresiones de los otros. Al reconocer su propia inocencia y potencial inconciencia, uno descubre el contexto de inocencia esencial dentro del cual puede enmarcar las transgresiones de los demás.

No tiene sentido enfadarse con el lobo porque se come a las ovejas. El lobo hace lo que su instinto le manda. Tampoco hace falta enfadarse con el lobo para tomar medidas contra sus desmanes. Uno puede reforzar las defensas, y hasta cazar al lobo sin enojarse con él.

Orgullo 2 (identidad)

Interpretación generativa. Este tipo de orgullo es el placer que se experimenta cuando se da a publicidad información que convalida la imagen personal que se quiere proyectar. Uno se siente orgulloso cuando se considera visto como alguien verdaderamente valioso y tenido en alta estima por los demás. El orgullo por la identidad reflejada, implica siempre el reconocimiento de un tercero (puede ser una voz interna), que aprecia y valora lo que uno hace y, aún más importante, lo que uno es. La seguridad interior, la auto-estima, la auto-valoración y la confianza en sí mismo son formas de orgullo que nacen de la certeza profunda de ser esencialmente valioso. Por ejemplo, alguien va a hacer una presentación frente a un nuevo cliente y se siente seguro de sí mismo. Más allá de conseguir o no la cuenta, más allá de lo que los demás piensen, sabe que no está arriesgando su identidad. Eso le permite mantener el aplomo, aun en las circunstancias más difíciles.

Acción efectiva. El orgullo por la identidad invita al auto-reconocimiento y a la auto-estima por quien uno es, más allá de su comportamiento o de los resultados que haya obtenido. Esta auto-valoración se enfoca en el ser, no en el hacer o tener.

Beneficio de responder. Cuando uno reconoce y valora su propia identidad, descubre una plataforma incomparable desde la cual enfrentar con energía los desafíos de la vida. Este reconocimiento de su naturaleza esencial permite auto-afirmarse y encontrar paz y confianza interior, aun en medio de un mundo turbulento. Al descubrir esta fuente de

Diplomatura en Inteligencia Emocional y Desarrollo de las Competencias Emocionales
satisfacción interna, se puede encarar la vida como un ejercicio de manifestación de la riqueza interior, en vez de un esfuerzo por ocultar la propia pobreza, buscando desesperadamente llenar ese vacío.

Coste de no responder. Cuando uno no se enorgullece de ser quien es y no se auto-reconoce en su naturaleza preciosa, vive tratando de "ganar" valía a través de reconocimientos externos. Esto lo expone a que los demás tengan el poder de definir cómo sentirse acerca de sí mismo. Si uno no se valora, es probable que todos los otros reconocimientos externos no le alcancen; uno vivirá entonces con una sensación permanente de insatisfacción y auto-desvalorización.

Oportunidad de trascendencia. Se produce al investigar la identidad, encontrando una fuente trascendente de orgullo esencial. Descubrir que la conciencia de lo que uno es, es mucho más grande de lo que uno *cree ser*.

Vergüenza

Interpretación generativa. La vergüenza es el miedo al conocimiento público de aquella información que atenta contra la imagen que uno quiere proyectar. Uno se siente avergonzado cuando teme ser descubierto como verdaderamente inferior a quien pretende demostrar que es. La vergüenza siempre implica la mirada de un tercero (puede ser una voz crítica interior), capaz de revelar información peligrosa para la imagen que se aspira a presentar. El temor a la humillación, a hablar en público (para mucha gente casi tan terrible como el miedo a la muerte), la timidez y el desconcierto son formas de vergüenza que nacen del miedo profundo de no ser tan bueno como alguien pretende ser, o como pretende que los demás creen que es. Por ejemplo, uno tiene que hacer una presentación frente a los ejecutivos de la empresa y se siente sumamente inseguro; o alguien descubre que cometió un error y se siente "puesto en evidencia".



Acción efectiva. La vergüenza propicia la reflexión y la integración de la personalidad en un nivel más auténtico y maduro. Al sentirse avergonzado, es necesario verificar si la vergüenza nace de la culpa. Si la persona se avergüenza porque cree que ha hecho algo incorrecto, corresponde sentir culpa y obrar en consecuencia (como describimos anteriormente). Si la vergüenza no deriva de una trasgresión específica, sino de un estado general de auto-desvalorización e inferioridad, uno necesita profundizar su auto-aceptación y trascender el miedo de no ser "lo suficientemente bueno".

