



Co-funded by
the European Union



SCALE UP

INTELIGENCIA EMOCIONAL

Un módulo sobre la importancia de la inteligencia emocional y la empatía y cómo practicarlas.

Scaling-up Skills for
Strengthening Inclusion
and Youth Employability

Project Number: KA210-YOU-2F49B5FD-2



DEVELOPIA
Foundation



Joint



AY
INSTITUTE

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Índice

- **Objetivos de aprendizaje**
- **Introducción**
- **La Importancia de las Competencias Interpersonales**
- **El Vínculo Entre Inteligencia Emocional y Empatía**
 - Inteligencia Emocional
 - Empatía
- **Cómo Aumentar la Inteligencia Emocional**
 - La Marioneta de las Emociones (percepción emocional)
 - El Teatro de las Emociones (utilizando las emociones)
 - La Flor de los Sentimientos (comprensión emocional)
 - Pensamientos de Despedida (gestión emocional)
- **Referencias**



Objetivos de aprendizaje

Al final de este módulo, los participantes habrán obtenido los siguientes resultados:

- Una comprensión más profunda de la importancia de las habilidades interpersonales
- Una comprensión clara de la importancia de las emociones y la inteligencia emocional.
- Una comprensión clara de la empatía
- Capacidad para gestionar sus emociones
- Conocimiento de algunos juegos para aumentar los niveles de inteligencia emocional



Introducción

Las habilidades interpersonales son **atributos personales** importantes que permiten **interactuar con otras personas de forma más eficaz**. Pueden ser útiles tanto en el ámbito personal como en el profesional. Estas habilidades – también conocidas como "people skills" o "habilidades interpersonales" – incluyen **varias competencias que pueden desarrollarse eficazmente mediante la práctica**. La lista de habilidades interpersonales es coherente e incluye la gestión del tiempo y una comunicación clara (Forbes, 2024). Sin embargo, este módulo se centrará en la importancia de la **inteligencia emocional y la empatía**.

La Importancia de las Competencias Interpersonales

La importancia de las competencias interpersonales es doble: pueden ser útiles para mejorar las relaciones interpersonales en la vida privada, pero también en la vida laboral/pública. La preocupación por el mercado laboral va en aumento y es un tema que también preocupa a los jóvenes. Una encuesta realizada entre jóvenes europeos mostró que existe una perspectiva generalmente negativa sobre las condiciones de trabajo entre los jóvenes, tanto en los que aún están estudiando como en los que ya han entrado en el mercado laboral. Algunos factores podrían contribuir a esta visión negativa, como la educación superior y el desempleo previo. De hecho, Reeskens & van Oorschot observaron que los que tienen estudios superiores tienden a ser más negativos que los que tienen estudios inferiores. Del mismo modo, quienes llevan más de tres meses desempleados tienden a mostrarse más preocupados y negativos hacia las condiciones del mercado laboral.



Por último, otro factor que influye en la preocupación por el desempleo juvenil es la nación de origen: las personas que proceden de un país con tasas de desempleo más elevadas tienden a estar más preocupadas por sus perspectivas profesionales futuras (Reeskens & van Oorschot, 2012).

En este contexto, es fundamental formar a los jóvenes para que desarrollen sólidas habilidades interpersonales que les ayuden a mejorar sus posibilidades de conseguir un buen empleo o su vida laboral diaria. Pooja Chhabria, experta en carreras profesionales y responsable editorial para Asia-Pacífico en LinkedIn, declaró: "Uno de los retos a los que pueden enfrentarse los trabajadores jóvenes es la falta de experiencia al incorporarse al mercado laboral". Sin embargo, según Chhabria, se ha producido un cambio en la preocupación por un enfoque "tradicional basado en la experiencia" a un enfoque basado más en las habilidades blandas. Esto se debe a un par de razones, entre ellas la necesidad de que los nuevos empleados afronten las necesidades rápidamente cambiantes de las nuevas empresas.



Chhabria continuó diciendo que "el 87% de los reclutadores creen que las habilidades son cruciales a la hora de investigar a los candidatos. Un enfoque basado en las competencias también crea una reserva de talento mucho más amplia, y la diversidad de talento es necesaria para seguir siendo competitivos en el mercado actual" (CNBC, 2023).

