

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE PSICÓLOGA CLÍNICA**

**“ELEMENTOS ASOCIATIVOS ENTRE LOS CONCEPTOS
DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESILIENCIA:
ANÁLISIS DEL PERSONAJE DE GUIDO OREFICE EN
LA PELÍCULA “LA VIDA ES BELLA” DE ROBERTO
BENIGNI”**

NOMBRE: DANIELA GUZMÁN SANDOVAL

DIRECTORA: NATALIA QUIROZ

QUITO, 2010

Dedicatoria: este trabajo lo dedico a mi Abuelo cuya vida terrena terminó antes de saber que pensaba dedicarle este trabajo, pero su historia de enseñanzas y buenos recuerdos siempre estarán en mi corazón. A mis padres que han sido una fuente continua de inspiración y admiración; y a mi hermana que es la persona que más fácilmente logra sacar lo mejor de mí.

Agradecimientos: Quiero agradecer a mi familia por haber encontrado el equilibrio entre no dejarme desanimar y al mismo tiempo no presionarme; y a pesar de todas las dificultades que tuve, impulsarme a conseguir mis metas.

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL

- 1.1 Antecedentes**
- 1.2 Concepto**
 - 1.2.1 Componentes**
- 1.3 El Cociente Intelectual y la Inteligencia Emocional**
- 1.4 Aplicaciones**

CAPÍTULO 2: RESILIENCIA

- 2.1 Antecedentes**
- 2.2 Concepto**
 - 2.2.1 Componentes**
- 2.3 Aplicaciones**

CAPÍTULO 3: ASOCIACIONES Y MANIFESTACIONES DE LOS CONCEPTOS.

3.1 ELEMENTOS ASOCIATIVOS ENTRE RESILIENCIA E INTELIGENCIA EMOCIONAL.

- 3.1.1 Semejanzas**
- 3.1.2 Diferencias**

3.2

- 3.2.1 Manifestaciones-Ejemplificaciones cotidianas**
- 3.2.2 Manifestaciones en la historia de los personajes**

CAPITULO 4: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

INTRODUCCIÓN

Como persona, siento que he crecido más en los últimos seis años que en todo el resto de mi vida. Todo lo que he logrado recopilar de mis experiencias en la universidad, me ha abierto los ojos respecto a muchas situaciones, y considero que esto se debe más que nada a la carrera que escogí. La psicología tiene la virtud de *moverle el piso*, incluso de cuestionar su propia existencia, a una persona que está abierta a dejarse influenciar por dichos conocimientos y experiencias. Así como he podido ampliar mis horizontes intelectuales, he tenido también la oportunidad de enriquecerme con las valiosas personas y situaciones con la cuales me he encontrado. Me he hallado en diversos escenarios en los cuales he visto de primera mano, lo maravilloso, confuso y complejo del ser humano; tanto en sus hazañas como en sus derrotas. Y son justamente estas experiencias las que, además de alimentar mi curiosidad profesional y enfrentarme a la realidad de mi limitado conocimiento, también despiertan en mí, un cierto estado de contemplación.

La pregunta acerca de las razones primeras de las conductas humanas, tiene un sinnúmero de respuestas, depende del lente con el cual se busque. Pero yo creo que hay un común denominador...nunca dejaremos de maravillarnos por lo grande que puede llegar a ser un individuo cuando se enfrenta a las situaciones más traumáticas, sorprendiéndose incluso a sí mismo. Y así como las reacciones a las adversidades pueden resultar sorprendentes, considero que, en las situaciones cotidianas también podemos ver expresados muchos elementos propios de esa complejidad existencial que es el ser humano.

Es por esto que me interesé en los conceptos de Resiliencia y de Inteligencia Emocional, ya que a mí parecer, ambos plantean teorizaciones de la complejidad humana, tanto en la cotidianeidad, como en los eventos traumáticos. Con el afán de esclarecer las explicaciones y los argumentos que van a ser presentados, he tomado como referencia a un personaje que me pareció muy rico para analizar en torno a los dos conceptos mencionados anteriormente; el protagonista de la película 'La Vita é Bella', el extraordinario, Guido Orefice. También buscaré ejemplificar los temas expuestos con casos de la vida real e historias tomadas de los diferentes textos que citaré.

Al ver por primera vez la película antes mencionada, hace más o menos 10 años, los siguientes interrogantes empezaron a surgir: ¿Cómo puede un ser humano sobrellevar con tanta grandeza, una experiencia tan devastadora como es ser recluido en un campo de concentración? y más aún, hacerlo con la creatividad y el optimismo con los cuales él lo hace.

Una de las motivaciones para escoger este tema fue tratar de entender la grandeza humana, con la esperanza de enriquecerme tanto personal como profesionalmente.

El aporte de este trabajo estará dirigido a incentivar la enseñanza de ambos conceptos dentro de la formación, no sólo de futuros terapeutas, sino de buenos profesionales en general, y recomendar hacerlo por medio del uso de asombrosas historias como la antes mencionada y de personajes reales como lo es Nick Vujicic.¹

La Resiliencia y la Inteligencia Emocional constituyen conceptos valiosos en la comprensión y tratamiento de las personas que han sobrevivido a un trauma o adversidad. Es necesario lograr identificar los puntos fuertes, capaces de desarrollar una conducta que produzca el crecimiento y beneficio, tanto personal como grupal, en momentos de crisis, para poder así reforzarlos y promoverlos dentro del proceso de terapia.

Los objetivos de este trabajo serán los siguientes:

- Enlazar ambos conceptos por medio del estudio de sus planteamientos y demostrar las expresiones de los mismos, dentro de la historia del personaje.
- Definir los elementos que caracterizan a una persona con una alta capacidad de desenvolvimiento emocional.
- Puntualizar y explicar las cualidades de una persona con gran habilidad de resiliencia.

¹ En relación a este caso, recomiendo revisar los links:

http://www.youtube.com/watch?v=aqI_U0hDtao&feature=related

<http://www.youtube.com/watch?v=13N6gAlhAqg>

- Señalar, tanto en la historia de la película, como en otras circunstancias cotidianas, las manifestaciones de ambos conceptos para lograr un mayor entendimiento sobre los mismos, por medio de ejemplificaciones.

Este trabajo es una investigación de tipo teórico, se hará uso de aportes bibliográficos para relacionar los conceptos con las ejemplificaciones encontradas en la película mencionada en el título. Las fuentes de investigación han sido primordialmente libros de texto y artículos de Internet. Se hará uso de todo material que se crea relevante y aporte con la elaboración teórica, incluyendo videos, bibliografías, casos, etc.

El trabajo consta de 4 capítulos, los primeros dos aportan las teorizaciones y planteamientos concernientes, acerca de Inteligencia Emocional y Resiliencia respectivamente; el tercero plantea similitudes y diferencias entre ambos conceptos y habla acerca de las manifestaciones de ambos conceptos por medio de ejemplificaciones tanto en el personaje de la película como en historias y casos obtenidos de diversas fuentes. Finalmente, se incluyen de forma muy puntual, recomendaciones y conclusiones. El material anexo consta de una copia de la película “La Vita è Bella”.

CAPÍTULO 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL

1.1 Antecedentes

El término Inteligencia Emocional es un concepto que se fue construyendo gracias a la necesidad de facilitar las relaciones entre los seres humanos en los

diferentes entornos en los cuáles se desarrolla la vida humana (trabajo, familia, escuela, comunidad, etc). El trabajo dentro de lo que es la Inteligencia Emocional, partió de la curiosidad, y por medio de la observación, se pudo notar cómo algunos individuos tenían más facilidad para relacionarse y entender a las personas a su alrededor. Y con estas observaciones surgió la pregunta, ¿Qué hace que estas personas cautiven con su personalidad y estimulen a otros a emularlas?, con esto empieza el camino que parte de distintas escuelas, países, orígenes y épocas y conduce a la conformación de la Inteligencia Emocional como un concepto viable para estudiar al ser humano y facilitar sus relaciones. Ya que el concepto de Inteligencia Emocional parte de la observación de las conductas de los seres humanos frente a diversas situaciones y su aplicación apunta hacia la re-formación de dichas conductas, se puede afirmar que el mayor respaldo, tanto metodológica como teóricamente, es la escuela conductista y en el caso específico de la IE, se complementa la teoría con aportes de la neuropsicología.

“Las primeras asociaciones epistemológicas al término de Inteligencia Emocional, vienen de la psicología social, en la cual, Robert Thorndike en 1937, habla acerca de Inteligencia Social. Posteriormente, David Weschler en 1943 menciona a los “elementos no–intelectuales” de la inteligencia cognitiva, como partes esenciales del funcionamiento deseable del individuo, resaltando las capacidades de socialización y comunicación. En 1983, Howard Gardner, desarrolla su teoría acerca de las inteligencias múltiples y menciona a las inteligencias intra e interpersonales como parte de su estudio.”²

Para el Dr. Gardner, en su obra: las inteligencias personales son capacidades de procesamiento de información, una dirigida hacia adentro y otra hacia fuera. La primera, es la que permite al hombre adentrarse en sí mismo y conocer sus propias habilidades y condiciones clave en los aspectos afectivos y sociales, se encuentra relacionada con los aspectos internos de la persona, el acceso a su vida sentimental, a los afectos y a las emociones. A través de este autoconocimiento, las personas pueden identificar los sentimientos propios y con el tiempo lograr darles una representación o una expresión más clara, y así poder utilizarlos como una forma de guiar su propia conducta. Cuando somos niños, las referencias de nuestros propios sentimientos las tenemos a través de los adultos, nuestros padres, profesores, etc., por eso es importante que desde tempranas edades enseñemos a los niños a conocer sus emociones y

² Paráfrasis de la información hallada en el artículo “Inteligencia Emocional (Goleman)” en la página web: http://www.12manage.com/methods_goleman_emotional_intelligence_es.html Acceso: 17 junio 2009

sentimientos a fin de que con ese conocimiento tengan mayores recursos para enfrentar la vida de adolescentes y adultos, así estarán más entrenados para mantener y desarrollar mejores relaciones.

El segundo tipo de inteligencia que propone Gardner, es la inteligencia interpersonal, esta en cambio se vuelca hacia el exterior y en esencia es la capacidad que tiene una persona para identificar y establecer distinciones entre los individuos desde el punto de vista emocional, sus estados de ánimo, temperamento, motivaciones, intereses. Estas capacidades son las que le permiten a una persona, manejarse de forma adecuada en las relaciones con otras personas, primeramente identificando los estados de ánimo, temperamento y otras condiciones de las personas para poder actuar de forma adecuada, dependiendo de las circunstancias que rodean un hecho o situación.

“Gardner, divide la inteligencia interpersonal en cuatro habilidades distintas: el liderazgo, la capacidad de cultivar las relaciones y mantener la amistad, la capacidad de resolver conflictos y la destreza en el análisis social”.³

El trabajo de Garner respecto a las inteligencias múltiples amplió la aplicabilidad, medición y entendimiento de lo que se consideraba inteligencia hasta entonces. Ya que se pudo ver más allá del sólo ámbito académico y empezó a hablarse de otros aspectos tales como las habilidades físicas y sociales para complementar la teorización de la capacidad intelectual. Se buscó dar un poco más de subjetividad a la definición de Inteligencia, es decir, tomar más en cuenta a la individualidad de cada sujeto en lugar de conceptos o definiciones pre-planteados.

Si bien, Garner con sus planeamientos sobre las inteligencias inter e intrapersonales, abrió el campo de investigación para lo que sería en un futuro, la Inteligencia Emocional, pero en sí el desarrollo no se logró sino gracias a los aportes de otros autores, como se explica a continuación.

“Pero en sí, el término Inteligencia Emocional no surge sino a mediados de 80’s, acuñado por un estudiante estadounidense llamado Wayne Leon Payne como parte de su tesis de doctorado. Durante los 5 años siguientes, el término queda latente a la espera

³ “La Inteligencia Emocional en el Liderazgo”, Nureya Abarca, Aguilar Chilena de Ediciones, 2004, pág. 95.

de mayores desarrollos. En 1990, dos profesores universitarios llamados, John Mayer y Peter Salovey empiezan a teorizar al respecto y a desarrollar, principalmente, formas de medición de las capacidades emocionales de las personas. Sin embargo, el nombre más comúnmente asociado al concepto, es el de Daniel Goleman (escritor y psicólogo norteamericano) quien en 1995 publica su libro "Inteligencia Emocional", en el cual amplía mucho más la teoría, distanciándose eso sí, de la tentativa de medirla a manera de coeficiente, a diferencia de Salovey y Mayer".⁴

Las teorías de la Inteligencia Emocional están creciendo a pasos agigantados, su mayor teórico es el Dr. Daniel Goleman, psicólogo estadounidense, quien desde los 90's ha venido teorizando acerca de las aplicaciones, técnicas y parámetros de la IE. Dichos conocimientos, nos enseñan, cómo mejorar nuestra capacidad de reflexión y al mismo tiempo, cómo utilizar mejor la energía de nuestras emociones, la sabiduría de nuestra intuición y el poder inherente en la capacidad que poseemos de conectarnos con nosotros mismos y con quienes nos rodean.

Todos estos antecedentes nos permiten afirmar que contamos con una fundamentación teórica sólida, con investigaciones desarrolladas en varios países del mundo y con grupos muy extensos de sujetos de estudio.

1.2 Concepto

La Inteligencia Emocional es un término compuesto por 2 elementos: inteligencia y emoción. Para hacer posible la comprensión de dichos conceptos es necesario empezar por la definición de cada parte por separado, empezando por la noción originaria de Inteligencia Cognitiva. Para entender las diferencias básicas en los conceptos de inteligencia, se procederá a resumir lo que varios autores dicen en

⁴ Paráfrasis de la información encontrada en el artículo "Historia del Término Inteligencia Emocional" por el autor Steve Hein. Enlace: <http://eqi.org/historia.htm> Acceso: 17 de junio 2009

relación con la inteligencia cognitiva y paulatinamente se irán explicando las diferencias con la inteligencia emocional.

“La inteligencia cognoscitiva es: “Capacidad para entender el mundo, pensar en forma racional y emplear los recursos en forma efectiva cuando se enfrentan desafíos (Wechsler, 1975)”⁵

“Facultad de comprender, de entender. Psi. Aptitud para relacionar las percepciones sensoriales o para abstraer o asociar conceptos”⁶

Desde 1996, Robert Sternberg, profesor de Psicología de la Universidad de Yale, ha desarrollado su teoría de la “Inteligencia Exitosa”, teoría también llamada “Teoría Triádica de la Inteligencia”⁷ la cual sostiene que existen tres aspectos principales de la inteligencia: el componencial, el experimental y el contextual. El aspecto componencial se centra en los componentes mentales implicados en el análisis de la información para resolver problemas, (capacidad de comprender y entender), en particular aquellos procesos que operan cuando una persona exhibe un comportamiento racional. En contraste, el aspecto experiencial se centra en la forma en que las experiencias previas de una persona afectan su inteligencia, y en la forma en que ellas se aplican a la solución de problemas. Por último, el aspecto contextual toma en cuenta el éxito que tienen las personas al enfrentar las demandas de su entorno cotidiano.

“En opinión de Sternberg, los tests miden solo un aspecto de la inteligencia: el analítico. Pero tales pruebas dejan fuera dos aspectos que son el creativo y el práctico, que entre los dos constituirían la “capacidad de resolver problemas”. Para este autor, la inteligencia no es un problema de cantidad, sino de saber cuándo y cómo usar las distintas capacidades que conforman esta cualidad. No es para nada raro encontrar personas con brillantes cualidades analíticas, que son poco hábiles a la hora de dar soluciones prácticas a sus problemas de cualquier índole”⁸.

Como vemos, el paso de conceptualizar a la inteligencia cognoscitiva, desde sus diferentes acepciones, va paulatinamente introduciendo componentes que nos acercan a los conceptos de inteligencia desde el punto de vista de las relaciones, del conocimiento

⁵ “Psicología con aplicaciones en países de habla hispana”, Robert S. Feldman, Editorial McGraw-Hill, México, junio 2001, pág 310.

⁶ Definición de Inteligencia, Diccionario Océano Uno, Grupo Editorial Océano, Barcelona-España, 1992.

⁷ “Psicología con aplicaciones en países de habla hispana”, Robert S. Feldman, Editorial McGraw-Hill, México, junio 2001, pág 320

⁸ Revista Mundo Diners, Nro. 292, artículo “El Desconocido País de la Inteligencia” por Alfonso Recce, pág, 15, Dinediciones, septiembre 2006.

de sí mismo, de las habilidades sociales como elementos para lograr el éxito en los diversos ámbitos en los que se desenvuelven las personas.

Para introducirnos más en el concepto de Inteligencia Emocional, a continuación se describen algunas nociones extraídas de varios autores sobre lo que representan los componentes específicos de la inteligencia desde el punto de vista emocional.

“Cualquiera puede ponerse furioso... eso es fácil. Pero estar furioso con la persona correcta, en la intensidad correcta, en el momento correcto, por el motivo correcto y de la forma correcta... eso no es fácil” Aristóteles, *Ética a Nicómano*”⁹.

En la última década del siglo XX, se adelantó mucho en el estudio de las emociones, los avances tecnológicos han posibilitado hacer estudios más profundos sobre el cerebro humano. Estos métodos han hecho visible por primera vez en la historia de la humanidad lo que siempre ha sido una fuente de absoluto misterio, es decir cómo opera esta intrincada masa de células mientras pensamos y sentimos, nos enojamos o disfrutamos, en fin, cómo reaccionamos frente a diferentes situaciones.

Pero, ¿por qué el único ser vivo que ha desarrollado, de forma tan compleja, su vida emocional, ha sido el ser humano? Las explicaciones para esta -muy psicológica- pregunta, provienen sorpresivamente, de la biología evolucionista. Surge de la noción de *instinto*, siendo más específicos, el de conservación de las especies; es decir: el propósito y la fuerza de las emociones se demuestran fácilmente a través del amor incondicional que los padres sienten por sus hijos. La decisión casi inmediata de un padre o una madre, de poner en riesgo su propia vida para salvar la de su descendencia. Sugiere que nuestros sentimientos más profundos, nuestras pasiones y anhelos, son guías esenciales, y que nuestra especie debe gran parte de su existencia al poder que los mismos tienen sobre los asuntos humanos. Visto desde la perspectiva de los biólogos evolucionistas, este sacrificio por parte de los padres está al servicio del éxito reproductivo, al pasar los propios genes a las generaciones futuras.

“Los sociobiólogos señalan el predominio del corazón sobre la cabeza en momentos cruciales como ese, cuando hacen conjeturas acerca del porqué la evolución ha dado a las emociones un papel tan importante en la psiquis humana. Nuestras emociones, nos guían cuando se trata de enfrentar momentos difíciles y tareas demasiado importantes para dejarlas sólo en manos del intelecto. Los peligros, las pérdidas dolorosas, la

⁹ “La Inteligencia Emocional” D. Goleman, Javier Vergara Editor. Argentina año 2000, pág 13

persistencia hacia una meta a pesar de los fracasos, los vínculos con un compañero, la formación de una familia. Cada emoción ofrece una disposición definida a actuar; cada una nos señala una dirección que ha funcionado bien para ocuparse de los desafíos repetidos de la vida humana”¹⁰.

La necesidad de supervivencia hace que desarrollemos un repertorio emocional que se graba en nuestra estructura nerviosa como tendencias innatas y respuestas automáticas, en muchas de nuestras decisiones y nuestras acciones los sentimientos cuentan tanto como el pensamiento y a menudo más. Se ha llegado muy lejos en lo que se refiere a destacar el valor y el significado de lo puramente racional. Para bien o para mal, la inteligencia puede no tener la menor importancia cuando dominan las emociones. Otra de las razones que yo creo, pudo haber incentivado el desarrollo evolutivo de las emociones en el ser humano, es el hecho de ser animales de manada. Es decir, para la convivencia, debía haber una organización social que permita relacionarse y garantice la supervivencia del grupo; por lo que, además del lenguaje, eran necesarias habilidades específicas tales como la empatía y el liderazgo, componentes fundamentales de la inteligencia emocional.

“El desarrollo creciente de los últimos siglos y las nuevas realidades de la civilización actual han surgido con tanta rapidez que el desarrollo evolutivo normal no ha alcanzado a seguir el mismo ritmo. En efecto, las primeras leyes y declaraciones de la ética -el Código de Hammurabi, los Diez Mandamientos de los hebreos a los edictos del emperador Ashoka- pueden interpretarse como intentos por dominar, someter y domesticar la vida emocional. Como describió Freud en *El malestar en la cultura*, la sociedad ha tenido que imponerse sin reglas destinadas a someter las corrientes de exceso emocional que surge libremente del interior.”¹¹

Entonces, finalmente ¿Qué es la emoción? Si nos referimos a las raíces terminológicas, sabemos que emoción proviene de la palabra *motre*, del verbo latino mover además del prefijo “e”, que implica “alejarse”¹², lo que sugiere que en toda emoción hay una tendencia implícita a actuar. Que las emociones conducen a la acción es muy evidente, sobre todo cuando observamos a niños o animales; es sólo en los adultos civilizados en quienes encontramos muy a menudo una dicotomía en donde las emociones se encuentran divorciadas de la reacción evidente y son supeditados muchas veces, por la razón y el intelecto.

¹⁰ “La Inteligencia Emocional” D. Goleman, Javier Vergara Editor. Argentina año 2000, pág 22

¹¹ “La Inteligencia Emocional” D. Goleman, Javier Vergara Editor, Argentina año 2000, pág. 23

¹² “La Inteligencia Emocional” D. Goleman, Javier Vergara Editor. Argentina año 2000, pág 24

“En su sentido más literal, el diccionario inglés de Oxford, define la emoción como *cualquier agitación y trastorno de la mente, el sentimiento, la pasión, cualquier estado mental vehemente o excitado*”¹³.

El término *emoción* se utiliza para referirse a un sentimiento y sus pensamientos característicos, a estados psicológicos y biológicos y a una variedad de tendencias a actuar. Existen cientos de emociones, junto con sus combinaciones, variables, mutaciones y matices.

“Los investigadores continúan discutiendo acerca de qué emociones exactamente pueden considerarse primarias; el azul, el amarillo y el rojo de los sentimientos, a partir de las cuales surgen todas las combinaciones o incluso si existen realmente esas emociones primarias”¹⁴.