Beneficio de responder. Quien se desprende de las falsas imágenes de sí mismo, descubre una fuente de calma y seguridad. Es imposible mantener una fachada permanente de perfección, por lo cual uno experimenta un inmenso alivio cuando decide dejar de fingir que es quien no es. Paradójicamente, al aceptarse sin vergüenza, uno descubre que es infinitamente más valioso de lo que creía. A partir de ese momento, no necesita aparentar más y puede expresarse en forma espontánea y creativa.

Coste de no responder. La vergüenza es una expresión de auto-desvalorización, auto-deshconfianza y auto-desagrado. Quien no la enfrenta y trasciende, queda a merced de la depresión. De acuerdo con el Dr. Aaron Beck, director del Centro de Terapia Cognoscitiva de la Universidad de Pensilvania, la auto-desvalorización es un componente central de la depresión. Beck encontró que los pacientes deprimidos pueden ser caracterizados por "las 4 D": se sienten Derrotados, Defectuosos, Desacertados y Desesperanzados. Según Beck, la falta de auto-estima es la raíz principal del efecto negativo de cualquier emoción. Cuando la auto-imagen es endeble, actúa como una lupa que magnifica todo lo negativo que uno hace o experimenta. Cualquier error trivial que comete se convierte en una prueba lapidaria de su naturaleza, intrínsecamente defectuosa.

El Dr. David Burns concuerda con ello: "En mi opinión, la pregunta más importante que uno confronta en su vida es: ¿Cuál es la fuente de la auto-estima genuina?". Burns reflexiona sobre esta pregunta y concluye que: "Uno no puede ganar valor a través de lo que hace. Los logros pueden traerle satisfacción, pero no felicidad (esencial). La auto-estima basada en los logros es una 'pseudo-estima', no es autoestima genuina! Mi gran cantidad de pacientes exitosos pero deprimidos son una prueba fehaciente. Tampoco puede uno afirmar su sentido de auto-valoración en su apariencia, talento, fama o fortuna. Marilyn Monroe, y una multitud de suicidas hermosos, talentosos, famosos y ricos son testigos de esta dura verdad. Tampoco el amor, la aprobación, la amistad o una gran capacidad para establecer relaciones humanas profundas agregan nada al valor que cada uno se asigna. La gran mayoría de los individuos deprimidos son profundamente amados por otros, pero eso no los ayuda en nada, porque lo que les falta es *auto-amor* y auto-estima. En última instancia, sólo el propio sentido de valor determina cómo se siente una persona".

Aunque es imposible conseguir autoestima, Burns sostiene que hay buenas noticias: "Cuanto más miserable y deprimido se siente alguien, más distorsionado se vuelve su pensamiento. Por el contrario, ante la ausencia de distorsiones mentales, *no se puede experimentar baja auto-estima o depresión!* La vida humana es un proceso que abarca tanto un cuerpo en cambio permanente, como una enorme cantidad de pensamientos, sentimientos y comportamientos que se suceden sin solución de continuidad. La vida, por lo tanto, es una experiencia en evolución, un flujo continuo. Uno no es una cosa; por eso cualquier etiqueta es limitativa y equivocada. Rótulos abstractos como "inservible" o "inferior" *no comunican ni significan nada*".

Oportunidad de trascendencia. Se produce al encontrar que toda vergüenza está basada en una falsa identificación. Descubrir que la fuente de auto-estima y auto-valor es trascendente e incondicional. Al saber que no es necesario *hacer* algo para *ser* valioso, uno

Diplomatura en Inteligencia Emocional y Desarrollo de las Competencias Emocionales
puede dedicarse a expresar el valor que es, en vez de tratar de corregir la ausencia del valor que *creo ser*. Esta es la mejor red de contención para caminar por la cuerda floja que es la vida.

Placer

Interpretación generativa. Experimentamos placer cuando conseguimos, y podemos disfrutar, algo que deseábamos: el gozo y la satisfacción del deseo cumplido. Otra forma del placer es el alivio que advertimos cuando dejamos de soportar algo que no



deseábamos. La sensación placentera (o de alivio) es un mensaje del organismo que indica que aquello que sucedió es instintivamente agradable y positivo. Es la recompensa de la naturaleza por actuar de acuerdo con sus dictados. Por ejemplo, uno llega a su casa después de un largo día en la oficina y se desploma con agrado en el sofá, mientras recibe los besos de sus hijos.

Acción efectiva. El placer invita a disfrutar de lo obtenido y tomarse un respiro. Se puede utilizar la satisfacción como re-creación y fuente de energía. Por ejemplo, disfrutar del descanso merecido y vivir con intensidad el amor familiar.