En general, podemos decir que las competencias interpersonales son un conjunto de competencias transversales que pueden ayudar a los recién licenciados y a los jóvenes a destacar en el conjunto de la creciente competitividad a la que se enfrentan en el mercado laboral actual. Desarrollar estas habilidades es, por tanto, imperativo.

El Vínculo Entre Inteligencia Emocional y Empatía

El presente módulo se centrará en la empatía y la inteligencia emocional. La inteligencia emocional es una habilidad interpersonal que está conectada con la empatía, lo que significa que la segunda no puede estar presente sin la primera, ya que la empatía es una manifestación de altos niveles de inteligencia emocional. Empecemos por las definiciones.

Inteligencia Emocional

Inteligencia Emocional: **“la capacidad de percibir, interpretar, demostrar, controlar, evaluar y utilizar las emociones para comunicarse con los demás y relacionarse con ellos de forma eficaz y constructiva.”**

(Cherry, 2023).



Esta habilidad puede ayudarnos a expresar y controlar nuestro estado emocional, así como a comprender, interpretar y responder a las emociones de los demás. Algunos expertos sugieren que la inteligencia emocional es un factor más importante que el cociente intelectual para tener éxito en la vida (Cherry, 2023).

La Asociación Americana de Psicología (APA) define las emociones como "reacciones mentales conscientes (como la ira o el miedo) experimentadas subjetivamente como sentimientos fuertes normalmente dirigidos hacia un objeto específico y típicamente acompañados de cambios fisiológicos y de comportamiento en el cuerpo". Es importante no confundir las emociones con los estados de ánimo, ya que estos últimos son estados emocionales de corta duración e intensidad, mientras que las emociones son más duraderas y profundas (APA, 2023).



Según los autores Don Hockenbury y Sandra E. Hockenbury, **cualquier experiencia emocional tiene tres componentes:**

1

Experiencia subjetiva: se refiere a las emociones derivadas de experiencias personales, que pueden ser tan simples como ver a tus seres queridos o ver tu color favorito hasta perder a un ser querido.

2

Experiencia fisiológica: se refiere a las emociones derivadas de una reacción del sistema nervioso autónomo, la respuesta de lucha o huida que nuestro cuerpo desencadena en cuanto experimentamos miedo.

3

Respuesta conductual o expresiva: se refiere a la expresión real de la emoción, que puede incluir una risa, una sonrisa o un suspiro, dependiendo de la situación; las respuestas conductuales son señales de cómo nos sentimos.



Frederick y Pausic (Forbes, 2023) destacaron algunas de las **características de los altos niveles de inteligencia emocional.**

He aquí un desglose.

- **Autoconciencia.** La autoconciencia es la capacidad de concentrarse en uno mismo y en cómo sus acciones, emociones y pensamientos concuerdan o no con su norma interior. Las personas que son muy conscientes de sí mismas pueden evaluarse objetivamente, gestionar sus emociones, relacionar su comportamiento con sus valores e inferir cómo las perciben los demás. Por último, la automotivación impulsa a las personas a perseguir sus objetivos aunque se enfrenten a contratiempos, a aprovechar las oportunidades y a mostrar dedicación a cualquier meta que quieran alcanzar. Los individuos no nacen totalmente conscientes de sí mismos: aunque los niños tienen un sentido básico de la autoconciencia (incluso los recién nacidos son capaces de entender la diferencia entre el tacto propio y el ajeno), un sentido más complicado de la autoconciencia surge aproximadamente durante el primer año de edad y se desarrolla lo suficiente en torno a los dieciocho meses.