Las principales emociones y algunos miembros de sus familias son las siguientes:

EMOCIONES PRIMARIAS Y SUS FAMILIAS

Emoción Primaria	Familia de Emociones
IRA	Agravio, resentimiento, cólera, exasperación, indignación, aflicción acritud, animosidad, fastidio, irritabilidad, hostilidad y talvez en extremo violencia y odio patológico
TRISTEZA	Angustia, pesar, melancolía, pesimismo, pena, autocompasión, soledad, abatimiento, desesperación, y en casos patológicos, depresión grave.
TEMOR	Ansiedad, aprehensión, nerviosismo, preocupación, consternación, inquietud, cautela, incertidumbre, pavor, miedo, terror; y en un nivel

¹³ “La Inteligencia Emocional” D. Goleman, Javier Vergara Editor. Argentina año 2000, pág 331

¹⁴ “La Inteligencia Emocional” D. Goleman, Javier Vergara Editor. Argentina año 2000, pág 332

	patológico fobia y pánico
PLACER	Felicidad, alegría, alivio, gozo, dicha, deleite, diversión, orgullo, placer sensual, estremecimiento, embelezo, gratificación, satisfacción, euforia, extravagancia, éxtasis, y en el extremo, manía
AMOR	Aceptación, simpatía, confianza, amabilidad, afinidad, devoción, adoración, infatuación
SORPRESA	Conmoción, asombro, desconcierto
DISGUSTO	Desdén, desprecio, menosprecio, aborrecimiento, aversión, disgusto, repulsión.
VERGÜENZA	Culpabilidad, molestia, disgusto, remordimiento, humillación, arrepentimiento, mortificación y contricción.

15

“No cabe duda de que esta lista no resuelve todas las preguntas que se plantean acerca de cómo categorizar la emoción. Por ejemplo ¿qué podemos decir de combinaciones tales como los celos, una variante de la ira que también se mezcla con la tristeza y el temor? ¿Qué podemos decir de las virtudes, como la esperanza y la fe, el coraje y la indulgencia, la certeza y la ecuanimidad? ¿O de algunos de los vicios clásicos, sentimientos como la duda, la complacencia, la indolencia y la apatía... o el aburrimiento? No existen respuestas claras; el debate científico acerca de cómo clasificar las emociones continúa”¹⁶.

La vida emocional es tan sólo una de las muchas demostraciones de la compleja *psique humana*, entendiendo -psique humana- como un ente infinito de subjetividades e individualidades; y es por esto mismo que resulta tan difícil definir o esquematizar las emociones; ya que por ejemplo, la indignación que siente una persona al ser despojada de su trabajo injustamente, puede incluir rabia y desesperación para un sujeto y para otro puede implicar simplemente tristeza y despecho.

“El argumento de que existe un puñado de emociones centrales, se basa en cierta medida en el descubrimiento de Paul Ekman, de la Universidad de California de San Francisco, según el cual las expresiones faciales para cuatro de ellas: temor, ira, tristeza, placer, son reconocidas por personas de culturas de todo el mundo incluidos los pueblos pre-alfabetizados presumiblemente no contaminados por la exposición al cine o a la televisión, lo cual sugiere su universalidad. Ekman enseñó retratos de expresiones de personas de culturas tan remotas como los Fore de Nueva Guinea, una tribu aislada de Stone Age en la remota zona de las tierras altas y descubrió que personas de todas partes reconocían las mismas emociones básicas. Esta universalidad de las expresiones faciales con respecto a la emoción fue probablemente advertida en primer lugar por

¹⁵ Esquema realizado usando la información incluida en el apéndice del libro “La Inteligencia Emocional” D. Goleman, Javier Vergara Editor. Argentina año 2000, pág 331

¹⁶ “La Inteligencia Emocional” D. Goleman, Javier Vergara Editor. Argentina año 2000, pág 332

Darwin, que las consideró una prueba de que las fuerzas de la emoción habían impreso estas señales en nuestro sistema nervioso central”.¹⁷

Si bien, hay mucha dificultad para categorizar las emociones humanas en principales y derivadas, se puede hacer el intento de agruparlas en familias, como describe Goleman en su libro, haciendo alusión a Ekman:

“Cada una de estas familias tiene un núcleo emocional básico, con sus parientes formando ondas a partir de este núcleo en incontables mutaciones. En las ondas externas se encuentran los estados de ánimo que, técnicamente hablando son más apagadas y duran mucho más tiempo que una emoción (mientras es relativamente raro mantener el calor de la ira durante todo el día, por ejemplo, no es tan raro estar de un humor gruñón o irritable en el que se activan fácilmente arranques de ira más cortos). Más allá de los estados de ánimo se encuentra el temperamento, la prontitud para evocar una emoción o estado de ánimo determinado que hace que la gente sea melancólica, tímida o alegre, todavía más allá de estas disposiciones emocionales se encuentran los evidentes *trastornos* de la emoción, tales como la depresión clínica o la ansiedad incesante, en la que alguien se siente constantemente atrapado en estado negativo”¹⁸.

Con el afán de explicar mejor los elementos previamente descritos, se realizó el esquema presente a continuación, basándonos en la idea de que la familia de emociones es una piedra que al caer al agua, forma ondas concéntricas que se van alejando y disipando a medida que se alejan del centro:



¹⁷ “La Inteligencia Emocional” D. Goleman, Javier Vergara Editor. Argentina año 2000, pág 332

¹⁸ “La Inteligencia Emocional” D. Goleman, Javier Vergara Editor. Argentina año 2000, pág 332

Las emociones, son en definitiva, reacciones en las que intervienen muchos de los sistemas y aparatos del cuerpo humano, desde las más incipientes, como un ligero disgusto causado por un malentendido que ocasiona leves trastornos como ligeras palpitaciones, algo de nerviosismo y que nos hace reaccionar enfrentando o evitando la situación; hasta verdaderas explosiones de ira caracterizadas por cambios en la coloración de la piel, contracciones musculares que pueden ocasionar agresiones contra las personas o el entorno, causantes de la emoción. O en otros casos reacciones de profunda depresión frente a un desengaño amoroso o el temor expresado en su máximo nivel frente a una situación que atenta contra la vida de la persona que igualmente provoca reacciones de huida o ataque. Es decir, la gama de emociones, reacciones y sentimientos y sus múltiples combinaciones son muy extensas y esto hace muy difícil centrarlas en pocos elementos de estudio. A pesar de ello, lo verdaderamente importante será entender cómo las emociones actúan frente a eventos o situaciones que desencadenan una serie de reacciones y provocan cambios en el entorno de las personas e influyen decisivamente en las relaciones entre las mismas.

Descripciones fisiológicas de las emociones.

“Nuevos métodos para explorar el cuerpo y el cerebro se han desarrollado por investigadores que describen más detalles fisiológicos acerca de cómo cada emoción prepara el organismo para una clase distinta de respuestas.

Con la ira, la sangre fluye a las manos y así resulta más fácil tomar un arma o golpear a un enemigo, el ritmo cardíaco se eleva y un aumento de hormonas como la adrenalina genera un ritmo de energía lo suficientemente fuerte para originar una acción vigorosa.

Con el miedo, la sangre va a los músculos esqueléticos grandes, como los de las piernas y así resulta más fácil huir y el rostro queda pálido debido a que la sangre deja de circular por ella [...] Entre los principales cambios fisiológicos de la felicidad hay un aumento de la actividad en un centro nervioso que inhibe los sentimientos negativos y favorece un aumento de la energía disponible, y una disminución de aquellos que generan pensamientos inquietantes [...] El amor, los sentimientos de ternura y la satisfacción sexual dan lugar a un despertar parasimpático: el opuesto fisiológico de la movilización “lucha o huye”, que comparte el miedo y la ira. La pauta parasimpática, también llamada “respuesta de la relajación”, es un conjunto de reacciones de todo el organismo que genera un estado general de calma y satisfacción, facilitando la cooperación [...] La función importante de la tristeza es ayudar a adaptarse a una pérdida significativa, como la muerte de una persona cercana o una decepción grande. La tristeza produce una caída de la energía y el entusiasmo por las actividades de la

vida, sobre todo por las diversiones y los placeres y a medida que se acerca la depresión, hace más lento el metabolismo del organismo. Este aislamiento introspectivo crea la oportunidad de llorar por una pérdida o una esperanza frustrada de comprender las consecuencias que tendrá en la vida de cada uno, mientras se recupera la energía y planificar un nuevo comienzo”¹⁹.

En el proceso evolutivo es evidente que ciertas reacciones de los seres humanos son muy parecidas a las de especies inferiores sobre todo cuando se trata de eventos que atenten contra su existencia, el mecanismo fisiológico de las respuestas son los mismos que otros animales porque están inmersos los mismos elementos estructurales del sistema nervioso, presentando entonces reacciones que se pueden llamar instintivas (ataque o huida). La diferencia es que el ser humano, al tener un lenguaje tan complejo, un lenguaje que denota y estructura su existencia; tiene la posibilidad, no sólo de definir sus emociones sino también de verbalizarlas, comunicarlas, entenderlas y compartirlas. Y si bien es cierto que existen emociones “primarias” por así decirlo; las combinaciones y expresiones de las mismas son tan numerosas como seres humanos hay en la tierra. Ante el mismo estímulo, se pueden producir reacciones que pueden ir desde una ligera palpitación hasta cuadros clínicos como es el caso de la depresión.

Reacciones emocionales vs reacciones racionales.

La mente emocional es mucho más rápida que la mente racional, y se pone en acción sin detenerse un instante a pensar en lo que está haciendo. Su rapidez descarta la reflexión deliberada y analítica que es el sello de la mente pensante. Las acciones que surgen de la mente emocional acarrearán una sensación de certeza especialmente fuerte, la consecuencia de una forma sencilla y simplificada de ver las cosas que puede ser absolutamente desconcertante para la mente racional. Cuando ha pasado la tormenta o incluso en medio de la respuesta, nos sorprendemos pensando “¿para qué hice esto?”, una señal de que la mente racional está despertando aunque no con la rapidez de la mente emocional. Asimila las cosas de inmediato, como un todo, reaccionado sin tomarse el tiempo necesario para un análisis reflexivo.

“Paul Ekman propone que esta rapidez, en la que las emociones pueden sorprendernos antes de que tengamos conciencia de que han comenzado, es esencial para que las mismas sean sumamente adaptables, nos impulsan a responder a acontecimientos urgentes sin perder tiempo evaluando si debemos reaccionar o como debemos

¹⁹ “La Inteligencia Emocional” D. Goleman, Javier Vergara Editor. Argentina año 2000, pág 26

responder. Este autor afirma que técnicamente hablando el calor de la emoción es muy breve y dura sólo un segundo, no minutos, horas ni días. Según su razonamiento el hecho de que una emoción capturara el cerebro y el cuerpo durante mucho tiempo, al margen de las cambiantes circunstancias, indicaría su poca adaptabilidad. Si las emociones causadas por un único acontecimiento continuaran dominándonos invariablemente después de que han pasado, y al margen de todo lo que ha ocurrido a nuestro alrededor, entonces nuestros sentimientos serían pobres guías para la acción.”²⁰.

Tal vez este último párrafo puede aportar cierta aclaración acerca de la diferencia entre emoción y sentimiento. Ese estado repentino, intenso y breve que es la reacción emocional es diferente al estado de ánimo posterior que ya ha pasado por la razón y dista incluso mucho más del sentimiento o el efecto a largo plazo que deja esa experiencia.

“Dado que a la mente racional le lleva más tiempo que a la mente emocional registrar y responder, el “primer impulso”, en una situación emocional es el del corazón, no el de la cabeza, ese primer impulso, también existe una segunda clase de reacción emocional, más lenta que la respuesta rápida, que se procesa primero en nuestros pensamientos antes de conducir al sentimiento. Esta segunda vía para activar las emociones es más deliberada, y son típicamente concientes de los pensamientos que conducen a ellas. En este tipo de reacción emocional existe una evaluación más extendida; nuestros pensamientos juegan el papel clave en la determinación de qué emociones serán provocadas. Una vez que hacemos una evaluación se produce una respuesta emocional adecuada [...] Emociones más complejas, como la vergüenza o la aprehensión ante un examen inminente, siguen esta ruta más lenta y tardan segundos o minutos en desarrollarse: son emociones que siguen a los pensamientos. En contraste, en la secuencia de respuesta rápida el sentimiento parece preceder o existir simultáneamente con el pensamiento. Esta reacción emocional similar al fuego se produce en situaciones que tienen la urgencia de la supervivencia primaria. .”²¹

Cuando el rasgo de algún acontecimiento parece similar a un recuerdo del pasado cargado emocionalmente, la mente emocional responde activando los sentimientos que acompañaban al acontecimiento original; por ejemplo; en el síndrome de estrés post traumático que sufre un veterano de guerra, a pesar de que han pasado años desde la última vez que escuchó la explosión de una granada y aunque esté a miles de kilómetros de un campo de batalla, el sonido fuerte del escape de un auto puede evocar en él esa reacción inicial de terror y huida, y es entonces que los hechos racionales de espacio y tiempo no son tomados en cuenta. Este rápido modo de percepción sacrifica la exactitud a favor de la velocidad.

²⁰ “La Inteligencia Emocional” D. Goleman, Javier Vergara Editor. Argentina año 2000, pág 336

²¹ “La Inteligencia Emocional” D. Goleman, Javier Vergara Editor. Argentina año 2000, pág 336

La mente emocional reacciona al presente, como si fuera el pasado. Si los sentimientos son fuertes, entonces la reacción provocada es evidente, pero si son vagos o sutiles, tal vez no nos demos cuenta de la reacción emocional que estamos teniendo. La racionalización es el esfuerzo que hace la mente emocional para aprovecharse de la mente racional. Las demostraciones cotidianas de este mecanismo, son muy frecuentes; es algo muy común, por ejemplo, que una persona que fue víctima de una violación o un abuso sexual, traslade las reacciones emocionales de la experiencia original, a todas las experiencias posteriores que connoten sexualidad.

1.2.1 Componentes

Según el autor Daniel Goleman, los componentes esenciales de la Inteligencia Emocional están determinados por la Aptitud Emocional, que a su vez se divide en Aptitud Personal y Aptitud Social.

Las aptitudes personales determinan el dominio de uno mismo, así como las aptitudes sociales determinan el manejo de las relaciones. Si bien D. Goleman en el libro “La Inteligencia Emocional” nos introduce a los términos de aptitudes sociales y personales, es posteriormente en su obra “La Inteligencia Emocional en la Empresa”, donde el autor organiza y detalla de forma más extensa cuáles son los componentes que incluyen cada aptitud. El siguiente esquema aporta con definiciones sintetizadas de cada elemento que compone el concepto de Inteligencia Emocional, y cómo éstos determinan el manejo emocional del sujeto y de las relaciones con los demás:

**APTITUDES
PERSONALES**

Auto conocimiento

Conciencia emocional
Auto evaluación precisa
Confianza en uno mismo

Autorregulación

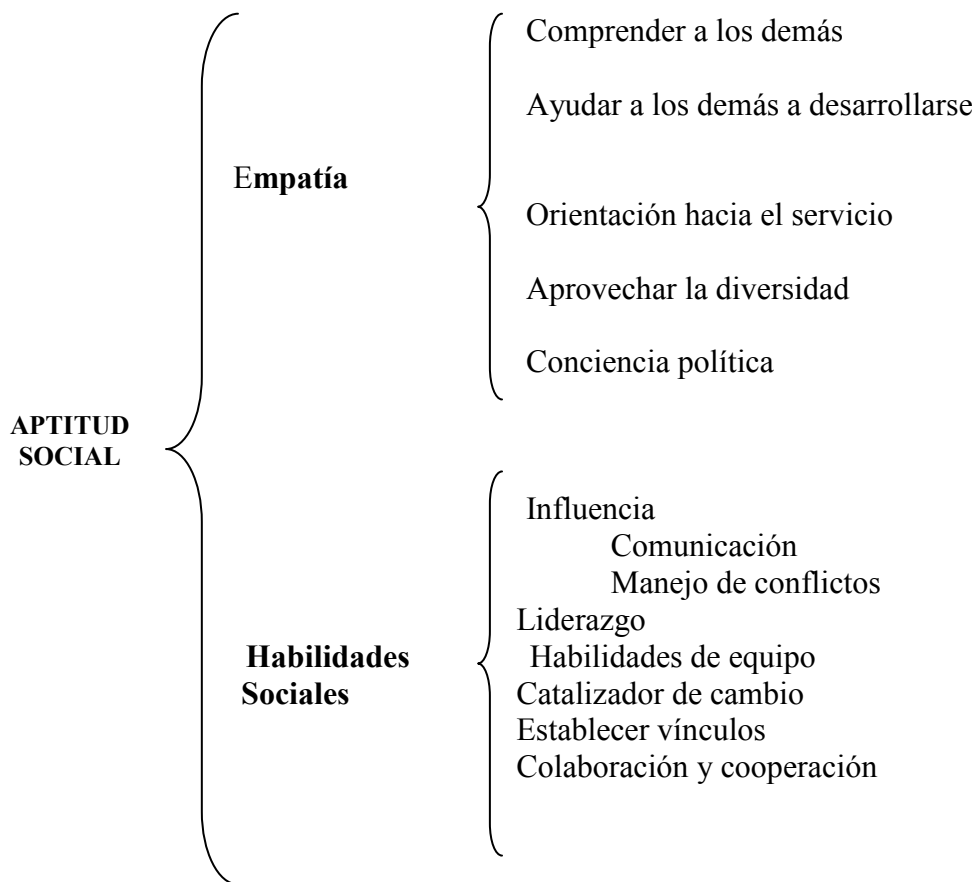
Autocontrol
Confiabilidad
Escrupulosidad
Adaptabilidad
Innovación

Compromiso
Afán de triunfo

Motivación

Optimismo

Iniciativa



A continuación, se presenta una paráfrasis de las explicaciones que Goleman hace respecto a cada una de las aptitudes tanto personales como sociales, mencionadas en los esquemas anteriores:

APTITUDES PERSONALES

Auto Conocimiento

- **Conciencia emocional:** Es la capacidad de conocer cómo las emociones afectan nuestro desempeño, la habilidad de utilizar nuestros valores para orientar la toma de decisiones. Reconocer las propias emociones y sus efectos es la cualidad que nos permite actuar de manera adecuada frente a diversas situaciones. Las personas que tienen desarrollada esta competencia, saben qué emociones experimentan y por qué. Perciben los vínculos entre sus sentimientos y lo que piensan, hacen y dicen; reconocen el efecto que tienen dichas sensaciones sobre su desempeño, conocen sus valores y metas y se guían por ellos.

- **Auto evaluación:** Es la capacidad de conocer los propios recursos interiores, sus habilidades y sus límites, las personas aptas en esta competencia conocen sus puntos fuertes y débiles, son reflexivas y aprenden de la experiencia, están abiertas a la crítica sincera y bien intencionada, abiertos a las nuevas perspectivas, al aprendizaje permanente y a su propio desarrollo, son personas capaces de manejar hasta las situaciones más vergonzosas o dolorosas, con sentido del humor.

- **Confianza en uno mismo:** Alta autoestima, sentido de valoración y de las propias capacidades. Las personas que tienen esta aptitud se muestran seguras de sí mismas, tienen presencia social, pueden expresar opiniones que pueden

provocar rechazo y se arriesgan al conflicto que se pueda generar, pueden tomar decisiones firmes a pesar de las incertidumbres y las presiones.

Autoregulación

- **Autocontrol:** Mantener el control de la emociones y los impulsos perjudiciales, permite a las personas dominar sus actos. Son personas que manejan bien los sentimientos impulsivos y las emociones exacerbadas, se mantienen con actitud positiva incluso en ambientes negativos, tienen el pensamiento claro y no pierden la concentración cuando están sometidos a presiones.
- **Confiabilidad:** Ser íntegros y honestos en todas las actuaciones de la vida, estas personas actúan éticamente, inspiran confianza, admiten sus propios errores y enfrentan a otros cuando descubren actos reñidos con la ética y la moral. Defienden las posturas que responden a sus principios.
- **Escrupulosidad:** Cumplen con los compromisos y cuando prometen algo, lo mantienen hasta cumplirlo, son organizados y cuidadosos en el trabajo.
- **Adaptabilidad:** Las personas que tienen desarrollada esta aptitud, pueden moverse en distintos ambientes sin problemas, manejan con éxito situaciones diversas, prioridades cambiantes, y rápidos movimientos, adaptan sus tácticas a las situaciones diferentes y son flexibles en su visión de los hechos.
- **Innovación:** Buscan nuevas ideas, están abiertos a enfoques novedosos y son flexibles para reaccionar ante los cambios, son personas que encuentran soluciones originales para los problemas comunes, generan nuevas ideas, aceptan riesgos.

Motivación

- **Afán de triunfo:** Personas con una fuerte orientación a conseguir resultados y a la eficiencia, se fijan metas difíciles y aceptan riesgos calculados, buscan información para reducir la incertidumbre, aprenden a mejorar su desempeño permanentemente.
- **Compromiso:** Son personas que están dispuestas a hacer sacrificios para lograr un objetivo común, encuentran una sensación de ser útiles en una misión de grupo. Utilizan los valores esenciales del grupo para tomar decisiones y clarificar sus alternativas, buscan persistentemente oportunidades para cumplir con la misión del grupo.
- **Iniciativa:** Son personas que están dispuestas a aprovechar cualquier oportunidad, persiguen el objetivo más allá de lo que se requiere o se espera de ellas. Son los iniciadores de las actividades mediante emprendimientos y esfuerzos inusuales, prescinden de la burocracia, y pueden ir en contra de las reglas si eso obstaculiza su trabajo.
- **Optimismo:** Son personas que están siempre con esperanza como determinante de su optimismo, persisten en ir tras la meta pese a los obstáculos, no tienen miedo al fracaso, consideran que los contratiempos se deben a circunstancias manejables antes que a fallas personales.

APTITUDES SOCIAES

Empatía

- **Comprender a los demás:** Las personas que perciben los sentimientos y perspectivas ajenas y se interesan activamente en los demás, tienen mayores posibilidades de relacionarse con los demás en forma efectiva. Están atentos a las pistas emocionales y saben escuchar, muestran sensibilidad hacia los puntos de vista de los otros y saben comprenderlos. Brindan ayuda basados en la comprensión de las necesidades y sentimientos de los demás.

- **Ayudar a los demás a desarrollarse:** Quienes tienen la capacidad de percibir las necesidades de desarrollo de los demás, pueden reconocer y recompensar las virtudes, los logros y el progreso de quienes los rodean, saben hacer crítica constructiva e identifican los puntos que el otro debe mejorar, son buenos aconsejadores, asignan tareas que fortalezcan y alienten las habilidades del otro.