Beneficio de responder. Cuando uno se permite disfrutar del placer, experimenta paz, tranquilidad, calma, satisfacción y plenitud. Vive conscientemente el deleite infinito que puede ser la vida. Eso le da fuerzas para perseguir sus deseos y para afrontar los momentos difíciles.

Coste de no responder. Quien no se permite disfrutar de lo obtenido, desarrolla una personalidad obsesiva, tan preocupada por continuar persiguiendo sus deseos, que no se da el tiempo de gozar y aprovechar lo que tiene. Esta falta de placer genera una sensación continua de insatisfacción, apetito y codicia.

Oportunidad de trascendencia. La brinda el accionar desde la riqueza y plenitud esencial del ser, en vez de hacerlo desde la miseria y ansiedad por *carecer*. Operar desde la abundancia, en vez de hacerlo desde la escasez, sin quedar paralizado por el miedo de perder lo que se posee. Ver la vida como una oportunidad de manifestación de la riqueza esencial que uno es, en vez de un esfuerzo permanente por la adquisición de todo lo que uno no tiene. La satisfacción esencial (y la única que permanece inmutable frente a la impermanencia de la vida) es la de ser quien uno es. Todo placer material es necesariamente transitorio, ya que todo lo que uno tiene es transitorio. Sólo aquello que uno esencialmente es perdura más allá de todo obtener o perder.

Deseo

Interpretación generativa. El deseo es el equivalente emocional del hambre, la sed y la picazón; en tanto el placer es el equivalente emocional de comer, beber y rascarse. Uno tiene la pulsión del deseo cuando quiere algo que no tiene (siente el vacío y ansía llenarlo). El deseo está basado en la creencia de que uno estará más feliz, o tendrá más placer, en caso de conseguir el objeto deseado. Son ejemplos de deseos querer un trabajo distinto, o ganar más dinero, pasar más tiempo con los hijos o vivir en otra casa. En contraposición, el rechazo nace de la creencia de que uno se sentiría mejor si pudiera evitar aquello que le desagrada. El rechazo es un deseo negativo, un deseo de no tener, como querer evitar participar de una reunión, o ir a la fiesta de cumpleaños de un pariente irritante.

Acción efectiva. El deseo es una espada de doble filo: por un lado, genera gran energía para perseguir su objeto; por otro lado, esa energía puede "quemar los fusibles" de la conciencia, llevando a la persona a hacer cosas que nunca haría si meditara sobre las consecuencias de sus actos. La acción efectiva frente al deseo es la búsqueda de su satisfacción *consciente*. Antes de perseguir el deseo, uno necesita considerar la congruencia del mismo con sus objetivos de largo plazo y valores. A veces, el deseo superficial es tóxico (como las adicciones). En ese caso es posible investigar los deseos más profundos, aquellos que están por debajo del deseo superficial. Es posible encontrar la raíz última del deseo preguntando repetidas veces: "¿qué obtendría por medio de X, que es aún más importante para mí que X en sí mismo?", donde X es el objeto de deseo a distintos niveles de profundidad.)

Sólo cuando uno encuentra un deseo profundo, puede utilizar su energía para automotivarse en la persecución de nobles objetivos. Así puede combinar deseo, inteligencia y disciplina para diseñar cursos de acción tanto efectivos como íntegros. Por ejemplo, hacer los esfuerzos necesarios para: conseguir el nuevo trabajo, recibir un aumento de sueldo, o buscar la manera de contactarse con aquel a quien añora o por quien se siente atraído.

Beneficio de responder. Quien actúa persiguiendo su deseo en congruencia con sus valores, siente satisfacción y plenitud durante el proceso, más allá del resultado. Accede entonces a una sensación de paz interior. Al realizar un esfuerzo disciplinado para cumplir la misión que se asigna, tiene mayor probabilidad de obtener lo que quiere y satisfacer así sus necesidades e intereses,

Coste de no responder. Hay dos formas de no responder: no intentar conseguir lo que uno desea (represión), o tratar de conseguirlo a toda costa, sin conciencia de los valores u objetivos trascendentes (indulgencia). En el primer caso, las consecuencias son frustración, desesperanza e infelicidad. Uno puede desarrollar pensamientos obsesivos y vivir en un estado de insatisfacción y ansiedad permanente. Posiblemente sienta envidia y celos hacia quienes poseen lo que uno desea, y tal vez remordimiento y auto-recriminación por comportarse en forma pusilánime. Puede caer en la desesperación, creyendo que estará

siempre insatisfecho, en vez de creer que *por el momento* percibe cierta carencia que podría reparar.