- Capacidad para **regular** toda una gama de **emociones** de modo que no tengan un impacto negativo en nuestra vida cotidiana.
- **Motivación** para perseguir objetivos sin permitir que la autoconversación negativa obstaculice su progreso.
- Capacidad para **olvidar errores y rencores**.
- **Curiosidad** por los demás y sus sentimientos.
- **Empatía** y comprensión de las emociones y sentimientos de los demás.
- Habilidades de **comunicación eficaces**, incluida la capacidad de utilizar afirmaciones del tipo "yo", como "te oigo decir X", en lugar de afirmaciones acusatorias del tipo "tú", como "has dicho que te infravaloran como empleado".
- Capacidad para **gestionar las relaciones y responder adecuadamente a los conflictos**.

Las emociones que sentimos tienen un fuerte impacto en nuestra vida cotidiana porque influyen en cómo actuamos y pensamos. Por eso, trabajar para entenderlas y aprender a gestionarlas es de suma importancia.



"Ser conscientes de nuestro estado emocional interno y estar más atentos y presentes a la forma en que nuestra mente y nuestro cuerpo responden a las situaciones nos permite gestionar mejor el estrés", afirma Annie Miller, terapeuta licenciada. "Así podemos tener una mejor regulación emocional, así como resiliencia emocional y niveles más bajos de ansiedad" (Cherry, 2023).

Aprender a gestionar las emociones y, en general, aumentar los niveles de inteligencia emocional, puede suponer varias mejoras en nuestro bienestar general. Dos componentes importantes del bienestar son el estado de ánimo característico y la autoestima. El estado de ánimo, en particular, es extremadamente importante, ya que no es sólo un componente de estado, sino también una característica duradera, similar a un rasgo de personalidad. La autoestima, por su parte, es la autoevaluación afectiva positiva o negativa de un individuo: cuando uno siente que le va bien, tiene mayor autoestima. Una autoestima alta se asocia con menos depresión, menos ansiedad, menos soledad, menos ansiedad social y menos abuso de alcohol y drogas.



Se ha descubierto que aumentar los niveles de inteligencia emocional ayuda a mantener un estado de ánimo positivo y una autoestima alta incluso ante una situación negativa. (Schutte et al., 2002).

Se espera de las personas que sepan gestionar sus emociones y no dejen que se apoderen de ellas y dicten su forma de actuar y lo que dicen. Piensa en alguna ocasión en la que te hayas enfadado por algo y lo hayas pagado con tu pareja o con uno de tus amigos. Estas respuestas pueden afectar negativamente a tus relaciones, así como a tu salud mental.

Algunas medidas para regular mejor nuestras emociones

- **Conciencia:** ser conscientes de cómo nos sentimos.
- **Racionalización:** nombrar nuestras emociones e intentar comprenderlas mejor.
- **Reflexión:** darnos tiempo para reflexionar sobre nuestras emociones.
- **Aceptación:** aceptar que sentimos emociones positivas y negativas.
- **Amabilidad:** no juzgarnos por cómo nos sentimos.



- **Práctica:** practicar la atención plena y hablar positivamente de uno mismo.
- **Paciencia:** ser pacientes con nosotros mismos y elegir cómo responder.

Por todas las razones anteriores, la inteligencia emocional es una habilidad extremadamente importante que hay que desarrollar. Es tan importante que Forbes la clasificó entre las 11 habilidades sociales esenciales para 2024. Especialmente en el entorno laboral, la inteligencia emocional permite a los individuos mejorar su trabajo en equipo, así como navegar por dinámicas sociales complejas de manera más eficiente. Además – y potencialmente más importante si consideramos nuestras relaciones con otras personas – tener altos niveles de inteligencia emocional nos permite dar feedback constructivo de una manera más consciente, lo que conduce a resultados más exitosos y relaciones más fuertes (Forbes, 2024). En este contexto, no podemos dejar de mencionar la empatía.



Empatía

El concepto de empatía viene de lejos. Fue acuñado hace más de 100 años por el psicólogo Edward Titchener (1867-1927) como traducción del término alemán "Einfühlung" (o "sentir en"). Sin embargo, existen varias definiciones de empatía (Cuff et al., 2014). En general, podemos decir que la empatía es la capacidad de sentir las emociones de los demás, o la capacidad de imaginar lo que otros están pensando y sintiendo. Es posible ver la capacidad de empatía en muchas emociones. Significa ser capaz de sentir lo que está pasando en ese momento alguien que ha perdido a un ser querido o alguien que acaba de dar a luz.