- **Orientación hacia el servicio:** Saber prever, reconocer y satisfacer las necesidades del otro, es una aptitud que permite a la persona servir a los demás. Entienden las verdaderas necesidades de las personas y las ponen en correspondencia con los resultados adecuados a ellas. Buscan maneras de aumentar el bienestar de quienes los rodean, incentivando así la confianza y lealtad de las personas. Ofrecen de buen agrado asistencia adecuada cuando se la solicitan, comprenden el punto de vista de las personas.

- **Aprovechar la diversidad:** Las personas que están dotadas de esta competencia, saben cultivar las oportunidades a través de personas diversas, respetan a personas de diversos orígenes y se llevan bien con todos, entienden los puntos de vista diferentes a los suyos y son sensibles a las diferencias grupales, ven en la diversidad una oportunidad de crear un medio donde las personas de otras procedencias puedan tener éxito, suelen enfrentar los prejuicios y la intolerancia.

- **Conciencia política:** Entendida como la aptitud para interpretar las corrientes sociales y políticas, saben leer con precisión las relaciones claves de poder, se conectan con las redes sociales cruciales, entienden las fuerzas que dan forma a las visiones y acciones de los clientes o competidores, tienen bien concebida la realidad externa y su influencia en la comunidad.

Habilidades Sociales

- **Influencia:** Parte esencial del liderazgo, estas personas tienen las habilidades necesarias para implementar tácticas efectivas de persuasión, son hábiles para convencer a la gente, ajustan sus presentaciones para agradar a la gente, saben usar estrategias complejas, como la influencia indirecta para lograr acuerdos.
- **Comunicación:** Son personas efectivas en el intercambio, registrando las pistas emocionales para ajustar su mensaje, saben escuchar abiertamente y transmitir mensajes convincentes. Enfrentan directamente los asuntos difíciles, escuchando activamente a la gente, fomentan la comunicación abierta, y procesan muy bien tanto las noticias buenas y malas para obtener el mayor provecho.
- **Manejo de conflictos:** La negociación es una aptitud esencial en las relaciones personales, son personas que manejan con diplomacia y tacto, situaciones tensas y personas difíciles. Detectan los potenciales conflictos, ponen al descubierto los problemas brindando soluciones, alientan el debate y la discusión franca y proveen de soluciones efectivas.
- **Liderazgo:** Las personas que tienen desarrollada esta habilidad saben inspirar y guiar a las personas y grupos. Se ponen al frente del grupo influenciando y despertando entusiasmo en los demás, orientan el desempeño de otros haciéndoles asumir sus responsabilidades, son personas que practican lo que predicán. Es decir, se ponen a sí mismos como buen ejemplo, manteniendo siempre sus acciones acorde con las exigencias que aplica al grupo.
- **Catalizador de cambios:** Las personas que han desarrollado esta competencia, reconocen la necesidad de efectuar cambios, desafían el status quo para

reconocer la necesidad de cambio, son los defensores del cambio y reclutan a otros para hacerlo, sirven de modelo para el cambio que se espera de otros.

- **Establecer vínculos:** La capacidad de alimentar, cultivar y mantener buenas relaciones con los grupos que le rodean (familia, trabajo, amigos, etc.)
Buscan soluciones que beneficien a todas las partes involucradas. Saben construir lazos afectivos y se mantienen conectados aún con los miembros de equipos contrarios, si ese es el caso. Generan y desarrollan amistades personales entre quienes le rodean.
- **Colaboración y cooperación:** Esta aptitud tiene que ver con la capacidad de trabajar con otros para alcanzar objetivos compartidos, equilibran la importancia del trabajo tanto como las relaciones personales, colaboran compartiendo planes, información y recursos, promueven un clima amigable y cooperativo, descubren y alimentan las oportunidades de colaborar y conseguir resultados conjuntos.
- **Habilidades de equipo:** La sinergia como elemento para trabajar y conseguir metas comunes. Son personas que impulsan a todos los miembros del equipo hacia la participación activa y entusiasta, fortalecen la identidad del equipo, el espíritu de cuerpo y el compromiso por lograr resultados, protegen al grupo y a su reputación y comparten los méritos.²²

1.3 El Cociente Intelectual y la Inteligencia Emocional:

“Coeficiente Intelectual e Inteligencia Emocional no son conceptos opuestos sino más bien distintos. Todos mezclamos intelecto y agudeza emocional, las personas que poseen un elevado C.I., pero una inteligencia emocional escasa (o un bajo C.I., y una elevada inteligencia emocional) son, a pesar de los estereotipos, relativamente pocas. En efecto, existe una ligera correlación entre C.I., y algunos aspectos de la inteligencia emocional, aunque lo suficientemente baja para que resulte claro que estas son entidades totalmente independientes. El tipo puro de C.I. elevado (esto es dejando de

²²Tanto los marcos conceptuales, como las definiciones fueron resumidos de la obra “La Inteligencia Emocional en la Empresa” de D. Goleman, Javier Vergara Editor. Argentina año 1999, pags 76 a la 166.

lado la inteligencia emocional) es casi una caricatura del intelectual, experto en el ámbito de la mente pero inadecuado en el mundo personal”²³.

En los últimos años se ha escuchado en distintos ámbitos, el concepto de “cociente emocional” C.E como una expresión abreviada del equivalente en inteligencia emocional al cociente de inteligencia o CI. Pero tratar de medir el coeficiente emocional de la misma manera que se mide el intelectual, es a mí parecer, absurdo. Ya que como mencionamos antes, la sola categorización de las emociones ya es un trabajo difícil debido a las distintas maneras que tiene cada ser humano de vivir sus emociones; es lógico afirmar entonces, que la medición de dichas emociones es un trabajo, incluso más complejo, sino imposible.

De hecho, la medición del mismo coeficiente intelectual ha causado mucha controversia, y fue justamente eso, como vimos en la parte de antecedentes de este trabajo, lo que impulsó a científicos como Gardner, a ampliar sus teorizaciones y describir nuevos ámbitos de capacidades cognitivas; y aún con estos planteamientos dirigidos a aportar una mayor precisión en la medición del C.I nunca se puede tener un 100% de confiabilidad ni hacer uso de los tests como herramienta de diagnóstico única o mucho menos discriminatoria.

El concepto de Inteligencia Emocional debe ser usado, no para categorizar de “inteligentes o limitados” a los sujetos, sino para estimular el aprendizaje o el mejoramiento de las habilidades que hemos descrito; y así poder mejorar las relaciones en los diferentes momentos y espacios de la vida del ser humano.

La ciencia de la Inteligencia Emocional está creciendo muy rápidamente, y decimos ciencia porque se están realizando estudios, investigaciones, informes administrativos y otros tipos de estudios, que nos enseñan todos los días cómo mejorar nuestra capacidad de raciocinio y al mismo tiempo, cómo utilizar mejor nuestra energía emocional, la intuición y el poder que tenemos para conectarnos a un nivel profundo con nosotros mismos y con los demás.

²³ “La Inteligencia Emocional” D. Goleman, Javier Vergara Editor. Argentina año 2000, pág. 66

La “Inteligencia Emocional” entendida como la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información e influencia, está inmersa en todas las actuaciones humanas, tanto personales, familiares, sociales, de trabajo, políticas, etc. La evolución de la especie humana ha dado como resultado que el cerebro evolucione hasta desarrollar las funciones superiores como la capacidad de raciocinio, lo que ha dado como resultado el desarrollo del intelecto. Ha quedado demostrado sin embargo, que a las personas de éxito no se las mide por el grado de desarrollo de su coeficiente intelectual; es bien conocido y nos ha pasado a todos que los compañeros de escuela o colegio que tenían las mejores calificaciones o se graduaron con honores, no necesariamente, son ahora personas exitosas. Pero si ellos, además lograron desarrollar empatía, habilidades sociales, autocontrol, etc., seguramente están en la senda hacia la máxima plenitud vital.

1.4 Aplicaciones:

La Inteligencia Emocional tiene un rango de aplicaciones muy extenso, ya que no es una cualidad que se busque desarrollar en una sola faceta en la vida del sujeto, sino que sus manifestaciones se observan de manera integral en todo lo que hace y vive el ser humano. Un individuo con una alta inteligencia emocional, tiene la virtud de detectar las acciones requeridas respecto a sus necesidades en cada situación y aplicar aquellas características que lo hacen emocionalmente inteligente en todos los escenarios conflictivos.

Sin embargo, considero necesario plantear y explicar ciertas actividades humanas en las cuales el uso, aplicación y enseñanza de la IE puede resultar muy beneficiosa.

Considero adecuado dividir en los siguientes ámbitos las posibles aplicaciones de la IE:

- **Psicoterapia:** En este campo, la Inteligencia Emocional es tan esencial en el terapeuta como los conocimientos teóricos y la experiencia. La llegada de un nuevo paciente a consulta es un momento muy importante y debe ser manejado con mucho cuidado por el terapeuta, ya que de éste depende que el sujeto inicie o no, el proceso terapéutico de forma positiva. El paciente llega vulnerable y reconociendo carencias y necesidades,

que en la mayoría de casos, cuesta mucho reconocer. Está en la manos del psicólogo, saberse manejar emocionalmente para dar esa primera *buena impresión*, que dará pie para que el sujeto confíe, baje sus defensas y pueda dar los primeros pasos en camino a la solución de sus conflictos.

Durante el proceso de terapia, considero que hay ciertos momentos en los cuales las necesidades tanto técnicas, como humanas que surgen, apuntan a ciertos componentes específicos de la IE que resultan ser los más oportunos y necesarios.

Por ejemplo, en el inicio del proceso, cuando lo más importante es establecer un buen *rapport*; las cualidades de Autorregulación del terapeuta deben ser las más resaltadas. Dentro de estas tenemos: el autocontrol, la confiabilidad, la escrupulosidad, la adaptabilidad y la innovación. El psicólogo desde un principio, debe mostrarse como un sujeto accesible, confiable, empático y flexible. La capacidad de tolerancia y adaptabilidad que proyecte el terapeuta, son ejes críticos para que el paciente pueda *soltarse*, por así decirlo, y lograr un proceso productivo y que no resulte angustiante.

El terapeuta debe mostrarse como un individuo confiable; tanto en el sentido ético donde la regla básica es la de guardar la confidencialidad de sus pacientes; como en el sentido de poder escuchar sin emitir juicios de valor ni reflexiones u opiniones propias que puedan incomodar o limitar al sujeto.

Posteriormente, el autocontrol, es una capacidad esencial que permite al terapeuta manejar de forma apropiada sus propios conflictos y es altamente importante tanto en el primer momento cuando surge la demanda, como en el proceso posterior en general y para el surgimiento de una transferencia apropiada que devenga en un proceso productivo. Una vez inmersos en los momentos sucesivos de la terapia, el componente, que considero, es el más adecuado, es el Autoconocimiento: la conciencia emocional, la autoevaluación precisa y la confianza en uno mismo. Cuando el terapeuta ya ha logrado crear un buen *rapport*, habiendo demostrado ser confiable, empático, tolerante, etc. Es crucial que exista en él, un equilibrio entre la capacidad de reconocer sus propias limitaciones ya sean personales o teóricas; y al mismo tiempo tener la suficiente confianza para proyectarse como un profesional seguro y asertivo.

Si bien es cierto, ya se mencionó a la empatía como una cualidad necesaria en el terapeuta, es importante mencionar a algunos de sus elementos más específicos, ya que son, a mí parecer, objetivos *sine qua non* en la vida profesional del terapeuta.

Dentro de las habilidades sociales de un *inteligente emocional*, está la comunicación; elemento trascendental para el terapeuta. Pienso que ningún psicólogo debería escoger esta carrera, si no le gusta escuchar a la gente. Nuestra mayor herramienta, no es el diván o los libros, sino saber escuchar. Pero, ¿qué tan productivo puede ser un terapeuta que sabe escuchar, pero no expresarse? Sus mensajes deben ser claros y convincentes, sus intervenciones oportunas y adecuadas.

Las habilidades sociales incluyen, además de la comunicación, otros componentes igual de importantes para el terapeuta, estos son: la influencia, el manejo de conflictos, el liderazgo, el catalizador de cambio y la habilidad para establecer vínculos. Pero también implica ciertas expectativas que pesan sobre el psicólogo; expectativas que pueden o no ser satisfechas, sólo si el terapeuta posee las cualidades antes mencionadas, como por ejemplo la influencia o el liderazgo. El psicólogo debe ser capaz de motivar a sus pacientes hacia el cambio, liderarlos y guiarlos en el camino hacia el “equilibrio psíquico”; debe saber negociar, adaptarse y manejar conflictos.

Es también muy importante que el psicólogo logre un balance entre ser sensible a las necesidades afectivas de sus pacientes (establecer vínculos) y poder delimitar los roles que le competen, el es psicólogo – terapeuta; no es amigo, cura o consejero. Muchos pacientes llegan con el pedido de ser autorizados a hacer ciertas cosas, o a sentirse de cierta forma. Incluso buscan “recetas” o directrices para solucionar sus problemas. El terapeuta no debe convertirse en *dictador* de sus pacientes, bajo ninguna circunstancia debe dar órdenes o tomar decisiones por sus pacientes. Pero si puede, de ser necesario, plantearse como un ente regulador de ciertas conductas en las cuales el paciente reconoce su mal proceder; pero al mismo tiempo dejando la decisión final a criterio del sujeto.

Todas estas capacidades son de manera integral, un requisito esencial en un terapeuta; cada una aplicada en las situaciones que lo ameriten y constantemente adaptadas y renovadas según las circunstancias. Un buen terapeuta que posea todas estas habilidades, es también un terapeuta capaz de transmitir las a otros; especialmente

a sus pacientes, reforzar los recursos emocionales que ya poseen o ayudar a crear nuevos.

- **Laboral:** para explicar más claramente, cómo la IE se aplica en este campo en particular, considero oportuno citar dos casos de estudio recopilados de la página web Inteligencia-Emocional:

“La inteligencia emocional es dos veces más importante que las destrezas técnicas o el coeficiente intelectual para determinar el desempeño de la alta gerencia.

Daniel Goleman (Harvard Business Review)

Liderazgo con Inteligencia Emocional = Resultados Positivos

“He aquí un contraste de liderazgos sumamente instructivo: Ronald W. Allen, ex director ejecutivo de Delta Air Lines, y Gerald Grinstein, que desempeñó el mismo cargo en Western Airlines y el ferrocarril Burlington Northern.

Grinstein, abogado de profesión, es un maestro para establecer entendimiento con sus empleados y utiliza esa afinación emocional para persuadir. Cuando asumió la dirección de Western Airlines, en 1985, la compañía estaba en dificultades; él pasó cientos de horas en pequeñas cabinas de vuelo, detrás de los mostradores y en los depósitos de equipaje, a fin de familiarizarse con sus empleados.

La afinidad que construyó entonces fue crucial para que los trabajadores de la empresa aceptaran reducciones de sueldo e hicieran ciertas concesiones en cuanto a las normas laborales; a cambio, él sólo les prometió una compañía solvente, de la que ellos tendrían una mayor porción. Con esas concesiones en la mano, Western Airlines aterrizó sólidamente en cifras positivas [...] Un íntimo amigo de Grinstein comentó de ese estilo gerencial: ‘Para ser duro no hace falta ser un cretino’ [...] Ahora veamos a Ronald W. Allen, quien en abril de 1997, fue separado del máximo cargo ejecutivo por el directorio de Delta Air Lines, aunque la compañía estaba disfrutando de un récord de utilidades [...] El ejecutivo se convirtió en un jefe duro, casi implacable. Se hizo célebre por humillar a los subordinados regañándolos ante otros empleados [...] El principal error de Allen fue su desalmada reducción de personal: eliminó 12.000 puestos de trabajo, más o menos un tercio del total de Delta. Algunos empleos eran ‘grasa’, sin duda, pero muchos otros constituían ‘los músculos, los tendones y los nervios’ de la organización. Esos grandes cortes produjeron una caída en los servicios al cliente, en otros tiempos envidiables. Las quejas contra Delta crecieron súbitamente hasta las nubes: desde suciedad en los aviones y demoras en los despegues hasta equipajes desaparecidos. Junto con la grasa, Allen había arrancado el espíritu de la compañía.

Los empleados se encontraban en estado de shock; la compañía nunca los había tratado tan mal. La inseguridad y el enojo eran los sentimientos dominantes. Aun después de acabar con el déficit, merced a los recortes, una encuesta efectuada entre los 25.000 empleados restantes reveló que continuaban escépticos y asustados; la mitad era hostil al liderazgo de Allen.

En octubre de 1996, éste admitió públicamente que su draconiana campaña de economías había tenido efectos devastadores en la fuerza laboral de Delta. La reputación de Delta, en cuanto a las excelencias de su servicio, estaba manchada; los

gerentes talentosos la abandonaban. Peor aun: la moral de los empleados estaban en un abismo.

Por lo tanto, el directorio actuó; lo encabezaba nada menos que Gerald Grinstein. Allen, el hombre que, en la cumbre de su poder, había detentado los títulos de presidente, director ejecutivo y gerente general, fue despedido a la edad de 55 años, sobre todo por haber matado el alma de la empresa.

Las historias gemelas de Robert W. Allen y Gerald Grinstein demuestran que el arte del liderazgo no consiste en el cambio por sí solo, sino en la manera de implementarlo. Ambos pasaron por el doloroso proceso de reducir costos, pero uno lo hizo de un modo tal que permitió conservar la lealtad de sus empleados y su buen ánimo, mientras que el otro desmoralizó y apartó de sí a toda la fuerza laboral”.²⁴

Estos casos permiten observar con claridad cómo las aptitudes personales y las habilidades sociales pueden hacer fracasar un negocio o por el contrario, llevarlo a lo máximo de sus resultados a través del manejo adecuado del liderazgo, empatía, compromiso, iniciativa, optimismo, influencia, comunicación, establecimiento de vínculos, habilidades de trabajo en equipo, etc. Todas cualidades que los máximos dirigentes de una empresa deben tener desarrolladas.²⁵

La motivación, es una característica ya mencionada dentro del ámbito laboral, y creo que es un eje central en otra actividad humana que considero, es muy importante y no se debe pasar por alto, el deporte. Las actividades deportivas son de por mucho, la forma más común de entretenimiento para millones de seres humanos. Tanto de protagonistas como de espectadores; el ser humano es por naturaleza competitivo y como hemos podido ver de cerca en nuestro país, el éxito o fracaso de una figura deportiva puede llegar afectar emocionalmente a las masas, incentivando incluso el patriotismo, el fanatismo o el odio.

Siendo esta actividad tan importante para la sociedad actual, las herramientas a ser usadas para asegurar estos éxitos, deben incluir a la IE. Un equipo motivado, es un equipo que se esfuerza y consigue sus metas. Pero más allá de eso, es un equipo que aún de las derrotas resurge, que no le destroza el fracaso sino que le motiva a ir más lejos. Un buen entrenador es aquel que sabe ser líder no sólo jefe, que sabe influenciar y guiar

²⁴ Martha Brannigan y Joseph B. White. Para el periódico: Wall Street Journal 30-31 mayo 1997
Artículo: “Why Delta Airlines decided IT was time for CEO to take off” Web: www.inteligencia-emocional.org/trabajoyempresa/casos Acceso: 21 de Septiembre del 2009

²⁵ Ambos artículos fueron tomados de la pág web:
www.inteligenciaemocional.org/trabajoyempresa/casos. Acceso: 21 de septiembre del 2009

al cambio. Que se identifica con las necesidades ajenas (empatía) y que tiene gran capacidad de comunicación.

- **Mediación, negociación y solución de conflictos:** En estos tres campos, el uso de la IE es fundamental, como podemos ver en las siguientes explicaciones tomadas de la página web Inteligencia Emocional.

“¿Qué es la mediación y cómo puede evitar conflictos?

La mediación es una negociación en la que interviene la ayuda de un tercero. El mediador realiza reuniones conjuntas y separadas con las partes en conflicto, con el objetivo de:

- Reducir la hostilidad y establecer una comunicación eficaz.
- Ayudar a las partes a comprender las necesidades y los intereses del otro.
- Formular preguntas que pongan de manifiesto los intereses reales de cada parte.
- Plantear y aclarar cuestiones que han sido pasadas por alto, o que no han recibido la suficiente atención.
- Ayudar a las personas a concebir y a comunicar nuevas ideas.
- Ayudar a reformular las propuestas en términos más aceptables.
- Moderar las exigencias que no son realistas.
- Comprobar la receptividad a nuevas propuestas.
- Ayudar a formular acuerdos que resuelvan los problemas actuales, salvaguarden las relaciones y permitan prever necesidades futuras.

Cuando la relación es de fundamental interés para todas las partes, ya sea que una disputa pueda poner en peligro una valiosa relación comercial, o cuando una pareja que se divorcia tiene que preservar algún tipo de relación a causa de sus hijos, entonces sin duda debe recurrirse a la mediación antes de recurrir a los métodos de enfrentamiento.

El proceso de la mediación brinda diversas oportunidades y alienta a las personas a expresar sus emociones, a decirles a los demás cómo se sienten. Una vez aclarada la confusión emocional, las partes pueden abordar las cuestiones fundamentales de la discusión. Separadas de los sentimientos, esas cuestiones suelen resultar más fáciles de resolver de lo que las partes creen [...]

La manifestación de emociones fuertes constituye una parte importante de la mediación – es una de las razones por las cuales pueden dar buenos resultados cuando otros métodos fallan -, y el mediador debe tener nervios lo bastante fuertes como para dejar que la gente a veces grite, y también para frenarla en otras ocasiones [...] La mediación tiene el efecto de ayudar a aceptar cualquier tipo de acuerdo, establecer relaciones, asegurar que se ponga el acento en las oportunidades del futuro, y no en los problemas del pasado”.²⁶

Existen varias circunstancias que favorecen la mediación pero sin duda alguna, las bondades que puede brindar un adecuado desarrollo de las aptitudes personales y sociales, permitirá que el terapeuta, mediador o negociador pueda solucionar los conflictos de la manera menos dañina para las partes y se produzcan ganancias.

²⁶ Artículo tomado de la página web: www.inteligencia-emocional.org/trabajoyempresa/lamediacionylaie acceso 28 de septiembre 2009.