En el caso de la respuesta indulgente, las consecuencias son el abandono de los valores y límites personales y la caída en comportamientos vergonzantes. Indulgencia hacia los placeres de corto plazo (como las adicciones o vicios), que rápidamente se transforman en sufrimientos de largo plazo. Remordimiento y sensación de descontrol. Imposibilidad de operar con disciplina (auto-control).

Oportunidad de trascendencia. Se produce al encontrar la paz y plenitud esencial de ser quien uno es y operar con integridad (más allá de los placeres circunstanciales), en vez de la endeble saciedad de *adquirir los* objetos del deseo que, por propia naturaleza, son transitorios e impermanentes. Descubrir la felicidad incondicional que surge con naturalidad desde el corazón y la conciencia del ser humano, cuando vive en armonía consigo mismo.

Asombro

Interpretación generativa. Nos asombramos cuando nos encontramos frente a algo que consideramos valioso, misterioso y magnífico. El asombro es la actitud fundante de todas las ciencias naturales y humanas, de todas las religiones y filosofías. Por ejemplo, se experimenta al contemplar una obra de arte, cuando se percibe la plenitud de la naturaleza, en el momento en que se capta la armonía teórica de las matemáticas, o al reconocer la profundidad insondable del espíritu humano. En el mundo de los negocios, uno puede asombrarse ante la infinita complejidad del sistema económico y social en el que operan las empresas.

Acción efectiva. El asombro invita a la contemplación y la reverencia. A la investigación del misterio para captar su belleza y sus posibilidades ocultas. A usar los sentidos y la imaginación para compenetrarse con lo trascendente y con su manifestación. Uno puede seguir el ejemplo de aquello que admira para motivarse hacia la excelencia. Por ejemplo, acercarse a los problemas con asombro, viéndolos como inmensas oportunidades de aprendizaje. Aceptar lo que no sabe como terreno fértil para explorar y crecer. Mantener la mente inquieta y curiosa, buscando las posibilidades ocultas que contiene la realidad que le toca vivir. Respetar profundamente a los demás seres humanos, en el misterio insondable de su libertad.

Beneficio de responder. Cuando uno se enfrenta al mundo con asombro, desarrolla una disposición para aprender y para tomar los problemas como desafíos. Puede disfrutar de manera consciente de la belleza y el misterio de la realidad. Muestra reverencia y respeto por todo lo que existe y despliega gran cantidad de energía para concretar sus posibilidades. Tiene un notable entusiasmo por explorar y conocer.

Coste de no responder. Sin capacidad de asombro, la vida se percibe gris y plana. Uno pierde perspectiva de las oportunidades para disfrutar, aprender e inventar. Siente

Diplomatura en Inteligencia Emocional y Desarrollo de las Competencias Emocionales
aburrimento permanente, hastío, falta de respeto y des-consideración por la realidad y por los demás seres humanos. Dificultad para conectarse con el prójimo. Falta de empatía, cinismo, alienación. Oscar Wilde definió al cínico como "aquel que sabe el precio de todo, pero no aprecia el valor de nada".

Oportunidad de trascendencia. La brinda vivir en el asombro esencial del *ser* y en el misterio esencial de su *aparecer*. (Como dice Heidegger, la pregunta fundamental de la metafísica es: "¿Por qué es (existe) en general el ente (las cosas) y no más bien la nada?"). Contemplar atónito el misterio permanente de la vida y sentir respeto reverencial por todas sus manifestaciones.

Aburrimento

Interpretación generativa. Uno siente aburrimento cuando no encuentra nada valioso en la situación o sus posibilidades, no cree que sea factible disfrutar del presente o generar oportunidades para el futuro. Por ejemplo, en una reunión donde se tratan temas que no nos interesan, o cuando el trabajo no nos presenta desafíos u oportunidades de crecimiento.



Acción efectiva. El aburrimento invita a la búsqueda de alternativas más interesantes. Uno se aburre porque no halla en la situación posibilidades de satisfacción. Entonces tiene dos opciones: investigar la situación en forma más profunda, o cambiar de entorno. Si está aburrido pero cree que es importante quedarse, puede elegir hacerlo en forma responsable, sin sentirse una víctima.

Beneficio de responder. Cuando alguien percibe su aburrimento y busca modificarlo, recupera inmediatamente su interés. Por ejemplo, si en una reunión declara que no entiende cuál es el sentido o la utilidad de la discusión, esa participación lo pone inmediatamente en posición de atención.

Coste de no responder. Si uno queda atrapado en el aburrimento, puede desarrollar estados de ánimo negativos como la apatía y la abulia. Pierde energía y se siente alienado por todo lo que le pasa. Se convierte en un espectador pasivo de su vida.