Empathy: **"the act of understanding, being aware of, being sensitive to, and indirectly experiencing the feelings, thoughts, and experience of another."**

(Merriam-Webster)

Esta definición pone de relieve uno de los problemas de la empatía: puede ser bastante fácil, o al menos manejable, adaptarnos y comprender nuestras propias emociones.



El psicólogo Daniel Goleman definió la empatía en términos de **cinco elementos básicos**:

1

Comprender a los demás. Las personas capaces de comprender a los demás son buenas comunicadoras verbales y no verbales y saben seguir las señales emocionales.

2

Desarrollar a los demás, lo que significa movilizarlos ante sus necesidades y preocupaciones y ayudarles a desarrollar todo su potencial.

3

Tener una orientación de servicio. Es entender a las personas a las que sirves y tratar de ofrecerles la mejor alternativa.

4

Aprovechar la diversidad. Significa interactuar con personas diferentes según sus necesidades. Es reconocer que diferentes tipos de personas aportan diferentes oportunidades y desarrollos.

5

Conciencia política. Esto muestra a los individuos la importancia del trabajo colectivo.



Aunque la empatía puede parecer diferente entre las personas, porque cada una tiene un modo distinto de mostrar comprensión y preocupación por la experiencia de otra persona, podemos destacar **algunas de las características que comparten las personas empáticas** (Cherry, 2023):

- Saber escuchar lo que dicen los demás.
- Estar abierto a discutir los problemas de los demás.
- Comprender los sentimientos de los demás.
- Pensar y preocuparse por los sentimientos de los demás.
- Aconsejar a otras personas.
- Sentirse abrumado por acontecimientos trágicos.
- Ayudar a otras personas que sufren.
- Saber distinguir cuando alguien no es sincero.
- Sentirse agotado en situaciones sociales.

Sin embargo, trabajar la empatía y vivir la vida de forma más empática puede conllevar algunas dificultades. Stein y Book (2001, en Singh, 2014) destacan **tres problemas que impiden a las personas utilizar la empatía en su beneficio:**

- Algunas personas confunden la empatía con "ser simpático"
- Algunas personas confunden la empatía con la simpatía
- Algunas personas confunden ser empático con estar de acuerdo con lo que dice otra persona.

Estas ideas erróneas pueden reducir las posibilidades de que alguien decida ser empático. No obstante, aprender sobre empatía e inteligencia emocional es importante y puede mejorar las condiciones del lugar de trabajo, así como nuestras interacciones en la vida cotidiana.





Volviendo a la vida laboral, la empatía se considera una gran herramienta para aumentar el nivel de confianza y motivación en el lugar de trabajo, lo que hace que esta habilidad blanda sea importante para aprender a trabajar mejor juntos a todos los niveles. Esto es aún más necesario si se tiene en cuenta que los entornos laborales actuales son culturalmente diferentes y presentan varios retos que requieren ponerse en el lugar del otro. De hecho, los empleados deben adaptarse a "las diferencias multiculturales, tener un conocimiento excepcional de las operaciones empresariales, poseer una capacidad eficaz de gestión del tiempo y ser capaces de actuar y pensar más allá de los límites tradicionales".

Cómo Aumentar la Inteligencia Emocional

Ahora que hemos visto las principales características y conceptos relacionados con la inteligencia emocional y la empatía, nos centraremos en algunas formas en las que podemos aumentar nuestros niveles de inteligencia emocional.

En primer lugar, es importante señalar que algunas capacidades de la inteligencia emocional pueden entrenarse, mientras que otras tienen una fuerte base genética. Además, los niveles de inteligencia emocional varían con el tiempo. Diversos estudios han demostrado que, por ejemplo, los niveles de inteligencia emocional pueden aumentar tras un breve entrenamiento intensivo pero, al cabo de seis meses, volver a los niveles anteriores si se dejan de practicar las habilidades. Además, la inteligencia emocional crece progresivamente desde la infancia hasta la adolescencia y tiende a aumentar durante la edad adulta debido a la mayor madurez y a las experiencias vitales (Năstasă et al., 2021).