- **Académico:** en este campo considero, que la IE debería ser requisito, al igual que en la terapia. Los docentes son personas que tienen en sus manos, la formación de mentes muy influenciadas y cuyo rol implica una gran responsabilidad. A todos nos ha sucedido en algún momento, el haber sido testigo o víctima de un maltrato o una humillación por parte de un profesor; situaciones que no necesariamente sucedieron por la malicia de dicha autoridad, sino en muchas ocasiones, por el hecho de ignorar las capacidades emocionales básicas con las que se debe tratar a un estudiante.

Así como el terapeuta debe poseer todas las cualidades de la IE y dejarlas interactuar, con el docente debe suceder lo propio; y de la misma forma en la que el psicólogo busca enseñar dichos elementos, el docente debe, con su ejemplo, incentivar la imitación y la aplicación en sus estudiantes

Pero las aplicaciones de la IE en el ámbito académico van más allá de los elementos que se manejan en las relaciones profesor-estudiante. Implica también la capacidad de liderazgo, de motivación, de comunicación, de empatía, de solución de conflictos, etc. Es decir, una aplicación integral de todos los componentes de la IE.

Goleman menciona en su obra, numerosos estudios donde se demuestra que los factores emocionales afectan de manera significativa el rendimiento de los estudiantes, variables como la forma en la que son motivados, los plazos, las consecuencias, los gustos y habilidades individuales de cada estudiante; son todos claves para el resultado final. Sugiere también que se transforme el modelo que se sigue actualmente tanto para enseñar como para evaluar a los estudiantes. Hace varias referencias a Gardner cuando recomienda dar una enseñanza que se adecue más a los gustos y destrezas de cada estudiante que al rígido pensum establecido por la cultura.²⁷

- **Comunicación Social:** Los seres humanos, somos animales de manada. Y como se mencionó en el acápite 1.1 de este trabajo, esta condición de vivir en grupos nos obligó a desarrollar formas de comunicación, que en el caso del ser humano, es extremadamente sofisticada y compleja. La comunicación no se ha quedado sólo como una manera de anunciarnos de persona a persona, con nuestras familias y amigos, sino también entre comunidades, países, sectores, razas, etc. Cualquier grupo de personas

²⁷ Este párrafo es una recopilación de algunas ideas tomadas de “La Inteligencia Emocional” D. Goleman, Javier Vergara Editor. Argentina año 2000, pág 120, 121 y 122.

con algo en común, una idea, una doctrina, un origen o una meta; debe acudir a la comunicación para que sus necesidades trasciendan y causen un efecto. Es de aquí que surge la comunicación social.

En su concepto más básico la comunicación es la forma como las personas hacen conocer un hecho, una necesidad, una circunstancia, etc. Por medio de la tríada de la comunicación: el emisor, el mensaje y el receptor. Por todos es conocido que en muchas ocasiones la intención del emisor al formular un mensaje fue una y el receptor lo concibió de otro modo generando muchas veces conflictos que pudieron evitarse si se tanto emisor como receptor, hubiesen tomado en cuenta algunos de los componentes de la IE.

Si aplicamos en forma práctica la IE a la comunicación, podemos decir que un emisor debe tener ciertas cualidades como una conciencia emocional desarrollada para poder reconocer las propias emociones y sus efectos, la empatía como la capacidad de ponerse en el lugar del receptor y así saber cómo reaccionaría frente al mensaje, una capacidad desarrollada para entender la diversidad y poder cultivar oportunidades frente a distinto tipo de personas; un emisor debe también haber desarrollado una conciencia política amplia capaz de poder interpretar las corrientes emocionales de un grupo y sus relaciones con el poder, en fin el desarrollo de estas habilidades se constituirán en una fortaleza para que el emisor exprese un mensaje que sea recibido sin malentendidos y pueda tener éxito en su cometido.

Del lado del receptor también se presentan ciertas habilidades que le permitirán recibir, procesar, y utilizar la información de modo que pueda resultar útil o en su beneficio y de los demás, estas habilidades las podemos resumir en: confianza en sí mismo, escrupulosidad, comprensión de los demás, la comunicación en sí, como la capacidad de escuchar abierta y activamente sin prejuicios, etc.

Estas habilidades tanto personales como sociales permitirán que la comunicación sea más fluida y que las barreras que se presentan en este proceso puedan ser superadas en buena parte gracias a su desarrollo y de esta manera tanto emisor como receptor tengan la posibilidad de crecer a través de este elemento tan fundamental como es la comunicación.

En los últimos 10 años, el avance de la tecnología ha permitido un crecimiento increíble en lo que se refiere a comunicación, se han creado incluso nuevas comunidades de personas sólo por la forma en la que se comunican; por el aparato que usan, o las palabras que inventan. Y debido a la gran influencia que los medios tienen sobre las personas, es que surge otro de los campos de aplicación de la IE, la publicidad y el marketing. Apelar a las necesidades de los sujetos y crear productos para satisfacerlas es una cosa, otra cosa es convencer a dichos sujetos que el producto X es mejor que el Y y lograr que lo compren.

Las empresas de publicidad ahora saben que las personas son más susceptibles a comprar productos con los cuales se identifican y mientras más se adapten a sus necesidades, mejor. Mientras más apele a mi emotividad, sentido de humor, intelecto, etc; más probabilidad hay de que lo recuerde la próxima vez que vaya de compras.

Por ejemplo, todas las campañas de los productos de higiene femenina, en general, a qué apuntan? A darle *libertad* a la mujer que los usa, libertad de ponerse la ropa que quiera, de salir a hacer lo que quiera, de moverse como quiera, etc. Eso es una demostración de que los creadores de estos productos se vieron obligados a identificarse con las necesidades de una mujer que se siente restringida por su condición física mientras tiene su periodo; se vieron en la necesidad de *ponerse en sus zapatos*, de ser empáticos.

- **Vida cotidiana:** Pero sin duda alguna, la más grande aplicación de la IE es el día a día. La forma en la que reaccionamos cuando un desconsiderado conductor se nos cruza en la calle; o lo que sentimos cuando le dan ese ascenso al mimado del jefe que no puso ni la mitad del esfuerzo que uno; o cuando nuestro hijo de 6 años quiere saber de dónde salen los bebés.

Un sinnúmero de situaciones que se presentan todos los días de nuestras vidas, son ocasiones perfectas para aplicar las cualidades de la IE; para ponernos en los zapatos del otro (empatía), para tolerar una nueva forma de pensar (adaptabilidad), para aprender a manejar nuestros conflictos (autorregulación), para levantarnos más fuertes de las caídas (automotivación), etc.

Hay dos elementos que no se mencionaron como componentes de la IE pero que considero, son muy importantes. El sentido del humor y el carisma. En los próximos capítulos, cuando analicemos al personaje de Benigni y la historia de Vujicic se buscará lograr una demostración de dichas cualidades en cada personaje.

La Inteligencia Emocional, va mucho más allá de un concepto o de una teoría, es una forma de vida, una manera más armoniosa y relajada de estar en el mundo, de existir con el resto.

CAPÍTULO 2: RESILIENCIA

“El que tiene un porqué para vivir, puede soportar casi cualquier cómo”

F. Nietzsche

2.1 Antecedentes

El otro pilar fundamental de este trabajo, es la Resiliencia. Este concepto es relativamente nuevo dentro del mundo de la Psicología. Pero probablemente la Resiliencia en cuanto a realidad psicológica sea tan antigua como la propia humanidad.

La historia de este concepto comienza a partir de la segunda guerra mundial, cuando la comunidad científica se interesó por la investigación de niños y adultos que sobrevivieron a experiencias extremas de sufrimiento en campos de concentración y en la vivencia de la guerra en general; los resultados dieron a entender que un gran porcentaje de estas personas no sólo logró superar los traumas sino que lo hicieron de una manera que produjo beneficios en sus vidas futuras. Pero así como se observaba la existencia de estos casos, había otros que bajo las mismas condiciones de sufrimiento no pudieron superar el trauma e insistieron en actualizar su condición de víctimas en sus vidas cotidianas y con su entorno.

“Hasta esta época no se hablaba de Resiliencia como se menciona hoy en día; fue posteriormente ya entrada la década de los 80’s cuando Emmy Werner lleva a cabo un estudio prolongado: el seguimiento de 698 individuos (nacidos el año 1955) desde el período prenatal hasta la edad de 32 años. Las niñas y niños eran las “ovejas negras” de familias pobres de la isla hawaiana de Kauai. El estudio se enfocó en las actitudes de vida positivas de estos individuos que tuvieron una infancia lejos de ser la ideal. La siguiente etapa de desarrollo de este concepto, se da a mediados de los años 90’s con investigadores como Michael Reuter y Edith Grotberg, entre otros, quienes continúan en su intento por puntualizar factores que favorecen la Resiliencia y se incluye la noción de que esta capacidad no es innata ni genética sino que puede ser promovida y adquirida por medio de una adecuada estimulación”.¹

En la década actual, el concepto de Resiliencia se ha expandido. Una vez planteados los lineamientos básicos y las definiciones más generales, en el panorama de los últimos años, lo que se ha buscado es la manera de adaptar, de forma más específica, las virtudes que ofrece la Resiliencia en distintos aspectos de la vida cotidiana; resiliencia familiar, social, individual, comunitaria, respecto a crisis evolutivas, traumas, abuso físico o sexual, etc.

Uno de los mayores teorizadores de los últimos tiempos ha sido el psiquiatra-psicoanalista francés, Boris Cyrulnik, quien plantea, entre otras cosas, que dar un sentido a la vida es un aspecto indivisible del proceso resiliente; y cuyos aportes teóricos serán ampliados y citados posteriormente en éste acápite. Y dentro de la misma visión, el autor humanista Viktor Frankl, quien, aunque no habla de Resiliencia específicamente, relata muchas situaciones donde se pueden observar numerosos escenarios que dan mucho espacio a la aplicación de la resiliencia.

¹ Ana Forés. Pedagogía de la Resiliencia. http://www.misionjoven.org/08/06/377_2.html Acceso: 17 junio 2009

El defiende al ser humano como un sujeto auto-determinante que no está condenado por una infancia traumática.

“A finales de la década de los 90’s algunos organismos internacionales se involucraron en la creación del Proyecto Internacional de Resiliencia, y su principal objetivo fue elaborar guías que permitan incorporar en las actividades cotidianas de los servicios de salud, de las instituciones escolares y en las prácticas familiares de crianza, los elementos de promoción de este concepto. De esta manera, los estudios que comenzaron como una inquietud en sectores académicos, terminaron enriqueciendo el arsenal de intervenciones de promoción de salud y desarrollo psicosocial. Esta posibilidad de actuar fortaleciendo las condiciones positivas, constituye un esfuerzo preventivo de bienestar psicológico, una prevención primordial. Logrando así que previo a la emergencia de una patología o un problema, las acciones para enfrentarlo ya estén presentes. La estimulación de la Resiliencia humana llegará a ser, sin duda, un importante componente de la promoción de salud y desarrollo humano y la edición de este tipo de guías es un primer paso considerable en ese sentido”.²

Es importante mencionar que el desarrollo del tema de la Resiliencia se ha dado mayormente dentro de la corriente cognitivo-conductual estadounidense y la corriente humanista.

Dentro de lo que es la Resiliencia Familiar, se hará referencia a la terapia sistémica. Por lo que el peso teórico de esta parte de la disertación se sostiene en los aportes de los autores pertenecientes a estas tres corrientes y escuelas mencionadas.

2.2 Concepto

Para empezar, se realizará un análisis etimológico de la palabra, desde varios aspectos.

“La Resiliencia es una palabra corriente. En francés y en español, se utiliza en términos de ingeniería únicamente para describir la capacidad de un material para recobrar su forma original después de someterse a una presión deformadora. En inglés, se utiliza también para describir cualidades humanas por analogía con el significado que encierra en ingeniería. Para los fines que nos interesan, atribuimos a la palabra Resiliencia este sentido más amplio, tal como el que tiene en inglés”.³

En este caso, el material es el sujeto, la deformación es la situación adversa y la recuperación es la capacidad de superar la deformación o regresar a su forma original. Como dice el autor, para el interés en el ámbito psicológico, ésta es la definición que

² Esta información fue extraída de folleto de Stefan Vanistendael, Cómo crecer superando los percances. Resiliencia: capitalizando las fuerzas del individuo.

³ Stefan Vanistendael, Cómo crecer superando los percances. Resiliencia: capitalizando las fuerzas del individuo. Quito-no se precisa el editorial, 1997, pág 13

buscamos aplicar. Pero la Resiliencia es un concepto, mucho más complejo que sólo superar los conflictos o los traumas.

“La Resiliencia es un término tomado de la física que designa la resistencia de un material al choque o a la presión. En el latín se origina del término *resilio* que significa volver atrás, volver de un salto, resaltar, rebotar. Dentro de la psicología, la Resiliencia puede definirse como la capacidad de una persona para recobrase de la adversidad fortalecida y dueña de mayores recursos, implica algo más que la mera posibilidad de sobrevivir a un sufrimiento, atravesarlo o eludirlo. Una persona resiliente cura sus propias heridas, se hace cargo de su vida, actúa en forma interdependiente con los demás, excluye la invulnerabilidad y la autosuficiencia.”⁴

Para Vanistendael, la definición más sencilla y precisa de Resiliencia es: *‘la capacidad para hacer las cosas bien y de forma socialmente aceptable en circunstancias adversas’*⁵

Personalmente, no estoy en completo acuerdo con dicha definición, ya que deja mucho campo para debatir acerca de lo que significa *‘hacer las cosas bien’*, ya que para mí, como individuo, puede estar bien y ser socialmente aceptable el vengar el asesinato de un ser querido; pero eso no lo convierte en una reacción resiliente. Yo afinaría esa definición agregando que ser resiliente no sólo implica hacer las cosas bien, sino tomar acciones que resulten positivas a largo plazo, para el sujeto y su entorno. Por ejemplo, es muy común dentro de un proceso de duelo, especialmente en los padres que han perdido hijos muy jóvenes, la reacción que logra que los sujetos salgan de su tristeza o de su furia, sea llevar a cabo la creación de fundaciones o instituciones dedicadas a estudiar o ayudar a las víctimas de la enfermedad. Esto sí es una reacción resiliente, ya que toma una situación adversa y la transforma en acciones positivas que ayudan a elaborar la tristeza y resultan beneficiosas para otros que están o han estado en la misma situación.

En el libro “Los buenos tratos a la infancia. Parentalidad, Apego y Resiliencia” de Barudy y Dantagnan, los autores hacen una recopilación de algunos conceptos sobre Resiliencia que consideran importantes, los cuales se expondrán a continuación y posterior a cada uno, se incluirá una opinión personal:

⁴ Froma Walsh. Resiliencia Familiar, Buenos Aires, Amorrortu, 2004, Pág. 26.

⁵ Paráfrasis de Stefan Vanistendael, Cómo crecer superando los percances. Resiliencia: capitalizando las fuerzas del individuo. Quito-no se precisa el editorial, 1997, pág 13

1. Goodyer (1995), dice: “En general, se admite que hay resiliencia cuando un niño muestra reacciones moderadas y aceptables si el ambiente le somete a estímulos considerados nocivos”⁶.

Esta definición señala dos aspectos importantes: por un lado, limita las reacciones a un estado intermedio de aceptación, evitando la extrapolación de estados carentes de respuesta en los niños y segundo, señala al ambiente y sus características como los que determinan cuáles serían los estímulos nocivos para su contexto.

2. Rutter (1993) señala que “La resiliencia es un fenómeno que manifiestan sujetos jóvenes que evolucionan favorablemente, aunque hayan experimentado una forma de estrés que se estima que implica un grave riesgo de consecuencias desfavorables”.⁷

Esta definición introduce la noción de un proceso de formación adquirida que bien puede darse en el marco de la historia personal como transgeneracional y una adaptación aún a estados que determinan amenaza para el individuo. Es decir aborda la característica de plasticidad del ser humano.

3. Vanistendael (2000) afirma que: “La resiliencia es la capacidad de tener éxito de modo aceptable para la sociedad, a pesar de un estrés o de una adversidad que implica normalmente un grave riesgo de resultados negativos”.⁸

En este concepto se introduce el efecto relacional o social de la resiliencia pues se proyecta sobre ésta. Garantiza la capacidad de resistir no solo del individuo, sino de la sociedad.

4. Kreisler (1996), quien se refiere a la resiliencia “como la capacidad de un sujeto para superar circunstancias de especial dificultad gracias a sus cualidades mentales, de conducta y adaptación”.⁹

Este autor incorpora una noción determinante de la calidad o tipo de circunstancia que correspondería a una respuesta resiliente. Existe una mayor especificidad en este

⁶ GOODYER, I.M.: Risk and resilience in childhood and adolescents, en Bengt Lindstiöm y Nick Spencer (eds.), *Social Pediatrics*, Oxford University Press, Londres, 1995.

⁷ RUTTER M. Resilience, some conceptual considerations, en *Journal of Adolescent Health*. 1993.

⁸ VANISTENDAEL, S. Y LECOMTE, J., *La felicidad es posible. Despertar en los niños maltratados la confianza en sí mismos: construir la resiliencia*. Gedisa, Barcelona, 2000.

⁹ KREISLER, L., *La resiliencia mise en spirale*, Spiralel, 1996.

concepto, además, se insiste en la capacidad de dotación personal como un elemento importante en la comprensión de conducta del ser humano.

5. Manciaux, Vanistendael, Lacomte y Cyrulnik (2003) proponen que: “La resiliencia es la capacidad de una persona para desarrollarse bien, seguir proyectándose en el futuro a pesar de los acontecimientos desestabilizadores, de condiciones de vida difíciles y de traumas a veces graves.”¹⁰

Esta es una definición más completa ya que define la Resiliencia como una habilidad adquirida con el tiempo y sostenida a lo largo de la vida, es decir un proceso continuo que garantice estabilidad a pesar de enfrentar situaciones graves. Esta definición nos permite incorporar objetivos educativos, sociales y psicoterapéuticos, tanto como paradigmas de conductas adaptativas, perfiles de adaptación, prevención y educación, como también desarrollar conductas que permiten reparar a las personas que han sufrido adversidad o rehabilitar a las personas que han causado daño.

En conclusión, la Resiliencia es una capacidad que permite al sujeto no sólo superar los traumas, adversidades, conflictos, etc. Sino también ver en ellos una oportunidad para crecer y desarrollarse. Un sujeto resiliente no es un sujeto que aunque ya dejó de llorar su pérdida, sigue castigándose a sí mismo o a su entorno, por su sufrimiento. Un sujeto resiliente no se mantiene en el papel de víctima ni victimiza a nadie; un sujeto resiliente aprende, elabora y produce con sus problemas.

2.2.1 Componentes:

Este es un acápite muy importante dentro del trabajo, pero también es bastante complejo, ya que para cada autor los componentes son distintos, si bien hay ciertos lineamientos esenciales que se repiten de autor en autor, hay planteamientos que complementan las teorías entre unos y otros, lo que se ha buscado hacer en este punto es mencionar aquellos aportes que me han parecido más ricos y comentar sobre ellos, para al final reunir los elementos en un resumen que permita una formulación concluyente más completa.

¹⁰ MANCIAUX,M., VANISTENDAEL,S., LECOMTE,L., Y CYRULNIK,B.,La resiliencia: estado de cuestión. Gedisa, Barcelona ,2003.

El autor Stefan Vanistendael, desarrolla un breve pero muy completo escrito denominado *¿Cómo crecer superando los percances? Resiliencia: capitalizar las fuerzas del individuo.*

En él detalla dos componentes principales dentro de sus aportes sobre Resiliencia:

“En términos de acción, conviene identificar en la Resiliencia dos componentes que la convierten en algo más que desenvolverse con soltura:

- La Resiliencia frente a la destrucción, esto es, la capacidad para proteger la propia integridad bajo presión;
- Más allá de la resistencia, la capacidad para construir un conductismo vital positivo pese a circunstancias difíciles.”¹¹

Aquí el autor clarifica un poco más su concepto introduciendo el elemento del ‘*conductismo vital positivo*’, es decir, reconoce la necesidad, no sólo de superar el obstáculo, sino también de ocupar su vida positivamente con ello. Y aunque su enfoque esté más dirigido hacia la Resiliencia del sujeto que fue maltratado en su infancia, sus aportes son claramente aplicables al sujeto resiliente en general, como se puede observar en la siguiente cita:

“Son muchas las formas de contribuir a la Resiliencia. Empezaremos planteándonos los motivos por los que determinados niños se desenvuelven con tanta soltura en circunstancias adversas. La respuesta a esta pregunta podría ser algo diferente según la situación de que se trate.

Basándose en resultados de la investigación y en experiencias prácticas, pasamos a adelantar cinco ámbitos interrelacionados que merecen un examen detenido a la hora de fomentar la Resiliencia infantil, pero ni qué decir tiene que esta lista no es exhaustiva:

1. Redes de apoyo social y, como exponente pivote, la aceptación incondicional del niño en cuanto persona.
2. La capacidad para averiguar el significado de la vida, en estrecha relación con la vida espiritual y la fe religiosa.
3. Aptitudes y el sentimiento de tener algún tipo de control sobre la propia vida.
4. Autoestima
5. Sentido del humor.

En estos ámbitos podríamos hallar posibilidades de claves generadoras de Resiliencia: sin embargo, cada situación requiere que comprobemos atentamente en qué ámbito cabe

¹¹Stefan Vanistendael, *Cómo crecer superando los percances. Resiliencia: capitalizando las fuerzas del individuo.* Quito-no se precisa el editorial, 1997, pág 13

¹² Stefan Vanistendael, *Cómo crecer superando los percances. Resiliencia: capitalizando las fuerzas del individuo.* Quito-no se precisa el editorial, 1997, pág 34

una intervención positiva, qué claves generadoras utilizar, cómo utilizarlas, o si existen otros ámbitos y claves generadoras de Resiliencia que merezca la pena identificar y aprovechar”.

12

El autor menciona la importancia de convertir al concepto de Resiliencia en un aporte aplicable en la vida del sujeto, introduce lo que él denomina 'claves generadoras de Resiliencia' que vendrían a ser pistas o manifestaciones puntuales de que existen en el sujeto, los recursos necesarios para ser resiliente, y los 5 componentes mencionados anteriormente son los ámbitos en los cuales el autor detecta dichas claves.

El autor también informa acerca de cómo cada uno de esos ámbitos puede resultar en un manejo inapropiado y arrojar rasgos *degeneradores* de resiliencia:

1. "Los malos tratos suelen suministrarlos adultos próximos al niño.
2. Las creencias religiosas que no respeten la conciencia humana pueden abarcar sectas y violencia.
3. Es posible hacer mal uso de las habilidades sociales para manipular a los demás.
4. La autoestima puede lindar con la arrogancia.
5. El sentido del humor puede terminar en ironía o sarcasmos.