Oportunidad de trascendencia. Se concreta al buscar el ángulo de interés que toda situación puede presentar. Comprometerse esencialmente a participar en la danza de la vida con el 100% de su ser.

Distorsiones cognoscitivas y emocionales

Diplomatura en Inteligencia Emocional y Desarrollo de las Competencias Emocionales

Las emociones suelen presentarse con fuerza auto-validante. Cuando una persona se siente culpable, por ejemplo, cree que es porque hizo algo malo. Pero la verdad es que se siente culpable porque *cree* que hizo algo malo, no porque efectivamente lo *haya* hecho o porque lo que haya hecho *sea* malo. "Malo" es una opinión que depende de los criterios de quien opina.

Por ejemplo, una situación corriente es sentirse culpable al decirle "no" a alguien. La culpa por este proceder parece estar sólidamente fundada, pero al investigarla con desapego, uno descubre que el mandato implícito 'nunca le niegues nada a nadie para que no se sienta defraudado por ti', es sumamente peligroso. En los años formativos, aprendemos que para recibir atención y cuidado lo mejor es complacer a los adultos. A partir de esas experiencias, generamos inconscientemente la creencia de que 'siempre hay que complacer a los demás' y, desde ese momento, tomamos esta creencia como un valor de vida. No es nada sorprendente, entonces, que sintamos culpa al declinar un pedido.

Para actuar con inteligencia emocional, es necesario entender las emociones básicas y conocer sus historias generativas. Pero entender las emociones es sólo una parte de un sistema más complejo. Para actuar en forma efectiva hace falta completar ese entendimiento con una capacidad de análisis crítico y rediseño de la situación. Por ejemplo, uno puede *disolver* la sensación de culpa al darse permiso para frustrar a otros, cuando sus deseos no concuerden con los propios intereses. A continuación integraremos las distinciones hechas aquí en un esquema práctico para la efectividad en la tarea, las relaciones y el bienestar personal.

Cuatro Estados Emocionales Básicos:

Juicio de facticidad y de posibilidad:

A partir de nuestra capacidad de emitir juicios, nosotros, los seres humanos, podemos hacer una distinción fundamental entre dos áreas diferentes. Por una parte, está todo aquello que juzgamos que no puede ser cambiado. Hagamos lo que hagamos, las cosas van a seguir tal como están. Les llamamos hechos de la vida. Le llamamos el dominio de facticidad.

Por otro parte, están todas aquellas situaciones que consideramos pueden ser cambiadas. Llamaremos a esta área el dominio de posibilidad.



Facticidad ontológica:

Al observar la facticidad de la vida podemos identificar al menos dos dominios que no pueden ser cambiados, son lo que llamamos “facticidades ontológicas”. Por ontológicas nos referimos a que ellas son constitutivas de la forma de ser de los seres humanos y no pueden ser cambiadas.

El primer dominio es el de la finitud de nuestro cuerpo. Nuestras acciones tendrán la limitación biológica de nuestro propio cuerpo. Ciertas acciones que teníamos como disponibles a una determinada edad veremos que con el transcurso de los años dejamos de tenerlas.

El segundo dominio de facticidad ontológico apunta a que no nos es posible cambiar la ocurrencia de los hechos del pasado. Ello, sin embargo no significa que no podamos cambiar la interpretación del pasado.

Decimos que la facticidad histórica, a diferencia de la facticidad ontológica, se caracteriza por cuanto puede disolverse como facticidad con el cambio de las condiciones históricas.

Un ejemplo, la Iglesia Católica no permite que los sacerdotes se casen. Se necesitaría que el Vaticano cambiara sus reglas sobre el sacerdocio, en relación a la cuestión del matrimonio de los sacerdotes para que esta realidad fáctica se transforme en una situación de posibilidad.

La facticidad es siempre un juicio efectuado por un observador sobre el acontecer. Por lo tanto puede ser modificado.

En la medida que reconocemos que la facticidad es un juicio, reconocemos también que lo que alguien podría considerar como una facticidad histórica bien puede ser considerado por otro como un ámbito de transformación posible.

Diplomatura en Inteligencia Emocional y Desarrollo de las Competencias Emocionales

Los líderes son personas que declaran como posibles cosas que el resto de las personas declaran como imposibles.

Lo que decimos que es posible es siempre un juicio de la capacidad de nuestras acciones para cambiar lo que está dado.

Cuando comprendemos que lo que es posible es un juicio, reconocemos que toda posibilidad la constituye el observador que emite tal juicio. Lo que es posible es siempre función de una “invención” humana.