Dos enfoques basados en la investigación para aumentar los niveles de inteligencia emocional de los jóvenes:

- 1 El enfoque RULER**, diseñado para mejorar la calidad de las interacciones sociales en el aula.
- 2 Los programas de Aprendizaje Social y Emocional (SEL)**, implantados en las escuelas británicas y destinados a mejorar y desarrollar el reconocimiento emocional, la gestión del estrés, la empatía, la resolución de problemas y la capacidad de toma de decisiones.

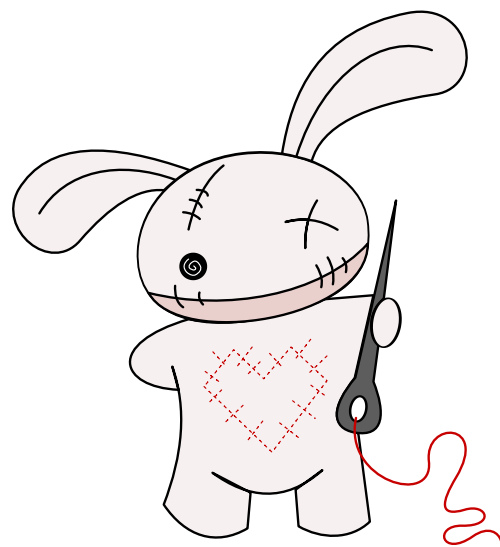
Se ha demostrado que estos dos enfoques aumentan los niveles de inteligencia emocional en cuatro ramas, tal y como investigaron Năstasă et al. (2021):

- **Percepción emocional**
- **Uso de las emociones**
- **Comprensión emocional**
- **Gestión emocional**

Veamos algunas de las actividades de grupo que pueden realizarse como ejercicios para aumentar los niveles de inteligencia emocional.

La Marioneta de las Emociones (percepción emocional)

Los participantes se sientan en círculo y se les encarga que se centren en sí mismos e identifiquen las emociones que sienten mientras escuchan durante 10 minutos música relajante de fondo. Después, las escriben en una de las hojas de papel recibidas, procurando que los demás no vean lo que han escrito. A continuación, cada uno de los participantes da forma a sus marionetas para expresar las emociones identificadas anteriormente. Por turnos, cada participante muestra su marioneta a los demás, que tienen que identificar las emociones mostradas y escribirlas en una hoja de papel.





Al final de la actividad, cada participante responde a estas preguntas, lo que da lugar a un debate en grupo:

- ¿Qué te ayudó a identificar tu propia emoción y a expresarla?
- ¿Qué te causó dificultades para identificar tu propia emoción y/o para expresarla?
- ¿Qué te ha gustado? ¿Qué te ha disgustado?
- ¿Cómo te sentiste al ponerte en la piel de la persona que modeló la marioneta?
- ¿Qué sentiste cuando los demás participantes identificaron correctamente (o no) tus emociones?



El Teatro de las Emociones (utilizando las emociones)

Se distribuyen a los participantes diferentes trozos de papel con distintas partes y diferentes situaciones de la vida. Pueden ser:

- "Imagina que tienes muchas ganas de celebrar una fiesta secreta para un amigo y necesitas decorar tu habitación. ¿Qué tipo de ambiente sería el más útil para que la decoración fuera un éxito y para que el amigo estuviera contento?"
- "Imagina que quieres preparar una cena sorpresa para un ser querido. Quieres preparar una receta nueva y complicada que requiere tiempo y energía. ¿Qué estado de ánimo sería el más útil para que la cena fuera un éxito y para que la persona invitada por usted fuera feliz?"
- "Imagina que te han encargado componer una canción que te represente. ¿Qué estado de ánimo te sería útil a lo largo del proceso creativo?"



- "Imagina que tienes que mediar en un conflicto entre tres alumnos más jóvenes de tu colegio. Cada uno de ellos presenta su propia historia, que difiere mucho de la de los demás. Es imprescindible conocer todos los detalles del suceso y analizar cada acción de los implicados. ¿Qué estado de ánimo podría ayudarte a identificar la causa del conflicto entre los alumnos?"