Ante estos riesgos, se debe mantener una actitud realista y prudente sin renunciar a hacer uso de las claves generadoras de resiliencia en todos los ámbitos".¹³

Dentro de las formulaciones propias de Vanistendael, menciona también aportes de otros autores, en este caso, hace una referencia a Loesel.

"La Resiliencia puede plasmarse en modelos de variada tipología. El investigador alemán Friedrich Loesel, por ejemplo, ha señalado las siguientes posibilidades:

- Lograr buenos resultados pese a riesgo, por ejemplo al pasar por un sinnúmero de inductores de estrés y presión, como en el caso de un niño de la calle que se ha convertido en un educador de calle atento y experimentado;
- Mantener competencias bajo la amenaza, de lo que Ana Frank quizás fuera un ejemplo elocuente al seguir creciendo en armonía por más de dos años en circunstancias particularmente difíciles hasta que muriera en un campo de concentración;
- Reponerse a un trauma y desarrollarse a continuación; concepto éste ejemplificado por Oksana Baiul, medalla de oro en patinaje artístico en los Juegos Olímpicos de Invierno de 1994 celebrados en Noruega. Abandonada por su padre cuando tenía dos años y huérfana con 13, se crió sumamente bien en su familia adoptiva.

¹³ Redacción basada en los aportes de Stefan Vanistendael, en el folleto "Cómo crecer superando los percances. Resiliencia: capitalizando las fuerzas del individuo". Quito-no se precisa el editorial, 1997, pág 34.

Desde una perspectiva estrictamente pragmática, lo realmente interesante no es la definición de la Resiliencia sino su representación en términos de construcción y dinamización”.¹⁴

En este caso Loesel, describe 3 escenarios de Resiliencia:

- En el primer caso, menciona 'lograr buenos resultados pese al riesgo' y lo ejemplifica con un niño de la calle. Esta posibilidad, yo la interpretaría como la capacidad del sujeto de no dejar que su entorno negativo, forme sus principios morales. Es decir, poder abstraer lo positivo de las cosas negativas que aunque pueden darle solución a sus problemas, no necesariamente son las opciones adecuadas.

- Dentro de lo que es 'mantener las competencias bajo amenaza' el autor alude a la historia de Ana Frank. En este caso, lo que se busca decir es que individuo no permite que las amenazas que lo rodean, mermen su capacidad de tener reacciones positivas y bien elaboradas.

- La última es la capacidad de 'reponerse a un trauma y desarrollarse a continuación', y se refiere al caso de una ganadora olímpica que sorteó muchos desafíos y se convirtió en un ejemplo de vida. De nuevo se puede observar la cualidad principal de la Resiliencia que implica superar, aprender y producir *con* y *desde* la adversidad.

En el libro “La Resiliencia, el Arte de Resurgir a la Vida” la autora, Rosette Poletti, hace referencia a Cyrulnik al hablar de los elementos necesarios para ser una persona resiliente:

“Convertirse en resiliente es recorrer un largo camino. Boris Cyrulnik advierte 3 grandes aspectos:

1. La adquisición de recursos internos que se desarrollan desde los primeros meses de vida.
2. El tipo de agresión, de herida, de carencia y, sobre todo, el significado de esta herida en el contexto del sujeto.
3. Los encuentros, las posibilidades de hablar y de actuar.

En resumen, la Resiliencia se crea en función del temperamento de la persona, del significado cultural de su herida y del tipo de sostén social del que dispone.”

¹⁵

¹⁴ Stefan Vanistendael, Cómo crecer superando los percances. Resiliencia: capitalizando las fuerzas del individuo. Quito-no se precisa el editorial, 1997, pág 13.

Una persona que no posee las herramientas para construir una casa, no la puede construir a menos que encuentre herramientas alternativas a su alcance u otra posibilidad para conseguirlas. Lo mismo sucede con la Resiliencia, la falta de cariño en la infancia, los malos ejemplos, los traumas, el abuso, etc; reducen la posibilidad del sujeto de poseer *dichas* herramientas o bien, los recursos para ser un sujeto resiliente. Pero esto no quiere decir que todo esté perdido, ya que la Resiliencia no es algo absoluto; no significa que si no sucede en la infancia, no pueda generarse. Es aquí cuando se opta por las herramientas alternativas u otra forma de conseguirlas. Y una de las formas de lograr esto, es la terapia. El terapeuta tiene la tarea de descubrir esas claves generadoras de resiliencia y ponerlas en práctica.

Steven y Sybil Wolin son dos investigadores estadounidenses que simplifican sus conocimientos sobre la Resiliencia en un diagrama, donde se exponen algunos elementos que ellos plantean como los aspectos fundamentales de la Resiliencia:



Como podemos ver en éste esquema, todos los componentes parten de la noción primordial que el sujeto tiene de sí mismo; todos los elementos que lo rodean se pueden definir como cualidades o manifestaciones de su vida interior. La ética por ejemplo, vendría a ser un determinante interno basado en influencias socio-culturales y familiares, que posee el sujeto para guiar moralmente sus acciones y para definir sus

¹⁵ Rosette Poletti-Barbara Dobbs. La Resiliencia el arte de resurgir a la vida, Buenos Aires, Editorial Lumen, 2005, pág 42

sentimientos respecto a ellas. Considero que la toma de conciencia, viene de la mano con la ética e implica además el autoconocimiento y la reflexión. La independencia, la iniciativa y la creatividad son todas cualidades que cada sujeto desarrolla más o menos de acuerdo a su crianza y sus necesidades; pero que en general son vistas como herramientas útiles para el equilibrio emocional. El sentido de humor es un elemento que considero muy importante para el sujeto resiliente, es una herramienta que le facilita afrontar los desafíos y aprender de ellos; además de proyectar al mundo una buena autoestima y gran capacidad de aceptación e introspección.

Al inicio de este acápite, se ofreció hacer un resumen en el cual se trataría de acoplar los elementos más importantes y ricos que se pudieron obtener de los aportes de los diferentes autores. En el siguiente cuadro se plantean en forma de síntesis, aquellos componentes y características de la capacidad de Resiliencia que se han planteado y explicado anteriormente.

VANISTENDAEL	LOESEL	CYRULNIK	WOLIN
- Capacidad para proteger la propia integridad bajo presión	- Lograr buenos resultados pese a riesgo.	- Adquisición de recursos internos que se desarrollan	- Iniciativa - Humor

<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para construir un conductismo vital positivo pese a circunstancias difíciles - Redes de apoyo social y, como exponente pivote, la aceptación incondicional del niño en cuanto persona. - Capacidad para averiguar el significado de la vida, en estrecha relación con la vida espiritual y la fe religiosa. - Aptitudes y el sentimiento de tener algún tipo de control sobre la propia vida. - Autoestima - Sentido del humor 	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener competencias bajo la amenaza. - Reponerse a un trauma y desarrollarse a continuación. 	<p>desde los primeros meses de vida.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El significado de la herida, trauma o conflicto en el contexto del sujeto. - Los encuentros y las posibilidades de hablar y de actuar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Independencia - Creatividad - Toma de conciencia - Ética - Relaciones
---	---	--	---

Se puede evidenciar en el cuadro, que para cada uno de los autores que se citan en este subcapítulo, y me atrevo a decir que en general en todo el trabajo; la organización de sus aportes teóricos no difiere mucho entre unos y otros, esto a pesar que su formación profesional no esté relacionada; y pienso que ésto se debe a que el concepto de Resiliencia se ha ido construyendo más que nada en base a la observación de las reacciones humanas ante los problemas, la organización de dichas observaciones, la formulación de conclusiones y la transformación de dichas conclusiones, en conceptos y componentes.

Es decir, un método empírico de observación y documentación de conductas, como lo han sido muchas de las formulaciones psicológicas.

No es coincidencia que las teorizaciones sobre la Resiliencia, sean tan similares unas con otras. Si bien, la complejidad en el estudio del ser humano, yace en la diversidad en la cual cada quien vive sus traumas, las nociones de lo que sería *ideal* en términos de reacción y recuperación son bastante similares. En ninguna cultura, la depresión, la

incomodidad o la autodestrucción son incentivadas como ideales de vida cotidiana. Es por esto que los resultados esperables de un buen proceso de recuperación y una alta capacidad de Resiliencia parten desde la fomentación de los recursos emocionales y apuntan hacia el bienestar del ser humano.

Uno de los pilares más importantes y nuevos en el desarrollo de este concepto es el del crecimiento postraumático o aprendizaje a través del proceso de lucha. Este elemento de la resiliencia es bastante nuevo e incluye los aportes de algunos autores, principalmente de Calhoun y Tedeschi.

“El concepto de crecimiento postraumático hace referencia al cambio positivo que un individuo experimenta como resultado del proceso de lucha que emprende a partir de la vivencia de un suceso traumático (Calhoun y Tedeschi, 1999). Para la corriente americana, este concepto, aunque está estrechamente relacionado con otros como *hardiness* o resiliencia no es sinónimo de ellos, ya que, al hablar de crecimiento postraumático no sólo se hace referencia a que el individuo enfrentado a una situación traumática consigue sobrevivir y resistir sin sufrir trastorno alguno, sino que además la experiencia opera en él un cambio positivo que le lleva a una situación mejor respecto a aquella en la que se encontraba antes de ocurrir el suceso (Calhoun y Tedeschi, 2000). Desde la perspectiva francesa, sin embargo, sí serían equiparables crecimiento postraumático y resiliencia. La idea del cambio positivo consecuencia del enfrentamiento a la adversidad aparece ya en la Psicología existencial de autores como Frankl, Maslow, Rogers o Fromm. Además, la concepción del ser humano capaz de transformar la experiencia traumática en aprendizaje y crecimiento personal ha sido un tema central en siglos de literatura, poesía, filosofía... (Saakvitne, Tennen y Affleck, 1998), pero ignorada por la Psicología clínica científica durante muchos años.

Es importante recordar que cuando se habla de crecimiento postraumático se hace referencia al cambio positivo que experimenta una persona como resultado del proceso de lucha que emprende a partir de un suceso traumático, que no es universal y que no todas las personas que pasan por una experiencia traumática encuentran beneficio y crecimiento personal en ella (Park, 1998; Calhoun y Tedeschi, 1999). Las investigaciones se han centrado en delimitar qué características de personalidad facilitan o impiden un desarrollo o un cambio positivo a raíz de experiencias traumáticas. Optimismo, esperanza, creencias religiosas y extraversión son algunas de las características que de forma más frecuente aparecen en los estudios como factores de resistencia y crecimiento. Calhoun y Tedeschi (1999; 2000), dos de los autores que más han aportado a este concepto, dividen en tres categorías el crecimiento postraumático que pueden experimentar las personas: cambios en uno mismo, cambios en las relaciones interpersonales y cambios en la espiritualidad y en la filosofía de vida.

Cambios en uno mismo: es un sentimiento común en muchas de las personas que afrontan una situación traumática el aumento de la confianza en las propias capacidades para afrontar cualquier adversidad que pueda ocurrir en el futuro. Al lograr hacer frente a un suceso traumático, el individuo se siente capaz de enfrentarse a cualquier otra cosa [...]

Cambios en las relaciones interpersonales: muchas personas ven fortalecidas sus relaciones con otras a raíz de la vivencia de una experiencia traumática. Suele ser común la aparición de pensamientos del tipo "ahora sé quienes son mis verdaderos amigos y me siento mucho más cerca de ellos que antes". Muchas familias y parejas enfrentadas a situaciones adversas dicen sentirse más unidas que antes del suceso. En un estudio realizado con un grupo de madres cuyos hijos recién nacidos sufrían serios trastornos médicos, se mostró que un 20% de estas mujeres decía sentirse más cerca de sus familiares que antes y que su relación se había fortalecido (Affleck, Tennen y Gershman, 1985). Por otro lado, el haber hecho frente a una experiencia traumática despierta en las personas sentimientos de compasión y empatía hacia el sufrimiento de otras personas y promueve conductas de ayuda.

Cambios en la espiritualidad y en la filosofía de vida: las experiencias traumáticas tienden a sacudir de forma radical las concepciones e ideas sobre las que se construye la forma de ver el mundo (Janoff-Bulman, 1992). Es el tipo de cambio más frecuente. Cuando un individuo pasa por una experiencia traumática cambia su escala de valores y suele apreciar el valor de cosas que antes obviaba o daba por supuestas [...] ¹⁶

Como podemos ver en el material previamente citado, el desarrollo del concepto de crecimiento post-traumático se empieza a desarrollar como un elemento distinto de la Resiliencia, pero posteriormente a lo largo del artículo se pueden observar ejes similares entre esta teorización y los aportes que se han tomado de otros autores que sí hablan abiertamente de Resiliencia; como es la parte de las tres categorías el crecimiento postraumático que pueden experimentar las personas: cambios en uno mismo, cambios en las relaciones interpersonales y cambios en la espiritualidad y en la filosofía de vida. Estos elementos se pueden observar enumerados con otros términos dentro de los aportes teóricos de F. Walsh, en el libro Resiliencia Familiar, como vamos a analizar a continuación.

Uno de los campos de la Resiliencia como teoría, en el cual más aportes e investigaciones se han realizado, es el de la Resiliencia Familiar. Estas elaboraciones teóricas están basadas en la fortaleza emocional que evidencian las familias que han enfrentado situaciones difíciles y traumáticas y que han sobrevivido a ellas, lleva implícito una suerte de *fortaleza emocional y entereza*. Y como ya se ha mencionado antes, incluye las siguientes ideas, esta vez tomadas del libro de Resiliencia Familiar:

“La Resiliencia puede definirse como la capacidad de una persona para recobrase de la adversidad, fortalecida y dueña de mayores recursos. Se trata de un proceso activo de

¹⁶ Fragmento tomado del artículo “La Experiencia Traumática Desde La Psicología Positiva: Resiliencia Y Crecimiento Postraumático” de la página web <http://www.papelesdelpsicologo.es/vernumero.asp?id=1283> Acceso: 10 de marzo del 2010.

resistencia, autocorrección y crecimiento como respuesta a las crisis y desafíos de la vida... La resiliencia implica algo más que la mera posibilidad de sobrevivir a un suplicio horrible, atravesarlo o eludirlo. No todos los que sobreviven a estas situaciones son resilientes; algunos quedan atrapados en la condición de víctimas, relamiéndose las heridas e impedidos de crecer por la ira y la culpa. Por otro lado las virtudes propias de la resiliencia permiten a las personas curar sus dolorosas heridas, hacerse cargo de su vida y desarrollar una existencia plena.”¹⁷

El concepto ha sido desarrollado en el marco de estudio de la fuerza emocional de las familias, en donde el marco teórico abarca tres ámbitos del funcionamiento de éstas: los sistemas de creencias, los patrones de organización y los procesos de comunicación. Cada uno de estos ámbitos se subdivide en cualidades o características individuales que explican de forma más puntual cómo se manifiestan en cada familia, como se explican a continuación en un resumen basado en las formulaciones del libro “Resiliencia Familiar: estrategias para su fortalecimiento” de Froma Walsh.

SISTEMAS DE CREENCIAS

Dotar de sentido a la adversidad

- ④ Valor asociativo: La resiliencia basada en las relaciones.
- ④ El ciclo vital como orientación de la familia: normalización y contextualización de la adversidad y de la angustia.
- ④ Sentido de coherencia: la crisis como desafío significativo, comprensible y manejable.
- ④ Evaluación de la crisis, la angustia y la recuperación. Creencias facilitadoras contra creencias limitantes.

Perspectiva positiva

- ④ Iniciativa activa y perseverancia.

¹⁷ “Resiliencia Familiar”, F. Walsh, Amorrortu Editores, Buenos Aires, Madrid, 2004, págs. 26 y 27.

- Ⓢ Coraje y aliento.
- Ⓢ Esperanza, optimismo, confianza en la superación de las dificultades.
- Ⓢ Focalización en los puntos fuertes y potencialidades.
- Ⓢ Dominio de lo posible; aceptación de lo inmodificable.

Trascendencia y espiritualidad

- Ⓢ Valores y finalidades más extensas.
- Ⓢ Espiritualidad, fe, comunión, rituales.
- Ⓢ Inspiración: apertura a nuevas posibilidades; creatividad; héroes.
- Ⓢ Transformación: aprendizaje y crecimiento a partir de la adversidad.

PATRONES ORGANIZACIONALES

Flexibilidad

- Ⓢ Capacidad para el cambio: recuperación, reorganización, adaptación a los desafíos a lo largo del tiempo.
- Ⓢ Utilización del contrapeso de la estabilidad: continuidad, confiabilidad en situaciones disociadoras.

Conexión

- Ⓢ Apoyo mutuo, colaboración y compromiso.
- Ⓢ Respeto por las necesidades, diferencias y fronteras individuales.
- Ⓢ Liderazgo fuerte: cuidado, protección y orientación de los niños y miembros vulnerables de la familia.
- Ⓢ Diversas formas de la familia: equipos cooperativos para la crianza y el cuidado.
- Ⓢ Relación igualitaria de pareja / parentalidad.
- Ⓢ Búsqueda de una reconexión, reconciliación de las relaciones perturbadas.

Recursos sociales y económicos

- Ⓢ Movilización de la familia extensa y del apoyo social; redes comunitarias.
- Ⓢ Construcción de la seguridad económica. Equilibrio entre las presiones familiares y laborales.

PROCESOS COMUNICATIVOS

Claridad

- ④ Mensajes (palabras y conductas) claros y coherentes.
- ④ Clarificación de la información ambigua.

Expresión emocional sincera

- ④ Compartir una gama amplia de sentimientos (alegrías y tristezas, esperanzas y temores)
- ④ Empatía mutua; tolerancia de las diferencias.
- ④ Responsabilidad por los propios sentimientos y conductas; evitación de las acusaciones.
- ④ Interacciones placenteras; humor.

Resolución Cooperativa de Problemas

- ④ Capacidad de elaborar ideas creativas, disponibilidad de recursos.
- ④ Decisiones compartidas: negociación, equidad y reciprocidad.
- ④ Resolución de conflictos.
- ④ Concentración en las metas; toma de medidas concretas, apoyarse en el éxito y aprender del fracaso.
- ④ Postura preactiva: prevenir los problemas y las crisis, y prepararse para los desafíos futuros.¹⁸

Incluso dentro de las teorizaciones en el campo más específico de la Resiliencia Familiar, podemos ver de nuevo algunos de las características y componentes, analizados previamente en el concepto general de Resiliencia.

2.3 Aplicaciones

“La Resiliencia no es ni una cajita mágica, ni un sombrero de mago, ni un libro de recetas, ni una técnica. Dista bastante de cualquier enfoque de ingeniería social. La

¹⁸“Resiliencia Familiar: estrategias para su fortalecimiento”, F. Walsh, Amorrortu Editores, Buenos Aires, Madrid, 2004, págs. 26 y 27.

Resiliencia es más bien una fuente de inspiración para nuestra labor y nuestras vidas, un marco que autoriza una nueva interpretación y un nuevo aprendizaje de las propias vivencias.”¹⁹

Como bien dice la cita anterior, la Resiliencia no es una técnica terapéutica ya que no plantea acciones específicas para lograr un solo objetivo; como es el caso del psicodrama por ejemplo. Tampoco se limita a ser aplicada en una sólo clase de pacientes, como la desensibilización sistemática, en el caso de los fóbicos. Es un espectro amplio de enseñanzas y nuevas perspectivas que cambian según el terapeuta, el caso, el paciente, las necesidades, etc. Pero con el objetivo común de ayudar a que resurjan, se fortalezcan o se creen nuevos recursos psicológicos para superar productivamente los problemas.

Tal como se ha podido observar en el desarrollo de los conceptos de Resiliencia, se puede afirmar que es un conjunto de capacidades, habilidades, cualidades y actitudes que pueden ser aprendidas, cultivadas, reforzadas y desarrolladas en los sujetos. Algunas de ellas vienen con la crianza, el entorno y el ejemplo de las figuras formadoras durante nuestras vidas; otras vienen con la búsqueda y el deseo del sujeto de superarse y para nuestra fortuna, como profesionales de la salud mental, esta búsqueda usualmente inicia en un entorno terapéutico. Y es justamente ahí donde empieza el papel coprotagonista del terapeuta; su objetivo debe ser, determinar los elementos que el sujeto posee y aquéllos de los cuáles carece o pueden ser reforzados.

LOS NO RESILIENTES

También se puede entender a la Resiliencia desde el punto de vista de lo “que no se debe hacer”, por así decirlo. En el libro “El hombre en busca de sentido” de Viktor Frankl, el autor pone un ejemplo acerca de lo que él considera actitudes no-resilientes de algunos de los prisioneros, posterior a su liberación:

“Durante esta fase psicológica observé que en las personalidades más primitivas hizo mayores estragos la brutalidad que dominaba la vida en el campo; les resultaba muy difícil sustraerse a esas experiencias. Ya libres, consideraban que estaban en su derecho para usar la libertad de una manera licenciosa y arbitraria, sin sujetarse a ninguna

¹⁹ Stefan Vanistendael, Cómo crecer superando los percances. Resiliencia: capitalizando las fuerzas del individuo. Quito-no se precisa el editorial, 1997, pág 39

norma. Lo único que cambió para ellos es que pasaron de oprimidos a opresores. Se convirtieron en instigadores, ya no víctimas, de la violencia y la injusticia. Disculpaban su comportamiento como la justa satisfacción ante sus terribles y dramáticos sufrimientos, y extendían su proceder hasta las situaciones más inofensivas. En una ocasión paseaba con un amigo camino del campo de concentración. Casi sin darnos cuenta llegamos a un campo de espigas verdes. Automáticamente yo las evité, pero mi amigo me agarró del brazo y me arrastró hacia el sembrado. Intente balbucir algo así como no tronchar las tiernas espigas. Él se enfadó conmigo, me miró airado y me dijo: '¡No me digas! ¿No nos han pisado bastante a nosotros? Mataron a mi mujer y a mi hijo en la cámara de gas – por no mencionar lo demás -, y tú me vas a prohibir destrozar unas pocas espigas de trigo...'