La declaración de posibilidad es un juicio y como tal requiere se fundado.

Una vez que reconocemos que la distinción entre facticidad y posibilidad resulta de un juicio, reconocemos también, que diferentes personas pueden diferir significativamente en la manera como trazan esta distinción y la forma como lo hagan generara distintos observadores de lo que es posible, lo que determinará diferentes acciones que cada uno estará dispuesto a tomar.



Muchas personas juzgan que algo es posible sin fundar sus juicios y al hacerlo, desarrollan una especie de ceguera en sus vidas, empeñándose en cambiar cosas que otros, con más fundamentos, juzgan que es imposible, o declaran inmutables.

Es frecuente observar personas que manejan expresiones tales como: “Si tal cosa no hubiera ocurrido, yo podría hacer tal otra” o “Para que me voy a tomar la molestia de hacer

eso, si sé que nada va a cambiar”.

Concluimos que, la forma como efectuamos nuestros juicios de posibilidades o de imposibilidades gravita significativamente en nuestras vidas.

Cuadro de Estados de ánimo

JUICIOS DE

FACTICIDAD

(Lo que no podemos cambiar)

POSIBILIDAD

(Lo que podemos cambiar)

Nos

Oponemos: **RESENTIMIENTO**

RESIGNACIÓN

Aceptamos: **ACEPTACIÓN**
(Paz)

AMBICIÓN
(Motivación)

El estado de ánimo del Resentimiento:

¿Qué es el resentimiento? Es la conversación subyacente que se produce dentro de nosotros donde consideramos que hemos sido víctimas de los hechos en forma injusta.

Cuando los seres humanos luchamos contra lo que no podemos cambiar, cuando demostramos incapacidad para aceptar lo que hemos llamado la facticidad de la vida, generamos un espacio dentro del cual es fácil que se desarrolle el resentimiento.

Este estado de ánimo genera, luego, otro estado, el de venganza por aquello injusto que nos han hecho.

El resentimiento se acerca a la ira. La ira se manifiesta abiertamente, mientras que el resentimiento permanece escondido. Se mantiene como una conversación privada.

El resentimiento se nutre de dos fuentes: de las promesas y de las expectativas consideradas legítimas y no cumplidas, y que no hubo la posibilidad de hacer un reclamo efectivo.

El resentimiento emerge de la impotencia y a menudo la reproduce. Una razón importante para no manifestar nuestra ira y dejar que se desarrolle el resentimiento es el considerar que nos encontramos en condiciones precarias de poder. Por ejemplo consideramos que no es conveniente decirle nada a un jefe que nos humilla porque tendremos que soportar peores humillaciones. Cuando la coordinación de acciones está basada en el temor, el resentimiento puede desarrollarse con extrema facilidad.



Diplomatura en Inteligencia Emocional y Desarrollo de las Competencias Emocionales

El estado de resentimiento es extremadamente corrosivo para la convivencia social. Las personas en estado de resentimiento se ven afectadas por un sufrimiento penetrante y muchas veces casi permanente. No tienen alegría, no hay felicidad verdadera.

Quienes son blancos del resentimiento de otros, se encuentran rodeados de arenas movedizas y de un entorno hostil aun cuando no lo perciban.

La construcción lingüística que proponemos para la reconstrucción del estado de resentimiento sería:

-Afirmo que sucedió (o no sucedió) X

-Juzgo que ello implica el incumplimiento de una promesa o de una legítima expectativa.

-Juzgo que X me causó daño y restringió mis posibilidades actuales.

-Juzgo que esto no es justo.

-Declaro que "A" es responsable de esto.

-Juzgo que no puedo hacer nada ahora para que "A" repare el daño que me ocasionó.

-Declaro que esto no es lo correcto.

-Declaro que en algún momento, en algún lugar, en alguna forma, "A" va a pagar por esto.

Finalmente el resentimiento nos hace vivir en función de la persona con que estamos resentidos.

El estado de ánimo de aceptación y paz.



Es el contrario al del resentimiento y que, por lo tanto, da cuenta de una emocionalidad diferente. Este estado de ánimo manifiesta una reconciliación con la expresión de la facticidad. Estamos en paz cuando aceptamos las pérdidas que no están en nuestras manos cambiar.

De esta manera podemos relacionarnos con nuestro pasado desde el resentimiento o desde la aceptación. Cuando lo hacemos desde la aceptación, ello no implica, por ejemplo, negarse a reconocer los errores que pudimos haber cometido. Pero somos

capaces de vivir en paz pues lo que sucedió en el pasado no tiene necesariamente que repetirse en el futuro.