Se pide a los participantes que cojan dos trozos de papel al azar: uno con una parte del cuerpo y otro con una situación. A continuación, tienen que imitar la emoción descrita en el papel utilizando las partes del cuerpo indicadas en el otro trozo de papel. Los demás participantes tienen que adivinar la emoción.



La Flor de los Sentimientos (comprensión emocional)

Para esta actividad, necesitaremos varios círculos de papel de 4 cm de diámetro con diversos sentimientos escritos en ellos. Estos círculos se colocan boca abajo. Cada grupo de participantes (de 3 a 5 personas por grupo) recibe tres cosas: un trozo de papel A3, pétalos de flores de papel y pegamento. A continuación, cada grupo elige un círculo de la mesa. El círculo elegido se pega en la hoja A3 como el centro de una flor y los miembros del grupo tienen que pensar en emociones que se combinarían para crear el sentimiento representado en el centro de la flor, escribir estas emociones en pétalos y pegarlos alrededor del centro. También tienen que encontrar una forma creativa de presentar su "flor de sentimientos" y retar a sus compañeros a experimentar las emociones que han identificado. Por último, tienen que debatir lo fácil o difícil que fue identificar las emociones componentes del sentimiento objetivo y lo que se percibió como útil o difícil en este proceso.



Pensamientos de Despedida (gestión emocional)

Para esta actividad se preparan cuatro piezas musicales de distintos géneros, como estímulos que desafíen a los participantes a reflexionar. También se proporcionan cuatro hojas de papel A3 numeradas. Se invita a los participantes a pasear por la sala, escuchar la pieza musical que esté sonando y reflexionar sobre las actividades pasadas que hayan realizado con el grupo de desarrollo. Las piezas musicales suenan una tras otra. Al terminar la primera canción, se invita a cada participante a escribir en la hoja correspondiente la primera palabra que le venga a la mente. Este proceso se repite con las canciones 2, 3 y 4. A continuación, se forman cuatro grupos y cada uno recibe una de las cuatro hojas de papel y se le pide que cree un comentario para la actividad en forma de cuento, poesía, obra de teatro o diálogo, utilizando todas las palabras, y que luego presente el comentario. Por último, se pide a cada grupo que elija una emoción común que sea ilustrativa para todo el grupo y que la exprese de forma no verbal, formando una estatua con sus cuerpos.





Referencias

[American Psychological Association \(APA\). Emotions.](#)

[Cherry, K. \(2023\). Emotions and Types of Emotional Responses. Verywellmind.](#)

[Cherry, K. \(2023\). IQ vs. EQ: How Are They Different? Verywellmind.](#)

[Cherry, K. \(2023\). What is Empathy? Verywellmind.](#)

[Cuff, B.M.P. et al. \(2014\). Empathy: A Review of the Concept. Emotion Review, 8\(2\).](#)

[Danao, M. \(2024\). 11 Essential Soft Skills In 2024 \(With Examples\). Forbes.](#)

[Hockenbury, D. & Hockenbury S.E. \(2016\). Discovering Psychology. Worth Publishers.](#)

[Năstasă, L.E. et al. \(2021\). Improving emotional intelligence in adolescents: an experiential learning approach. Current Psychology, 42.](#)

[Reeskens, T. & van Oorschot, W. \(2012\). Those who are in the gutter look at the stars? Explaining perceptions of labour market opportunities among European young adults. Work, employment and society, 26\(3\).](#)

[Santilli, M. \(2023\). What Is Emotional Intelligence? Traits, How To Test And More. Forbes.](#)

[Schutte, N.S et al. \(2002\). Characteristic emotional intelligence and emotional well-being. Cognition and Emotion, 16\(6\).](#)

[Singh, P. \(2014\). Employees' Use Of Empathy To Improve Their Job Behaviour. International Business & Economics Research Journal, 13\(3\).](#)

[Tong, Goh Chew. \(2023\). New to the job market? These 5 'soft' skills could give young workers an edge, according to LinkedIn. CNBC.](#)