Costaba tiempo y paciencia reconducir a esos hombres a aceptar la verdad lisa y llana de que a nadie le está permitido hacer el mal, ni aun cuando la injusticia se hubiese cebado con él. Debían de admitir de nuevo el valor de esta verdad, porque las consecuencias iban más allá de la pérdida de unos cientos granos de trigo. Todavía recuerdo a aquel prisionero que, arremangándose la camisa, metió su mano derecha bajo mi nariz y chilló: '¡Que me corten la mano sino me la tiño con sangre el día de mi regreso a casa!'. Quisiera recalcar que el autor de estas palabras no era una mala persona: fue el mejor de los camaradas en el campo y también después. Además de la deformidad moral, consecuencia del cese repentino de la tensión psicológica, otras dos experiencias amenazaban con dañar la personalidad del hombre liberado: la amargura y el desencanto – la desilusión – que sufría al retornar a su vida anterior. La amargura se surtía del cúmulo de decepciones que el recién liberado sufría, una tras otra, al reintegrarse a su vida anterior.”²⁰

En esta última cita podemos observar cómo el sobrepasar un trauma no significa necesariamente ser resiliente, como parte de la definición de resiliencia hemos expuesto repetidas veces, la capacidad del sujeto de sacar elementos positivos y que lo ayuden a desarrollarse posterior al trauma; en el caso del ejemplo anterior es fácil observar esa diferencia. Este modo de pensar del sujeto no-resiliente puede manifestarse en experiencias de distintas magnitudes, como un desprecio por la vida propia o del resto y puede llevar al sujeto a sumergirse en una depresión inhabilitante o incluso a recurrir a prácticas criminales o antisociales.

Frankl hace otra genial observación respecto a la vida después de campo de concentración, habla acerca de otra de las fortalezas que la experiencia le dio:

“Transcurrido el tiempo, para todos y cada uno de los prisioneros llegó un día en que, al volver la vista atrás, hacia aquella espeluznante experiencia del campo de concentración, les resultaba imposible comprender cómo fueron capaces de soportarlo. Del mismo modo que la liberación les pareció un bello sueño, ahora las atroces vivencias del campo resonaban como el eco lejano de una pesadilla fatal. Al final de nuestra andadura, tras describir la psicología del prisionero de un campo de concentración, hemos de reconocer que la vuelta de aquel mundo ignominioso al caluroso hogar provocaba una maravillosa sensación de fortaleza interior, pues después

20 Frankl Viktor, El hombre en busca de sentido, Barcelona, Editoria Herder, 2004, Págs. 114-115

de soportar aquellos increíbles sufrimientos, uno ya no tenía nada que temer, salvo a su Dios.”²¹

Frankl dice que otra de las “riquezas” que obtuvo de su experiencia, fue la posibilidad de que después de haber pasado por semejante tormento, la tortura, el maltrato, la pérdida de los seres queridos, la inminencia de la muerte, etc, el regresar a la vida cotidiana le implicaba al sujeto resiliente, una seguridad que antes no conocía, pues ya no tenía nada más que temer, excepto a su Dios. Sus más ominosos temores, ya se habían consumado. En resumen, se evidencia otra de las frases icónicas de la Resiliencia “*Lo que no te mata, te hace más fuerte*”.

En la siguiente cita, se expondrá una recopilación de algunas de las ideas más importantes de algunos autores respecto a factores que facilitan el desarrollo de la resiliencia y posteriormente se ejemplificará cada uno.

“Diferentes investigaciones sobre este fenómeno han permitido establecer una lista de factores relacionales que facilitan la emergencia y el desarrollo de la resiliencia (Cyrulnik, B., 1994, 2000, 2003; Vanistendael, S., 2000). Los resultados de muchos estudios longitudinales (Garmenzy, 2003; Rutter, 1993; Werner, 1986; Werner y Smith, 1982) han proporcionado los factores que distinguen a los niños que superan la adversidad de aquellos que se agobian por los factores de riesgo:

- a) un acercamiento activo, evocador hacia el problema a resolver, permitiéndoles negociar una serie de experiencias emocionalmente arriesgadas.
- b) una habilidad en la infancia para ganar la atención positiva de los otros.
- c) una visión optimista de sus experiencias.
- d) una habilidad de mantener una visión positiva de una vida significativa
- e) una habilidad de estar alerta y autónomo.
- f) una tendencia a buscar nuevas experiencias
- g) una perspectiva proactiva.”²²

Se pueden dar varias interpretaciones para cada uno de los factores relacionales que presenta el autor, algunos de ellos extraídos de experiencias reales en procesos psicoterapéuticos:

²¹ Frankl Viktor, El hombre en busca de sentido, Barcelona, Editoria Herder, 2004, Págs. 116..

²² Barudy Jorge, Dantangnan Maryorie, Los buenos tratos a la infancia, Barcelona, Gedisa, 2005, pág. 58.

a) Acercamiento activo: Un niño de 8 años se encuentra muriendo en una Unidad de Cuidados Intensivos y se debe preparar a su hermano de 5 años para su muerte. Al pequeño se le aborda inicialmente preguntando si él sabe lo que está sucediendo en las últimas semanas. El niño responde que su hermano está muriendo. Al cuestionarle que es lo que le preocupa al respecto, el niño responde que su hermano va a ir a algún lugar donde no lo conocen. Se le invita a dibujar la historia de su hermano y en ella poner todo lo que él admira y sabe sobre su hermano mayor. El pequeño pidió que se coloque esta carta bajo la almohada para que al momento de su muerte su hermano pueda entrar al “cielo” con esta “carta de presentación”. La simpleza de la reflexión condujo a los padres a aceptar algo que era evidente para su pequeño hijo y a sentir que él podía hacer algo valioso en esta situación tan difícil.

b) Atención positiva de otros: Una niña de 10 años que padecía de diabetes ha ingresado en varias oportunidades al hospital porque ha mostrado desorden y rebeldía al evitar ingerir dulces y golosinas. La niña está muy triste, frustrada y siente que sus compañeras la rechazan, en especial cuando van a las fiestas infantiles. Se realiza psicoeducación sobre la fisiología de la azúcar y la insulina en la sangre con el fin de que ella pueda explicar a sus compañeras, con sus palabras, qué es lo que no funciona. Se le invita también a descubrir que puede ella hacer para que sus amigas sientan que ellas “ganan” con su estado. La madre y la niña construyen una cartera muy bonita en la que guardan las golosinas que toman en las fiestas a las que la niña es invitada y los lunes inmediatos a estas fiestas, la niña invita a sus compañeras a comer lo que ella no puede. El resultado fue que las niñas le pedían que asista a las fiestas y que guarde los caramelos para que les pueda compartir, situación que incentivó más invitaciones y mejor socialización. Esta conducta generó seguridad, reconocimiento y sobretodo aceptación de sus limitaciones y de cómo sacar provecho de la adversidad.

c) Una visión optimista: Una niña de cuatro años debe enfrentar la muerte de su mascota, un perrito. La hermana siente el desconsuelo y tristeza de la hermana menor y le cuenta un cuento en el que el perrito en su último respiro, sopla a una mariposa y se mete en su cuerpo. Desde entonces todas las mariposas blancas pequeñas que revoloteen a su alrededor será su perrito que la cuida, que la acompaña. El optimismo hace trascender la energía que se agota en la muerte, en vida, en un intento optimista de transformar una pérdida en una separación.

d) Buscar nuevas experiencias: En la película “El Naufrago”, el protagonista ante la amargura de tener que sobrevivir sólo en una isla desierta, convierte a una pelota de volley de marca Wilson en su amigo y acompañante. En ausencia de lo real, lo imaginario toma su lugar y permite un proceso de socialización estabilizador.

e) Perspectiva proactiva: En un equipo de football de niños hay uno de ellos que tiene marcadas limitaciones para jugar y moverse. Lo nombran el “aguatero”. El niño asume su función con la responsabilidad y dignidad que amerita el caso pues cree firmemente que si no llega ese bocado de agua cuando están sus compañeros extenuados, no podrán retomar su puesto y no podrán meter goles, por tanto de él depende que el equipo gane o pierda.

Estas situaciones se han incluido con el fin de ejemplificar y explicar de forma más precisa, los puntos referidos previamente. Dentro de lo que sería un proceso terapéutico, dichas experiencias pueden dar pautas o guías para ser aplicadas en situaciones similares.

A continuación, quisiera citar un ejemplo acerca del uso práctico del concepto de Resiliencia en el caso de un grupo de niñas abusadas:

CONSTRUIR CUANDO TODO PARECE PERDIDO

“En un centro filipino de rehabilitación para niñas maltratadas o víctimas de abusos de todo tipo, el personal de acompañamiento notó que, para la mayoría de estas niñas, toda relación era difícil. La autoestima había desaparecido casi por completo, ya no tenían ganas de reír ni ganas de vivir. El personal de acompañamiento comenzó, entonces a restablecer una relación entre estas niñas y sus propios cuerpos, realizando gestos muy simples por medio de competencias muy elementales. Poco a poco, esos gestos se transformaron en juego, en danza. La autoestima y la sonrisa volvieron progresivamente. Así paulatinamente, el proceso de reconstrucción se puso en marcha. Se trata aquí de Resiliencia en el sentido más profundo de la palabra, no es un rebote, ni una cura total, ni un regreso a un estado anterior sin heridas, se trata de una apertura hacia un nuevo crecimiento, una nueva etapa de la vida, en la cual la cicatriz de la herida no desaparece pero se integra a esta nueva vida, en otro nivel de profundidad.”
23

23 Stefan Vanistendael, Cómo crecer superando los percances. Resiliencia: capitalizando las fuerzas del individuo. Quito-no se precisa el editorial, 1997, pág 47

En este caso, se puede observar cómo mediante una técnica sencilla (competencias y juegos) se logró renovar el amor propio de este grupo de niñas, sin buscar convertirse en una solución milagrosa o “amnésica” de sus traumas; simplemente una experiencia práctica que logró actualizar los sentimientos de buena autoestima y habilidades sociales que se perdieron o se debilitaron debido al trauma.

Otro ejemplo bastante parecido pero en mujeres adultas se da en una prisión en Brasil, como lo relata la siguiente noticia:

“RIO DE JANEIRO (AFP) - Una mujer condenada a 41 años por asalto de transportes de carga fue elegida el martes por segunda vez consecutiva Reina del concurso de belleza de un conocido presidio de Rio de Janeiro, anunciaron los organizadores a la prensa. La VI edición del concurso 'Miss Talavera Bruce' realizada en el presidio Complejo Penitenciario de Gericinó, en Bangú (zona oeste de Rio) acabó con la victoria de la reclusa Dione Normando Pires, de 26 años, y encarcelada hace tres años y ocho meses por asalto a camiones de carga. Pires, una hermosa morena de larga cabellera, se impuso tras desfiles en traje de gala y paseo a otras once reclusas que acabaron como candidatas de un total de 120 inscritas inicialmente. "Descubrí que para vencer basta querer. Aprendí mucho aquí adentro, inclusive eso. Quiero salir con la cabeza erguida", dijo tras el triunfo. En segundo lugar quedó Erilaine da Silva Inocente (47) presa por fraude y que también enseña a muchas reclusas a bailar la tradicional samba. El jurado evaluó requisitos tradicionales de estos concursos como elegancia en desfile o simpatía. La competencia organizada por la Secretaría de Administración Penitenciaria (SEAP) busca reforzar la autoestima de las reclusas y fortalecer la integración de las mujeres”.

²⁴

El método usado es muy parecido al del ejemplo de las niñas abusadas, en este caso los individuos también han debido superar traumas, estar en prisión es un trauma en sí y todas las circunstancias que las llevaron a ese lugar sin duda fueron bastante desagradables. El concurso no pretende garantizar que las convictas no vuelvan a delinquir, pero si plantea el objetivo de reforzar los recursos de socialización y autoestima de las participantes. Sabiendo que la exaltación de esas virtudes será sin duda un elemento positivo en sus vidas cotidianas, y si se mantienen y actualizan, los será también en sus vidas futuras.

²⁴ Esta noticia pertenece a la sección de noticias insólitas de la página de yahoo. http://espanol.news.yahoo.com/s/afp/091125/insolitas/brasil_prisi_n_curiosa Acceso: 25 de noviembre del 2009

Vanistendael propone el uso de una técnica muy interesante cuando se trata de ayudar a elaborar y superar un trauma, al mismo tiempo que se refuerzan los recursos del sujeto. Se denomina -modelo de TENGO, SOY ó ESTOY Y PUEDO- elaborado por E. Grotberg en la década de los 90's.

En el siguiente ejemplo, se ilustra el análisis de un caso en particular:

“Una niña de 11 años estaba cuidando a su hermanito de 3 años cuando la casa se incendió. Trató de apagar el fuego, pero no lo logró. Después trató de llegar a donde estaba su hermano, pero tampoco pudo. Finalmente, salió corriendo de la casa y su hermano murió quemado. Aunque se trate de una tragedia familiar, la capacidad de la niña para adquirir Resiliencia es fundamental para que pueda superar esta adversidad y otras que se presentan en el futuro. Para eso es indispensable la característica TENGO persona alrededor en quienes confío y que me quieren incondicionalmente. También se aplican a este caso las características ESTOY dispuesto a responsabilizarme de mis actos y ESTOY seguro de que todo saldrá bien, es decir, de que podemos recuperarnos de esta tragedia, sentirnos más fuertes y más empáticos con las personas que sufren. Asimismo, son importantes en esta situación las características PUEDO encontrar a alguien que me ayude cuando lo necesito y hablar sobre cosas que me asustan, en este caso, este suceso devastador.

En cuanto a la interacción con la familia, ésta compartió la tragedia y expresó sentimientos de pesar, pérdida y congoja. Los padres consolaron a la niña y escucharon su explicación de cómo trató de salvar a su hermanito. Se dieron cuenta de que no habían reparado un tomacorriente averiado, medida que habría evitado el incendio, y asumieron gran parte de la culpa. La familia salió de esta tragedia más unida que nunca y la niña pudo seguir adelante”.²⁵

Este último, es un ejemplo perfecto de cómo una herramienta terapéutica puede ayudar a movilizar los recursos emocionales de un sujeto que está en crisis y ayudarlo a elaborar sus conflictos, para lograr una continuidad resiliente.

²⁵ Stefan Vanistendael, *Cómo crecer superando los percances. Resiliencia: capitalizando las fuerzas del individuo*. Quito-no se precisa el editorial, 1997, pág 55.

A continuación un cuadro resumen de los elementos de ésta técnica:

FUENTES DE RESILIENCIA			
TENGO	SOY	ESTOY	PUEDO
<ul style="list-style-type: none"> - Personas en quienes confío y que me quieren incondicionalmente. - Personas que me ponen límites aprender a evitar peligros o problemas. - Personas que me muestran por medio de sus conductas la manera correcta de proceder. - Personas que quieren que me desenvuelva solo. - Personas que me ayudan cuando estoy enfermo, en peligro o en necesidad. - Personas que valoran mis opiniones y me toman en cuenta. 	<ul style="list-style-type: none"> - Una persona por la que otros sienten aprecio y cariño. - Feliz cuando hago algo bueno para los demás y les demuestro mi afecto. - Respetuoso de mí mismo y del prójimo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dispuesto a responsabilizarme de mis actos. - Seguro de que todo saldrá bien. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hablar sobre cosas que me asustan o inquietan. - Buscar la manera de resolver mis problemas. - Controlarme cuando tengo ganas de hacer algo peligroso o que no está bien. - Buscar el momento apropiado para hablar con alguien o actuar. - Encontrar a alguien que me ayude cuando lo necesito.

Como se puede observar, el estudio del concepto de Resiliencia abarca un campo muy extenso y fértil de aplicaciones tanto en terapia como en la vida cotidiana y como pudimos ver en este capítulo, el término Resiliencia tiene una historia reciente cuyo mayor desarrollo e influencias han venido de mano del conductismo y el humanismo; incluyendo todas las corrientes y variaciones que éstas abarcan, como es la terapia sistémica en el caso de los aportes de F. Walsh, el concepto de crecimiento post-traumático de Calhoun y Tedeschi y la técnica del TENGO-SOY-ESTOY-PUEDO de Vanistendael.

En este subcapítulo se ha buscado ejemplificar situaciones terapéuticas en las cuales es posible aplicar los componentes de la Resiliencia y han sido expuestas con el fin de aportar guías o lineamientos para quienes estén interesados en incluirlos dentro de sus herramientas terapéuticas. En los siguientes capítulos de este trabajo, se analizarán otro tipo de ejemplificaciones que apuntan más a la vida cotidiana y a las actitudes resilientes de personajes específicos.

CAPÍTULO 3: ASOCIACIONES Y MANIFESTACIONES DE LOS CONCEPTOS.

*“Cuando...
Vayan mal las cosas,
como a veces suelen ir,
Cuando ofrezca tu camino
sólo cuestas que subir;
Cuando tengas poco haber
pero mucho que pagar,
Y precisas sonreír aún
teniendo que llorar;
Cuando el dolor te agobie
y no puedas ya sufrir,
Descansar acaso debes...
¡Pero nunca desistir!”
Rudyard Kipling*

3.1 ELEMENTOS ASOCIATIVOS ENTRE RESILIENCIA E INTELIGENCIA EMOCIONAL

Se han tomado todas las características individuales tanto de la Inteligencia Emocional como de la Resiliencia, provenientes de distintos autores y se han organizado para encontrar aquellos elementos que se asemejan entre las dos, de forma que, al final de esta esquematización, se pueda observar más fácilmente la cantidad de material que vincula ambos conceptos y cuáles los diferencia.

3.1.1 Semejanzas

SEMEJANZAS

RESILIENCIA	INTELIGENCIA EMOCIONAL
La mayor semejanza entre estos dos conceptos es su objetivo, ambos buscan fomentar el crecimiento de los recursos emocionales con el fin de fortalecer las capacidades de resiliencia del sujeto y apuntar hacia el bienestar integral de la persona.	
Construir un conductismo vital positivo frente a circunstancias difíciles.	Optimismo
Control sobre la propia vida	Autocontrol
Autoestima	Confianza en uno mismo
Lograr buenos resultados pese al riesgo	Afán de triunfo
Competitividad bajo amenaza	Afán de triunfo
Reponerse a un trauma y desarrollarse a continuación	Adaptabilidad
Ética	Escrupulosidad
Toma de conciencia	Conciencia emocional
Independencia	Confianza en uno mismo
Creatividad	Innovación
Iniciativa	Iniciativa
Un sujeto resiliente toma su experiencia para lograr cambios positivos en sus relaciones interpersonales	Empatía (comprender a los demás y ayudarlos a desarrollarse)
Proteger la integridad bajo presión	Adaptabilidad y confianza en uno mismo

Como se puede ver en este esquema, hay una significativa cantidad de elementos similares entre los dos conceptos, algunos como *la iniciativa* son exactamente iguales y otros como la independencia y la confianza en uno mismo, son muy similares o se incluyen uno dentro del otro.

EL SENTIDO DEL HUMOR

El sentido del humor es un elemento muy importante mencionado por varios autores tanto en la Inteligencia Emocional como en la Resiliencia, por lo cual se lo va a elaborar como un componente aparte.

Para abordar el análisis de este punto convergente, quisiera dar inicio con lo que se dice acerca del sentido del humor dentro de Inteligencia Emocional, Goleman menciona lo siguiente:

“El buen humor, mientras dura, favorece la capacidad de pensar con flexibilidad y con mayor complejidad, haciendo que resulte más fácil encontrar soluciones a los problemas, ya sean intelectuales o interpersonales. Esto sugiere que una forma de ayudar a alguien a analizar un problema es contarle un chiste. La risa, en tanto euforia, parece ayudar a las personas a pensar con mayor amplitud y a asociar más libremente, notando las relaciones que de otro modo podrían haberseles escapado: una habilidad mental importante no sólo para la creatividad, sino para reconocer relaciones complejas y para prever las consecuencias de una decisión determinada. Los beneficios intelectuales de una buena carcajada son más sorprendentes cuando se trata de resolver un problema que requiere una solución creativa. Un estudio descubrió que las personas que acababan de ver por televisión un video de *bloopers* resolvieron mejor un rompecabezas que los psicólogos usan desde hace tiempo para evaluar el pensamiento creativo.”¹

En este párrafo podemos ver, cómo el autor relaciona el sentido del humor con habilidades mentales tales como la amplitud de pensamiento, la asociación, la memoria, la anticipación, el poder de reconocimiento y la creatividad. El sentido del humor, es una habilidad estrechamente relacionada con la vida emocional del sujeto. Cuando una persona se encuentra en una situación sumamente estresante, como puede ser una crisis frente a un reciente accidente de tránsito, la mente enfoca sus energías primeramente el alejarse del peligro, luego en evaluar la gravedad de la situación y posteriormente en reconocer las consecuencias y el plan de acción a seguir. Bajo estas circunstancias, el sentido del humor no tiene mucha cabida hasta puede resultar ofensivo; pero posteriormente, cuando el sujeto empieza a vivir cotidianamente enfrentando las consecuencias del suceso, el sufrimiento se va haciendo cada vez más manejable hasta que en cierto momento, el recurso del sentido del humor empieza a emerger; es común escuchar la frase, “algún día nos reiremos de esto”. Sin embargo, una persona no tiene que estar eufórica para encontrar gracioso un suceso o dar la iniciativa haciendo un chiste; es aquí cuando el sentido del humor toma un papel predominante como una manifestación de Inteligencia Emocional.

¹“La Inteligencia Emocional” D. Goleman, Javier Vergara Editor. Argentina año 2000, pág 111

Puede surgir como un catalizador de relaciones, al momento de romper el hielo con una persona como sería un piropo por ejemplo: “¿Crees en el amor a primera vista o tengo que pasar de nuevo?” o para presentarse ante un grupo grande de personas abriendo la conversación con un saludo cómico o iniciando la charla con una dinámica o un juego. Otro momento indicado para hacer uso del sentido del humor es cuando surge una equivocación, para evadir la situación vergonzosa y desviar la atención, riéndose de uno mismo. Se dice que la mejor arma de seducción es una sonrisa, cuando conocemos a una persona que parece estar feliz de conocernos, inmediatamente reaccionamos con la misma disposición. Cosa que no sucede si al entrar a una tienda, el vendedor tiene mala cara y pésima disposición; eso basta para que se arruine toda la experiencia. El ser humano interpreta inconcientemente a la sonrisa y al sentido del humor como señales de que un sujeto es accesible y busca relacionarse.