La aceptación tampoco desconoce los errores de los demás, lo que la aceptación acepta es el hecho de que no podemos cambiar lo ya ocurrido y, en cuanto tal, lo declara "cerrado".

Diplomatura en Inteligencia Emocional y Desarrollo de las Competencias Emocionales

Es importante revisar de qué manera nos podemos desplazar desde el resentimiento a la aceptación. Una manera sería el analizar los juicios que aparecen en la reconstrucción lingüística del resentimiento y en el examen de sus fundamentos. Por ejemplo, podríamos examinar los fundamentos que encontramos para emitir los juicios que nos conducen a efectuar la acusación que está involucrada en el resentimiento.

Cuando examinados los juicios que nos involucran en un estado de resentimiento y nos damos cuenta que son fundados, podemos hacer una declaración que dé por “cerrado el pasado” y de esta manera transitar hacia el estado de aceptación. Debemos examinar si podemos terminar con esas conversaciones privadas que nos persiguen durante tanto tiempo.

Una alternativa es examinar si nuestra decisión de no hablar y mantener nuestra acusación en silencio está fundada. Si nos decidimos por hablar, una forma frecuente de hacerlo es la recriminación o la queja. Al recriminar algo a alguien, lo que obtenemos como respuesta de parte del otro es, a menudo, el rechazo de nuestra interpretación de los hechos y una avalancha de juicios personales. Durante todo este proceso la relación entre las personas se deteriora aún más.

Existe otra forma de hacernos cargo de nuestro resentimiento al hablar, generar conversaciones tendientes a coordinar acciones con los otros. Nos estamos refiriendo al reclamo. El reclamo es como un juego del lenguaje, conformado por varios actos lingüísticos, combinándose declaraciones, afirmaciones y peticiones.

Veamos un ejemplo:

DECLARACION

AFIRMACION

AFIRMACION

DECLARACION

DECLARACION

PETICION

DECLARACION

Tengo que hacerte un reclamo.

Me prometiste que ibas a hacer X

No cumpliste.

Me ocasionaste un perjuicio

Te hago responsable de esto

Yo te pido entonces....

(Si la respuesta es positiva) Gracias

Con la primera declaración se crea el contexto para la conversación del reclamo.

Los dos pasos siguientes también aportan elementos contextuales. Nuestro oyente puede responder que “Yo no había prometido cosa alguna”, o, “Lo que te prometí no es lo mismo que me estás reclamando”, o, “No te especifiqué en qué momento cumpliría”. En todos estos casos descubriremos que hubo un mal entendido y nos daremos cuenta que tenemos que mejorar nuestra manera de pactar promesas con esta persona.

Luego con la tercera afirmación, nuestro oyente puede argumentar que el “Si cumplió su promesa”, entregando afirmaciones en forma de demostración. Podemos darnos cuenta entonces que nuestra presunción de que la promesa no fue cumplida puede ser falsa y que el oyente puede demostrarnos que cumplió. De hecho muchas veces nos resentimos porque hacemos presunciones que posteriormente resultan no ser verdaderas. Hablando de

Diplomatura en Inteligencia Emocional y Desarrollo de las Competencias Emocionales

aquello que nos resiente abrimos la posibilidad de constatar si nuestras presunciones eran verdaderas o falsas.

Si nuestro oyente está de acuerdo con lo que nosotros decimos, entramos en el terreno de los reclamos. Podemos, por lo tanto, declarar la responsabilidad de quién no cumplió y proceder a pedir alguna reparación por lo sucedido.

Si lo que pedimos es aceptado por el oyente, el motivo del reclamo se disuelve y con él se disolverá también nuestro resentimiento.

Si nuestro oyente no acepta lo que le pedimos, podemos entrar en una negociación sobre los términos de la reparación en donde el oyente puede hacer contraofertas. Puede suceder que aceptemos el punto de vista de nuestro oyente y dar por cerrado el asunto o bien replantearnos el continuar juntos con esa persona luego de sentir afectada nuestra confianza.

Muchas personas no saben como llevar adelante el reclamo de modo efectivo. Algunos creen que con recriminar al otro, hacen todo lo que deben realizar. Y pasan de una recriminación a otra.

Muchas veces el daño se nos presenta como irreparable o que no logra compensar la pérdida sufrida. En esos casos tenemos la alternativa del perdón para terminar con el sufrimiento.

Los seres humanos cometemos errores todo el tiempo y no medimos todas las consecuencias de nuestros actos.



Hay quienes están dispuestos a perdonar, pero con una condición: que el responsable de la acción declare su arrepentimiento. Ello implica que se haga merecedor de nuestro perdón. No debemos olvidar que el perdón no solo libera al responsable del daño sino también al resentido de su resentimiento.

Luego podemos sentir que el daño que nos produjeron es tan grande que no tiene sentido seguir teniendo relación con esa persona. En estos casos la mejor manera de cerrar nuestras conversaciones de resentimiento puede ser la declaración de término de la relación.

Otra forma de abordar el resentimiento es no permitir que crezca cuando aparece. ¿Cómo podemos hacerlo?, acordando mutuamente en compartir todas aquellas conversaciones privadas acerca de la manera que coordinamos acciones juntos. Esto implica mantener abierto un espacio para el reclamo. Esto significa que todo aquello que reclamemos no sufrirá consecuencias negativas.

Diplomatura en Inteligencia Emocional y Desarrollo de las Competencias Emocionales

No estamos diciendo que las personas deban hacer públicas cualquier conversación privada que puedan tener. Como seres autónomos que somos, tenemos el privilegio de la privacidad y este privilegio debe ser plenamente respetado. Las conversaciones que nos comprometemos a contar son aquellas que, a nuestro juicio, tienen el poder de interferir con nuestra coordinación de acciones con los otros.

El estado de ánimo de la resignación:

Tal como lo hemos mencionado, lo ocurrido en el pasado no puede ser cambiado. El futuro, sin embargo, se caracteriza por ofrecernos un espacio de indeterminación, un espacio sujeto a nuestra capacidad de acción.

Observemos que alguien está en el estado de ánimo de la resignación, cuando tal persona se comporta, en un determinado dominio, como si algo no pudiera cambiar, mientras que nosotros consideramos lo contrario. Lo que las diferencia es que, aquella que se encuentra en el estado de ánimo de la resignación, no considera el futuro como un espacio de intervención que le permite, a partir de las acciones que ella misma emprenda en el presente, transformarlo. Para ellas el estado de resignación aparece como realismo fundado.

Es muy común que admitamos que estamos resignados en algún dominio de nuestras vidas. Podemos observar nuestra propia resignación. Cuando esto sucede, de nuevo surge una tensión entre juicios de posibilidades y juicios de facticidad. Por un lado reconocemos que las cosas podrían ser diferentes. Pero, por otro, estamos poseídos por el juicio de que las cosas no van a cambiar, hagamos lo que hagamos.



El estado de ánimo de la ambición (o motivación):



Al estado de ánimo de la resignación se contraponen el de la ambición. Mientras que la resignación se definía por la clausura de posibilidades futuras, la ambición destaca por identificar amplios espacios de intervención para producir cambios.

La ambición permite tener una mirada diferente del futuro. Una persona ambiciosa entiende que el presente construye el futuro y, al hacerlo, trasciende lo que hoy existe.

Cabe advertir que el término ambición tiene connotaciones muy diferentes según los discursos históricos que predominen en las distintas comunidades.

Desde nuestra perspectiva, podemos reconstruir lingüísticamente el estado de ánimo de la ambición por referencia al juicio que hacemos de una persona, en el sentido de que ve posibilidades de acción donde otros normalmente no las ven, y se compromete en la ejecución de tales acciones.

De la resignación a la ambición:

Cuando detectamos dominios en donde puede haber focos de resignación podemos efectuar algunas acciones.

Primero debemos examinar los juicios que aparecen en la reconstrucción lingüística de la resignación. Podríamos ver, cuando los examinamos, que los obstáculos que suponíamos que nos impedían actuar efectivamente, no existen, o bien podrían ser superados.

Sin embargo, no es extraño descubrir que nuestro supuesto inicial era infundado.

Cuando admitimos que teóricamente las cosas podrían cambiar, pero no sabemos qué hacer al respecto, podemos siempre recurrir a las acciones “reflexivas”. Si no sabemos qué hacer a continuación, todavía podríamos ejecutar las acciones que nos conducirían a las acciones que deberíamos realizar para llegar adonde queremos ir.

¿Qué acciones podemos emprender cuando no sabemos qué acciones realizar? Podemos aprender. Podemos ejecutar la acción de ampliar nuestra capacidad de acción. El aprendizaje es una de las más importantes formas de alejar a las personas de la resignación. El aprendizaje hace que parezca alcanzable lo que pudo parecer imposible. A través del aprendizaje transformamos nuestros juicios de facticidad en juicios de posibilidad.

Diplomatura en Inteligencia Emocional y Desarrollo de las Competencias Emocionales