Estos son ejemplos cotidianos, del uso del sentido del humor como elemento importante de la Inteligencia Emocional; pero dentro del campo de la Resiliencia se puede observar cómo este elemento aparece como un recurso para sortear el estrés de una situación prolongada de sufrimiento, como podemos ver en la cita de Frankl a continuación:

“El humor es otra de las armas del alma en su lucha por la supervivencia. Es bien sabido que, en la existencia humana, el humor proporciona el distanciamiento necesario para sobreponerse a cualquier situación, aunque sea por un breve tiempo [...] Los afanes por fomentar el sentido del humor y contemplar la realidad bajo una luz humorística constituyen una especie de truco que aprendimos mientras dominábamos el arte de vivir, aunque el sufrimiento sea omnipresente. Podríamos explicarlo de esta forma: el sufrimiento humano actúa como un gas en una cámara vacía, el gas se expande por completo, y regularmente por todo el interior, con independencia de la capacidad del recipiente. Análogamente, cualquier sufrimiento, fuerte o débil, ocupa la conciencia y el alma entera del hombre. De donde se deduce que el *tamaño* del sufrimiento humano es absolutamente relativo. Y a la inversa, la cosa más menuda puede generar las mayores alegrías”. 2

Frankl habla del un proceso prolongado de sufrimiento puede ser la muerte de una persona cercana, es una situación perfecta para sacar a la relucir las armas de la Resiliencia. En este caso, el sentido del humor. Usualmente lo que más dolor causa a quienes han perdido a un ser querido, es la nostalgia, extrañar las cosas pequeñas y cotidianas que eran la esencia de quien ya murió. Aún cuando esos detalles, pudieron haber sido pasados por alto e incluso fastidiosos mientras estaba vivo, posterior a la

2 Frankl Viktor, El hombre en busca de sentido, Barcelona, Editoria Herder, 2004, Págs 70 y 71.

muerte, el sentido del humor puede cubrirlos con un manto que los resignifica, haciendo que se vuelvan entrañables, como son los ronquidos de quien solía dormir cerca.

Similitudes entre Resiliencia Familiar e Inteligencia Emocional

Los aportes teóricos de la autora Froma Walsh acerca de la Resiliencia Familiar, describen un conjunto de características, que las familias como sistema, deben tener para poder ser resilientes, estas características se describen en el segundo capítulo de este trabajo y a continuación mencionaré las que se relacionan directamente con los componentes de la inteligencia emocional. Dentro de lo que la autora resume como sistema de creencias se incluye el optimismo, característica importante dentro de las aptitudes personales del sujeto con alta inteligencia emocional. La autora recalca también las múltiples habilidades de comunicación que son necesarias dentro del sistema familiar para poder lograr una actitud resiliente, dentro de ellas menciona la claridad, la sinceridad, la empatía y la responsabilidad; todos componentes de la inteligencia emocional. Finalmente, dentro del componente de solución de problemas, se menciona a la creatividad, similar a la innovación en las aptitudes personales de la inteligencia emocional; y la negociación y la solución de conflictos como facilitadores para lograr resiliencia, elementos que se reconocen en la inteligencia emocional, como las aptitudes sociales llamadas manejo de conflictos y catalizador de cambio.

3.1.2 Diferencias

DIFERENCIAS	
RESILIENCIA	INTELIGENCIA EMOCIONAL
<p>La mayor diferencia entre los dos conceptos se refiere al momento en la vida del sujeto en el cual cada una se aplica. La resiliencia surge posterior a un hecho traumático puntual (ej: una muerte o una violación) o un sufrimiento prolongado (ej: una vida de abusos físicos o psicológicos); un sujeto resiliente demuestra sus capacidades para resurgir de dicha adversidad o trauma con la capacidad de lograr algo positivo de ellos; por otro lado, la inteligencia emocional es un conjunto de aptitudes que se demuestran</p>	

<p>en la cotidianeidad del sujeto; en sus relaciones interpersonales y más que nada en su relación consigo mismo. En la inteligencia emocional no es necesario que el sujeto sufra debido a alguna adversidad para que sus capacidades emocionales se manifiesten; algo tan sencillo como la forma elegida para conquistar una pareja ya es una ocasión para demostrar las capacidades emocionales del sujeto.</p>	
<p>Encontrar o conocer el significado de la vida (espiritualidad o fe)</p>	<p>Este es un elemento que varios autores repiten dentro de lo que es Resiliencia, pero sin embargo no se menciona ningún elemento de religiosidad o espiritualidad dentro de la Inteligencia Emocional.</p>
<p>Encontrar sentido a los traumas en el contexto del sujeto / crecimiento personal, cambio en uno mismo “lo que no mata hace más fuerte”</p>	<p>Si bien la inteligencia emocional habla acerca del autoconocimiento, lo hace más en referencia al origen y la explicación de los sentimientos y emociones del sujeto, no acerca de cómo las adversidades pueden cobrar sentido dentro de su contexto con el pasar del tiempo.</p>
<p>El sujeto resiliente, acoge con cada crisis la oportunidad de poseer mayores herramientas o recursos para enfrentar los obstáculos futuros.</p>	<p>El sujeto con alta capacidad de inteligencia ya cuenta con las cualidades que lo hacen funcionar bien emocionalmente, lo que debe hacer a lo largo de su vida es reconocer dichas habilidades en sí mismo y cultivarlas.</p>

Un sujeto resiliente, debe poseer necesariamente todas o muchas de las cualidades que conforman la inteligencia emocional; debe ser optimista, empático, tener buena autoestima, etc. Por otro lado, un sujeto con gran Inteligencia Emocional no necesariamente reaccionará frente a una adversidad con gran capacidad de Resiliencia. Mucho de lo que es la Inteligencia Emocional, se relaciona directamente con el éxito; el éxito profesional, amoroso, parental, social, etc. No es difícil imaginarse a un sujeto cuya alta inteligencia emocional, le permite ser un buen padre, esposo, profesional o amigo; pero que un día desafortunadamente pierde a su esposa, a sus hijos o su trabajo y reacciona derrumbándose, sumergido en una depresión de la cual no logra salir. Esta relación entre los dos conceptos resulta ser directamente proporcional en un sentido, pero no necesariamente en el otro.

3.2 MANIFESTACIONES-EXPRESIONES

3.2.1 Manifestaciones-Ejemplificaciones cotidianas

Como se dijo en el acápite anterior respecto a las diferencias entre IE y Resiliencia, la segunda es una habilidad que no se demuestra tanto en la vida cotidiana como en la forma de vivir en general de una persona, siempre posterior a un suceso negativo. Es por esta razón, que en este subcapítulo se hablará mayormente de IE. Me he basado en observaciones propias de la vida cotidiana, en documentales y casos referidos para relatar las situaciones que se expresan a continuación:

INTELIGENCIA EMOCIONAL

- Interrogatorio: una investigadora de homicidios está tratando de resolver un caso en el cual hubo dos víctimas, una murió y la otra sobrevivió el ataque. La investigadora está en la sala de interrogación, con la sobreviviente, la cual es una mujer drogadicta que llega al interrogatorio con una actitud muy aprehensiva y desafiante, sin intenciones de cooperar con la policía; está además muy asustada por lo que acaba de pasar. La investigadora le pide que le proporcione su versión de los hechos; la mujer le da una descripción muy vaga e imprecisa del suceso; luego de lo cual se altera y se pone a llorar repitiendo “pude haber sido yo la muerta”. A lo cual la investigadora responde “Puede verlo de dos maneras: este pudo haber sido un mal día o su día de suerte, tranquilícese” luego de esta acertada intervención de la detective, la testigo se calma y da un testimonio más preciso y que resulta ser un aporte invaluable a la investigación; finalmente la mujer se despide de la investigadora agradeciéndole por ayudarla a ver este suceso traumático desde otra perspectiva.

En este caso, se puede observar por parte de la investigadora, algunos elementos de la inteligencia emocional altamente desarrollados; principalmente los referentes a empatía y comunicación. La investigadora logró resumir en una sola frase muy acertada y oportuna, varios de los objetivos de la entrevista; logró calmar la ansiedad de la testigo frente al reciente ataque, logró demostrarle que podía ponerse en su lugar, y pudo establecer un vínculo que finalmente hizo que la mujer le agradezca; todo esto con el fin de obtener información para su investigación; pero lo hizo con un acercamiento muy humano e inteligente, sin usar métodos coercitivos sino apelando a la emocionalidad del sujeto.

- En la familia: en esta familia, hay 4 miembros; madre, padre y dos hijos un chico de 19 años y una chica de 16. La madre tiene una buena relación con sus hijos en términos generales, pero hay un problema que resulta obvio, para cualquiera que ponga algo de atención a la dinámica familiar. La señora es muy crítica de su hija menor, prácticamente todo lo que le dice a su hija, viene cargado de algún comentario desmerecedor o crítico respecto a su inteligencia, apariencia, forma de hablar, estilo de vida, etc. Y lo peor, es que desgraciadamente, lanza este tipo de ataques sin importar quien esté alrededor, en lugares públicos, reuniones familiares, con sus amigas, etc.

La última crítica fue en una reunión familiar, y fue respecto al peso de la chica. Este tipo de alusiones incomodan notoriamente al resto, pero nadie dice o hace nada al respecto, al menos no con la madre. Es aquí cuando surge la notable Inteligencia Emocional del hermano mayor, el chico de 19. Viendo que no se logra ningún cambio en la madre, decide apelar al autoestima de su hermana, llenándola de halagos y cumplidos respecto a todo; incluso usándola como ejemplo y referente en muchas de sus conversaciones; buscando así desmerecer conciente o inconcientemente las constantes críticas de la madre y logrando anular o disminuir el dolor que las mismas tienen como efecto.

Esta intervención aparentemente sencilla del chico, es una manifestación muy clara de Inteligencia Emocional, esta vez además de la empatía se observa también el elemento de la iniciativa y la conciencia emocional. La verdadera genialidad de este chico yace en su sutileza, en lugar de decirle a su madre “no la molestes más con tus críticas” arriesgándose a provocar un conflicto mayor o incluso a ser arrastrado al problema con su hermana; lo hace de una manera un poco más distante pero igualmente efectiva; “esa blusa te queda muy bien”, “quiero saber qué opinas sobre esto, tu siempre me ayudas”, etc.

- El asesino: Gary Ridgway estadounidense de nacimiento fue uno de los más crueles asesinos en serie que el mundo haya visto. También conocido como el asesino de “Green River” debido a la locación en la cual solía dejar los cuerpos de sus víctimas; el 30 de Noviembre del 2001, mientras salía de su trabajo, fue arrestado por el asesinato de cuatro mujeres cuyos casos fueron relacionados con él a través de evidencia de ADN. En Noviembre del 2003 se declaró culpable de 48 cargos de asesinato, aunque en realidad afirmó haber matado alrededor 90 mujeres, casi todas prostitutas. Los

asesinatos ocurrieron a principio de la década del 80; como parte del trato al cual llegó con la fiscalía, no se lo sentenció a pena de muerte pero recibió la sentencia de vida en prisión sin libertad condicional.

En el juicio, la fiscalía para dar fuerza a su argumento, pidió a los familiares y amigos de las víctimas que le dirijan algunas palabras al asesino, fueron pasando los minutos y de esta forma uno por uno los seres queridos de las víctimas se paraba en el estrado diciéndole al Sr. Ridgway un sinnúmero de frases muchas de ellas anotadas en pedazos de papel; “espero que te quemes en el infierno por lo que le hiciste a mi hermana”, “un monstruo como tú no merece vivir” , “usted Sr Ridgway no merece la comodidad de una cama ni una comida caliente, por eso espero que lo condenen a muerte”, etc.

Y ante todas estas acusaciones, la presencia de Ridgway no cambiaba, una expresión fría y seria sin una sola gota de emocionalidad que en algunos momentos hasta parecía tener tintes de arrogancia. Finalmente llegó el padre de una las chicas que asesinó, tomó el estrado y lo miró a los ojos, y sin leer nada le dijo: “Sr. Ridgway, usted no sólo me quitó la oportunidad de ver a mi hija ser madre y profesional, también logró poner en duda mi propia espiritualidad y creencias, pasé de ser un hombre que respetaba la vida humana, a ser un hombre que sólo podía pensar en terminar con la suya; pero decidí que no iba a permitir eso. Así que hoy he venido acá a decirle que lo perdono y que valoro su vida aunque usted no valoró la de mi hija, espero que no lo condenen a muerte y que otras personas logren encontrar también el perdón para usted”. Fue sólo con éstas palabras, que Ridgway se quebró, su semblante se volvió humilde y sus ojos se llenaron de lágrimas. Salió de la sala como un hombre pequeño y desarmado, pero se notaba en su expresión una cierta tranquilidad de la cual antes carecía.

He decidido tomar esta escena como un ejemplo de inteligencia, por la conciencia emocional que demostró este hombre frente al asesino; demostró una empatía que otros le negaron y un conocimiento profundo acerca de cómo llegar a mover las emociones de un perverso, un reto que hasta los mejores psicólogos encuentran difícil lograr.

En un análisis más profundo acerca de la razones de esta reacción, se puede decir que Ridgway fue un hombre abusado en su infancia, un hombre a quien su propia

madre le negó afecto y ternura y cuyo padre también estuvo preso por asesinato, él estaba acostumbrado a una existencia de desvalorizaciones, de gente que le diga que no merece vivir o que era un monstruo, su emocionalidad no se conmovía con estas frases porque desde niño vivió en un mundo frío e insensible con él, no era nada nuevo que le digan cosas hirientes; nadie nunca le había dicho que su vida si tenía valor o que a pesar de sus errores merecía ser perdonado.

Es también un ejemplo de Resiliencia, en la cual el padre de la víctima tuvo que reaccionar con una enorme grandeza humana ante la desgarradora muerte de su hija, el elemento de la religiosidad, tuvo un gran peso en este caso. Sus creencias espirituales lo ayudaron haciendo más fácil el tomar la decisión de perdonar y compadecerse por el asesino de su hija. La alta capacidad de Inteligencia Emocional del padre de la víctima, yace en la forma que tuvo de acercarse al asesino, apeló por la compasión en lugar de la ira, y por esto es que se derrumbaron las defensas psíquicas del asesino.

- Una madre ejemplar: Sara era la madre de Anthony, un niño con una enfermedad congénita y muy dolorosa llamada *epidermolysis bullosa*, en la cual el cuerpo no produce una de las proteínas responsables de mantener la piel unida al músculo, resultando en una vida de continuo dolor y cuidados extremos ya que cualquier roce con la piel del enfermo puede ocasionar desde ampollas hasta desprendimiento completo de la piel. Son tan delicados que se suele llamar a estos pacientes “niños mariposa”.

Esta enfermedad desgasta al cuerpo de una forma asombrosa ya que todos los nutrientes y la energía se destinan a curar las constantes heridas cutáneas y de los órganos internos, razón por la cual los niños tienen problemas de crecimiento y no suelen llegar a vivir más de 20 años. Anthony fue uno de ellos, y murió a los 18 años; dejando un enorme vacío en la vida de su familia ya que a pesar de su sufrimiento, era un niño que siempre estaba alegre y alegraba a todos a su alrededor.

En un homenaje que su familia realizaba en su honor un año después de su muerte, invitaron a un joven de 23 años para hablar en la ceremonia llamado James. El comenzó su discurso diciendo que Anthony había sido uno de sus mejores amigos durante su adolescencia y que su muerte lo afectó muchísimo y empezó a relatar la forma en la que lo había conocido: “Cuando estaba en la secundaria, yo era un chico alborotador y muy

rebelde, un día caminando hacia la escuela vi a Anthony en su silla de ruedas mecánica y decidí que quería pasar tumbándolo, y eso hice. Anthony se cayó y la silla de ruedas se rompió. Él, además de resultar muy lastimado, quedó sin medio de transporte para ir a la escuela, ya que no podía maniobrar una silla de ruedas manual.

Las autoridades de la escuela decidieron suspenderme, y mis padres estaban muy molestos y decepcionados conmigo; pero Sara en lo grandiosa que es, les pidió que no lo hagan; que me dejen seguir yendo a la escuela pero que durante el tiempo que se demoren en arreglar la silla de ruedas, yo empuje a Anthony de ida y vuelta todos los días. La silla estuvo arreglada en un par de semanas, pero mi amistad con Anthony duró años. Descubrí en él virtudes que no había visto en nadie nunca...así que aprovecho esta invitación que me han hecho, no sólo para recordar a Anthony sino para agradecer a su madre Sara por haberme cambiado la vida”.

En este ejemplo no sólo se resaltan elementos de Inteligencia Emocional, sino también de Resiliencia. Sara, la madre de Anthony era una señora que había dedicado su vida adulta a la adopción de niños enfermos o discapacitados, tenía a su cargo 7 niños y niñas con problemas desde retardo mental por abuso físico hasta trastornos congénitos. El mayor de ellos era Anthony. La capacidad emocional de esta mujer es asombrosa, no sólo para dedicar su vida al extremo cuidado de sus hijos, sino también estar dispuesta a darles una vida digna y feliz y soportar en muchos casos, la temprana muerte de sus hijos y aún así criarlos con la sabiduría, que el ejemplo anterior resalta. La innata genialidad de esta mujer, se evidencia al pedirle a James que se responsabilice de sus actos por medio de la enmienda, en lugar del castigo.

Es un sujeto no sólo genial emocionalmente sino también muy resiliente y con una gran habilidad para pasar dichas virtudes a quienes le rodean. Dentro de lo que es la IE, se pueden mencionar prácticamente todos los elementos de las aptitudes sociales y personales de esta mujer: conciencia emocional, confianza en uno mismo, escrupulosidad, adaptación, innovación, compromiso, optimismo, iniciativa, empatía (comprensión y servicio a los demás) y habilidades sociales (comunicación, influencia, liderazgo, manejo de conflictos y catalizador de cambios).

- Resiliencia en la comunidad: El siguiente ejemplo une a los dos conceptos, IE y Resiliencia. Para comenzar, quisiera citar un poco de información acerca de los Amish, ya que el ejemplo gira en torno a una situación que se desató en dicha comunidad en el 2006.

“Los amish son una agrupación religiosa crisiana de doctrina anabaptista, conocidos principalmente por su estilo de vida simple, su vestimenta modesta y tradicional y su reluctancia a adoptar comodidades modernas. Son alrededor de 230.000 personas, principalmente en 22 asentamientos en los Estados Unidos de América y en Ontario, Canadá.

Los amish son un grupo cultural y étnico fuertemente unido, descendiente de inmigrantes predominantemente suijos de habla alemana. Creen en el Nuevo Testamento de una forma muy literal y se aíslan del mundo exterior. Defienden el pacifismo y la vida sencilla”.³

En octubre del 2006, Charles Carl Roberts de 32 años, padre de 3 niños, ingresó armado a una escuela en la comunidad Amish de Bart Township y secuestró a todos los alumnos y a las maestras para posteriormente liberarlos a todos, menos a las niñas, a quienes ató los tobillos y alineó frente al pizarrón para ejecutarlas con un disparo en la cabeza, luego de lo cual se suicidó. El saldo final del suceso fueron 5 niñas muertas y 5 heridas de gravedad. Posterior al hecho, la atención de la prensa se centró en la comunidad Amish, más que nada por la forma en la que se esperaba que una comunidad pacifista y religiosa, fuera a lidiar con un evento tan trágico como este. Uno de los representantes de la comunidad dio una entrevista a la televisión y anunció que iban a donar 1.5 millones de dólares para la viuda y los 3 hijos del asesino; iniciativa que dejó atónitos a los entrevistadores y fue entonces cuándo el hombre dijo: “En la cultura en general, las personas tienden a poner *al perdón* como el último peldaño en el camino a *la sanación* cuando se enfrentan a eventos como este; para nuestra comunidad, el perdón viene primero y la sanación y aceptación vienen después”.

Estas palabras además de ser una observación muy elocuente acerca de cómo reacciona nuestra cultura frente a este tipo de sucesos, es también una lección. Ya que no resultaron afectados sólo los familiares de las niñas muertas sino que, 3 niños perdieron a su padre y una mujer a su esposo, y ninguno de ellos, tuvieron nada que ver con las desafortunadas decisiones del asesino. Es usual en las técnicas para el manejo de duelo, lograr que quienes sufren la pérdida, tomen acciones que tengan la función de

³ Información tomada de un artículo del siguiente link: <http://es.wikipedia.org/wiki/Amish>. Acceso: 20 de Febrero del 2010.

distraerlos del sufrimiento y de lograr algún fruto de la pérdida, es decir, reponerse a la crisis con una ganancia, ya sea para ellos mismos o para su comunidad. Este tipo de reacciones no se encuentran sólo en comunidades religiosas y ultra-conservadoras como ésta, éste es sólo un ejemplo de muchos en los cuáles las comunidades han tenido conductas resilientes o inteligentes emocionalmente, frente a grandes desdichas; como puede ser un desastre natural, una crisis socioeconómica o una guerra.

A continuación, deseo incluir un artículo sobre la IE que encontré en el Internet, y que pone ejemplos muy claros y cotidianos respecto a cómo aplicar los principios de la empatía en nuestro día a día, enumerando algunas emociones y las preguntas que no podemos hacer respecto a ellas:

Empatía

Por: [*Maribel Belaval*](#),

“Empatía es la "inteligencia del corazón", la sensibilidad que nos capacita para comprender las necesidades de los demás, poniéndonos en su lugar. No podemos sentirla sin practicarla primero hacia nosotros, eliminando el hábito de ser jueces críticos de nuestras propias vulnerabilidades.

Si podemos aceptar y respetar la complejidad de nuestras realidades internas, estaremos mejor preparados para comprender las motivaciones y conductas de otras personas. Sin prejuicios, podemos sentir empatía por el otro y estar disponibles para ofrecer apoyo. Lo que practicamos hacia nosotros, ofrecemos a los demás. Amamos al prójimo como a nosotros mismos.

Conocer y superar nuestros estados de ánimo es clave indispensable para ser emocionalmente inteligentes. Ese conocimiento subjetivo sirve de base para el desarrollo de la inteligencia interpersonal: intuir los sentimientos detrás de las conductas de otras personas.

Entender el lenguaje simbólico de nuestras emociones y responder con empatía es una manera efectiva de aumentar nuestra inteligencia emocional y relacional. Usemos este auto conocimiento a favor nuestro y de aquellos con quienes nos relacionamos día a día.

- Celos: señal de inseguridad personal que amenaza el bienestar emocional.

Pregunta: ¿Qué puedo hacer para sentirme mejor conmigo?

- Miedo: señal que necesito manejar mejor las situaciones que dependen de mí.

Pregunta: ¿Cuáles nuevas opciones tengo a mi alcance para desarrollar confianza en mi mismo?

- Preocupación: señal de que tengo que enfocar mejor mi mente en soluciones.

Pregunta: ¿Cuándo es tiempo de dejar ir lo que no está en mi poder y cuándo concentrarme en lo que sí puedo hacer?

- Envidia: señal que hay algo que quiero y no sé cómo obtenerlo.

Pregunta: ¿Qué merece que le dedique más esfuerzo y dedicación?

- Inseguridad: señal de que necesito aprender más de mí para evolucionar.

Pregunta: ¿Cuál plan de acción tengo para el desarrollo personal?

- Procrastinar: señal de que no sabes o no quieres hacer algo.

Pregunta: ¿Cómo puedo añadirle valor personal a lo que estoy posponiendo?

- Coraje: señal de que tienes que tomar acción para evitar algún tipo de abuso.

Pregunta: ¿Por qué estoy permitiendo situaciones que me hacen daño?

- Culpabilidad: señal de que has violado tus propios valores y debes reflexionar si modificarlos o aprender la lección para seguir adelante

Pregunta: ¿Son apropiados mis valores para esta etapa de vida, puedo modificarlos? ¿Qué puedo hacer diferente y libremente?

- Desesperanza: señal de que estás aferrado a algo o a alguien que no es saludable.

Pregunta: ¿Qué o quién debo dejar ir, para recuperar mi entusiasmo de vida?

- Frustración: señal de que necesitas ampliar opciones.

Pregunta: ¿Cuáles opciones y metas nuevas puedo auto generar?

- Ansiedad: señal de que necesitas proyectarte al futuro de una manera más positiva y anticipar consecuencias más específicas.

Pregunta: ¿Cuáles planes a largo y a corto plazo puedo hacer, que tengan consecuencias buenas?

- Desilusión: señal que necesito cambiar mis expectativas a unas más reales.

Pregunta: ¿Dónde tengo puesta mi confianza?

Sólo con empatía en el corazón es que podemos perdonarnos a nosotros mismos y ver inocencia en quienes nos han fallado. Dejar ir relaciones de co-dependencias con paz en el corazón. Ser parte de una comunidad de afecto, quedándonos emocionalmente

conectadas, aunque tengamos diferencias. La empatía, la inteligencia del corazón, es el factor clave en nuestras relaciones”.⁴

Como se explicó al principio de este capítulo, una de las mayores diferencias entre Resiliencia e Inteligencia Emocional es el carácter de cotidianeidad de esta última frente al surgimiento postraumático de la Resiliencia. Es por esta razón, que todo el desarrollo de las manifestaciones cotidianas realizado en esta parte de trabajo, se refirió casi por completo a la Inteligencia Emocional; y es fácil observar gracias a las múltiples descripciones de situaciones específicas, cómo las aptitudes propias de la IE están presentes constantemente en todas las actividades del ser humano.

3.2.2 Manifestaciones en la Historia de los Personajes

En esta parte del trabajo se dará paso a las observaciones hechas por mi persona respecto a los elementos, tanto de Inteligencia Emocional como de Resiliencia, reflejados en la historia de tres personajes principales; Viktor Frankl en su obra “El hombre en busca de Sentido”, el personaje de Roberto Benigni en su obra filmica “La vida es Bella” y algunas referencias a la vida de un asombroso hombre llamado Nick Vujicic.

Para empezar, se analizarán las experiencias y teorizaciones del autor Viktor Frankl en su obra antes mencionada.

- **VIKTOR FRANKL**

En el libro “El hombre en busca de sentido” Frankl relata sus vivencias, durante la segunda guerra mundial, cuando fue recluido en varios campos de concentración nazi. El autor, a medida que va relatando los hechos, teoriza también acerca de las fases psicológicas, por las que él, tanto desde la perspectiva de prisionero, como de psiquiatra; cree que el individuo atraviesa.

En un principio, cuando elegí este libro como aporte bibliográfico para este trabajo, lo hice pensando en las ideas respecto al concepto de *Resiliencia* que podría encontrar. Pero a medida que estudiaba la obra, me di cuenta que el autor habla mucho respecto a

⁴ Artículo obtenido del link www.mipropiaterapia.com Acceso: 19 de Noviembre del 2009

las emociones por las que pasó tanto él, como sus compañeros prisioneros, durante su odisea.

Muchos de los pasajes de esta esclarecedora obra, están cargados de emocionalidad no sólo por las teorizaciones que plantea, sino también por las terriblemente dolorosas experiencias del autor. De repente, el lector se ve a sí mismo, sufriendo por los protagonistas; los recursos emocionales de empatía e identificación afloran sin mayor aviso. El autor organiza sus observaciones en 3 elementos, que él denomina “fases”, momentos por los cuales él cree que los individuos pasan mientras atraviesan la calamitosa situación de ser prisioneros en un campo de concentración; estas fases son las siguientes:

1. Internamiento en el campo
2. La vida en el campo
3. Después de la liberación

A lo largo de su obra, Frankl relata diversas situaciones que le tocó vivir y con las cuales pudo producir el material para describir cada fase.

Las siguientes palabras llamaron mi atención ya que no sólo se trata de una historia de Resiliencia, sino también de adaptación emocional *in situ*. Como podemos ver en la siguiente cita, al inicio del segundo capítulo, el autor empieza describiendo lo que sucedería en la segunda fase psicológica:

“Las reacciones anteriormente descritas cambiaban a los pocos días, en el escaso tiempo que necesitaba un prisionero para pasar de la primera a la segunda fase, una fase de apatía generalizada que desembocaba en una especie de muerte emocional [...] Al principio, el prisionero cerraba los ojos ante las marchas de castigo de otros grupos, incapaz de aguantar la imagen de sus compañeros de cautiverio [...] azuzados por los golpes de los *kapos*. En unos días o semanas la personalidad se transformaba. Con los primeros albos de la mañana, casi en la oscuridad, el prisionero estaba alineado en su destacamento, preparado para la marcha. De repente se rasgaba el silencio con el grito de un compañero abatido por los golpes; a duras penas intentaba levantarse cuando otro vapuleo de golpes lo derribaba de nuevo [...] Si el prisionero había entrado en la segunda fase de sus reacciones psicológicas, ya no apartaba la vista. Alcanzando este grado de adaptación al campo, sus sentimientos se embotaban y contemplaba impasible esas escenas. Apático e indiferente podía seguir mirando [...] A continuación, sin sensación de discontinuidad, nos servían la ración diaria de sopa [...] Al mirar por la ventana, mientras mis frías manos agarraban en cuenco de sopa caliente que engullía con avidez, noté que el último cadáver retirado parecía observarme con sus ojos vidriosos y helados. Dos horas antes había estado hablando con ese hombre. Seguí

sorbiendo tranquilamente mi sopa...Si aquella ausencia de emociones no hubiese suscitado mi interés profesional quizás ahora no recordaría ese incidente, pues en aquel momento no me despertó el más mínimo sentimiento”⁵

Esa cotidianidad de la IE de la cual se habla en el primer capítulo de este trabajo, es justamente lo que vemos manifestado en los relatos de este autor. Pero, algo que llamó mi atención es que, al contrario de lo que podríamos esperar respecto a las habilidades de IE, el hecho de estar en una situación tan extrema en todos los sentidos de la palabra impulsa al sujeto a adoptar conductas emocionales bastante inesperadas.

En las situaciones que describe, parecería que en función de una conservación emocional, el sujeto renuncia justamente, a algunas de las características, que lo hacen inteligente emocionalmente. Específicamente, a la empatía y al entendimiento de las emociones de los otros. Pero esta suerte de *desatamiento emocional* respecto al entorno, es en sí, un mecanismo de defensa, impulsado a conservar algo de su entereza psicológica, tiene que alejarse emocionalmente de aquellos estímulos, que bajo circunstancias normales, lo afectarían y reforzarían su depresión o despecho

Otro de los recursos emocionales que Frankl describe en su libro, es la *'intensificación de la vida interior'*; esto implicaba no solo la emotividad sino también la imaginación. Los prisioneros podían escapar de su tortuosa realidad, refugiándose en sus pensamientos, en sus recuerdos, en sus sueños y fantasías. Frankl hace una observación muy interesante referente a esto, plantea que le llamó la atención darse cuenta del tipo de recuerdos a los que les daba más valor. A diferencia de su vida antes del campo de concentración, donde los recuerdos más valorados eran los que tenía más carga emocional, pero ahora eso cambiaba, bajo estas circunstancias nuevas, los recuerdos que más atesoraban eran los más cotidianos: tomar el bus, contestar el teléfono, bañarse, etc. Como se puede demostrar en las siguientes citas:

“Si por aquel entonces hubiera conocido la muerte de mi mujer creo que aun así me habría entregado-insensible a la realidad- a la contemplación de su imagen y mentalmente habría conversado con ella con la misma viveza y satisfacción”.⁶

⁵ Frankl Viktor, El hombre en busca de sentido, Barcelona, Editoria Herder, 2004, Pág 49-51.

⁶ Frankl Viktor, El hombre en busca de sentido, Barcelona, Editoria Herder, 2004, Pág 66.

“Esta intensificación de la vida interior defendía al prisionero contra el vacío, la desolación y la pobreza espiritual de su existencia actual, al tiempo que le permitía evadirse devolviéndolo a su vida pasada. Al dar rienda suelta a su imaginación, ésta se recreaba en algunos sucesos del pasado, casi nunca en los más llamativos o notorios. Por el contrario, se entretenía con ternura en los pequeños sucesos cotidianos y en las cosas insignificantes. La nostalgia los transfiguraba y los recuerdos adquirían un matiz especial”. 7

En la introducción de este trabajo, señalo que una de las razones por las cuales deseaba estudiar este tema, era la curiosidad que sentía acerca de lo grande que puede llegar a ser el ser humano, aun el que atraviesa los más duros penares. Y uno de los pasajes del libro de Frankl, donde lo pude ver de manera más clara, es el siguiente:

“Como cuando presencié la muerte en el campo de aquella joven mujer. Es una historia sencilla; poco hay que contar, y hasta pueda parecer una invención, pero a mí me suena como un poema. Esta joven conocía su muerte cercana, cuestión de días. Con todo se encontraba serena y algo animada. Conversé con ella: ‘Me alegro de que el destino se haya cebado en mí con tanta dureza. En mi vida anterior fui una niña consentida y no cumplía con mis deberes espirituales’. Señaló la ventana del barracón y me dijo: ‘Aquel árbol es el único amigo que me queda en esta soledad’. Era cierto, por la ventana se acertaba a ver una rama de un castaño con dos brotes en flor. ‘A menudo le hablo a ese árbol’, me dijo. Yo me notaba atónito, aturdido sin saber cómo encajar esas palabras. ¿Deliraba? ¿Sufría alucinaciones? Con algo de ansiedad le pregunté si el árbol le contestaba: ‘Sí’ ‘Y qué le dice’ Respondió: ‘Me dice: ‘Estoy aquí, estoy aquí, yo soy la vida, la vida eterna’”. 8

¿Qué demostración más clara podríamos pedir de Resiliencia? Hay dos ideas muy ricas en esta última cita, la una: los recursos de adaptación psicológica con los que cuenta esta mujer, son increíbles, incluso en el peor momento de su vida, la inminencia de su muerte. Sumida en la soledad en la que estaba, le halló sentido a la vida, en un árbol. Para ella, el resto de gente ya no tenía sentido; para ella la existencia tenía lógica a partir de la naturaleza, y eso le daba esperanza a ella sobre su propia existencia; el poder creer en la vida eterna.

La otra idea que me parece enormemente rica, es la que cita a Dostoievski: “Sólo temo una cosa, no ser digno de mis sufrimientos” 9

Algo así como “uno en la vida sólo muerde lo que puede masticar”, ser digno de los propios sufrimientos podría parecer una alusión pesimista, pero no lo es, al menos para

⁷ Frankl Viktor, El hombre en busca de sentido, Barcelona, Editoria Herder, 2004, Pág 67.

⁸ Frankl Viktor, El hombre en busca de sentido, Barcelona, Editoria Herder, 2004, Pág 94

⁹ Frankl Viktor, El hombre en busca de sentido, Barcelona, Editoria Herder, 2004, Pág 91.

mí, es todo lo contrario. En el caso de la mujer del ejemplo anterior, ella reconocía haber tenido una vida fácil pero ahora, al momento de su muerte estaba más preparada que nadie para enfrentarlo, haya sido su muerte por fusilamiento, en una cámara de gas o por inanición; fue digna, porque ella se encargó de que sea así. Porque ella contaba con los recursos emocionales y psicológicos necesarios como para hacer de esta horrible experiencia, una oportunidad de enriquecerse como persona, incluso de enseñar a Frankl, un ilustrado de la psique humana, una nueva forma de superar los retos.

“ ‘La vida es como visitar al dentista. Siempre crees que lo peor está por llegar, cuando en realidad ya ha pasado’ Parfraseando este pensamiento, se podría afirmar que buena parte de los prisioneros del campo de concentración creyeron que en esas circunstancias el destino les liberaba de la tarea de autorrealización, cuando en realidad allí se les ofrecía una oportunidad y un desafío. Cada uno podía convertir esa tremenda experiencia en una victoria, transformar la vida en un triunfo interior; o bien, desdeñando el reto, limitarse a vegetar, tal y como hicieron la mayoría de los prisioneros”. 10

Un verdadero sujeto resiliente no sólo supera el trauma, sino que lo toma como una oportunidad para crecer espiritual, intelectual, anímica o emocionalmente. Me parece que en caso de Frankl, su recurso fue intelectualizar toda su experiencia, aprovechar los sufrimientos propios y ajenos para “producir” algo, en este caso, best sellers y una nueva técnica terapéutica.

Pero así como una situación de sufrimiento tan extrema, puede hacer resurgir lo mejor de sí mismas, en algunas personas; puede hacer exactamente lo contrario en otras. La maldad, la verdaderamente sádica conducta de muchos hombres y mujeres, verdugos de millones de personas.

“La historia nos brindó la oportunidad de conocer al hombre quizá mejor que ninguna otra generación. ¿Quién es, en realidad, el hombre? Es el ser que siempre decide lo que es. Es el ser que inventó las cámaras de gas, pero también es el ser que entró en ellas con paso firme y musitando una oración”. 11

El tema de la crueldad tanto en la historia de Frankl como en la trama de la película es un elemento convergente frente al cual los sujetos deben hacer uso tanto de sus

10 Frankl Viktor, El hombre en busca de sentido, Barcelona, Editoria Herder, 2004, Pág 97.

11 Frankl Viktor, El hombre en busca de sentido, Barcelona, Editoria Herder, 2004, Pág 110.

habilidades emocionales como de su capacidad de Resiliencia. En el entorno específico de un campo de concentración, la crueldad no se limitaba tan sólo a las torturas y la privación de las comodidades más básicas. Se traducían también en la manipulación, el engaño y la mentira. Decir a los niños y a los ancianos que iban a entrar a los baños para ducharse cuando en realidad los reunían para envenenarlos con gas, y luego incinerarlos y convertirlos en jabón y botones, es un claro ejemplo de crueldad convertida en perversión y sadismo. Los niños y los ancianos no representaban una fuerza laboral significativa, por lo cual lo único que hacían era ocupar espacio, matarlos de esa forma tan sádica significaba cosificarlos, transformarlos en objetos desechables, indicio claro de perversión.

Esta obra literaria es muy rica desde varias perspectivas, además de brindar numerosas situaciones en las cuales se puede observar tanto elementos de Resiliencia como de Inteligencia Emocional; lleva al lector a cuestionar su forma de valorizar sus experiencias y plantea una perspectiva muy esclarecedora acerca de la grandeza del ser humano.

- **GUIDO OREFICE PROTAGONISTA DE LA PELÍCULA “La Vida es Bella”**

Esta película es una de las creaciones artísticas más ricas con las que me he cruzado, recuerdo haberla visto por primera vez en 1998, cuando tenía 14 o 15 años en una sala de cine con mi familia. No era necesario contar con ninguna formación en psicología, para observar cómo esta historia conmovió a todos quienes tuvieron el gusto de verla. Recuerdo haber dicho “Sólo alguien como Roberto Benigni podría lograr con

tanta sensibilidad, hacer una comedia sobre el holocausto”. Es, finalmente una historia llena de situaciones cómicas y diálogos extraordinarios; pero también embarca situaciones muy dramáticas, en las cuales, las circunstancias ponen a prueba la emocionalidad y la inteligencia, especialmente del personaje principal, Guido Orefice. Las observaciones se irán redactando con referencias a las diversas situaciones donde fueron observables, a mí parecer, elementos importantes de IE y Resiliencia, el orden será cronológico y se concluirá con ideas generales acerca de la riqueza emocional del personaje.

Para empezar, me referiré a algo tan sencillo como el título de la película “La Vida es Bella”, al escuchar esta frase es difícil predecir que es una obra acerca del Holocausto. Pero ciertamente, habla mucho del acercamiento optimista que tiene el director, guionista y actor, Roberto Benigni respecto a la temática de la historia. La obra dura aproximadamente dos horas, tiempo en el cual las tres cuartas partes se relata las diferentes dificultades que la vida le puso al protagonista en cosas cotidianas como su trabajo, el conocer a su esposa, criar a su hijo, etc. La parte final de la película es la más conmovedora, ya que siendo una familia de judíos en la Italia de 1940, y cuando el hijo de la pareja es aún muy joven, deben vivir numerosas situaciones de discriminación y violencia racial hasta que finalmente, los nazis se llevan al protagonista y a su hijo a un campo de concentración. Y el personaje de Dora, la esposa de Guido, a pesar de no ser judía desea ir al mismo campo para no abandonarlos.

La película comienza con la siguiente frase: *“Esta es una historia sencilla, pero no es fácil de contar. Como en la fábula, hay dolor, y como en la fábula, está llena de maravillas y de felicidad”*. Esta frase resume, a mí parecer, el propósito de la película en general. El autor nos está planteando la dicotomía del argumento que está por venir, una comedia sobre el holocausto... que parecería ser imposible, pero en realidad es una historia que además de presentar los horrores de la guerra, presenta la fortaleza de los personajes, el amor de la familia, la creatividad, el sentido del humor y la esperanza.

La historia comienza con Guido y su primo Ferruccio, mudándose para vivir en un pequeño pueblo en la Toscana italiana con su tío, un hombre anciano y sabio.

Aquí nos encontramos con la primera manifestación de Inteligencia Emocional, Guido conoce a una niña a la cual convence con mucha facilidad de que él es un príncipe y es dueño de todas las tierras y los animales. Desde ya, el personaje empieza a dar testimonio de su riqueza verbal, de su sentido de humor y de su poder de convencimiento. Luego, de un granero cae Dora y él la rescata, en agradecimiento ella le regala unos huevos y se despiden. Debido al cuento de que él era un príncipe, empieza a referirse a ella como “princesa” y la saluda siempre con la frase “¡Buon giorno principessa!”. En esta situación se puede observar con mucha claridad, 3 elementos de la IE; creatividad, sentido del humor e iniciativa. Guido hace uso de una combinación de estos 3 para romper el hielo, presentarse y coquetear con Dora.

La siguiente situación que expresa la enorme creatividad del personaje, es cuando su tío le da un trabajo como mesero. Su tío le hace preguntas básicas acerca de sus futuras tareas y Guido con mucha creatividad y labia logra convencerlo de que conoce sobre el oficio. Posteriormente uno de sus clientes rechaza la comida que le sirvió y otro cliente que prometía una muy buena propina llega al restaurante cuando la cocina ya estaba cerrada; Guido acepta el reto y nuevamente con una gran capacidad de convencimiento, logra manipular al cliente para escoger el plato que mejor se adapta a sus necesidades, es decir el plato que el cliente anterior, rechazó, ganándose de esta forma, el aprecio del consumidor y su ansiada propina. Dentro de las habilidades sociales, salen a relucir características como la influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, etc. Todos elementos presentes más que nada en las diversas situaciones laborales en las que se halla Guido.

La conquista de Dora es un argumento muy importante en la historia, ya que evidencia en diversos momentos y situaciones, las distintas maneras que Guido creó para acercarse a ella y enamorarla. Como ya se describió anteriormente, su primer encuentro fue repentino pero dejó una impresión en ambos. Posteriormente, en su segundo encuentro, él se tropieza con ella mientras maneja bicicleta, esta vez, él aprovecha el encuentro para halagarla, le dice “*Voy al granero, me cae del cielo, voy en bicicleta y está usted, hasta se me aparece en los sueños*”. De esta manera Guido empieza a convencer a Dora de que sus encuentros están predestinados.

Pero los encuentros ocasionales dejan de ser suficientes para Guido, por lo que averigua que Dora es profesora en una escuela del pueblo y se entera que el cliente de la noche anterior irá a hacer una inspección en dicho lugar, Guido llega más temprano y se hace pasar por inspector de educación para que lo dejen entrar y poder ver a Dora. En esta ocasión, el personaje hace uso nuevamente de su formidable elocuencia para convencer a una sala llena de estudiantes y profesores de que él es quien asegura ser. Sólo con el afán de ver de nuevo a su "*Principessa*". Parte de su comiquísima actuación se refiere a la demanda de la directora de la escuela, de hablar acerca del "*manifiesto de la raza*" para educar a los estudiantes acerca de las razones por las cuáles, su raza es superior. Con esta premisa Guido empieza a divagar acerca del tema, aportándole seriedad a su papel con el uso de palabras elaboradas y mentiras muy convincentes, llegando incluso a usar su propio cuerpo como instrumento de demostración. Empieza con halagos a su perfecta figura y belleza propia de la raza aria, continúa con una celebración a sus orejas y al ombligo italiano puro de su raza. Todo se resume en la frase: "*Dove lo trovate uno piú bello di me*" que se traduce en "Dónde encontrarías alguien más bello que yo". Termina su actuación con la entrada del verdadero inspector y se despide de Dora anunciándole que se verán en el teatro. Este magnífico despliegue de improvisación y sentido del humor, permite al personaje de Guido distraer la atención y mostrarse convincente como inspector por lo menos durante un corto tiempo que él aprovecha para estar con Dora.

Más tarde esa noche en el teatro, Guido se aprovecha de la similitud de su vehículo con el del novio de Dora, para lograr que ella se suba al carro con él. Este es el inicio de su primera salida juntos, conversan mucho y ella le dice que la única persona que podía lograr que ella haga lo que le decían, era su padre, sobre esto Guido le pregunta si hay alguna forma de ver esos secretos y tesoros que ella esconde y cómo podría alguien más lograr que ella diga que *sí*, y Dora responde: "*Sólo necesita la llave adecuada*" Guido se aprovecha de esta afirmación y recuerda a un vecino que todos los días le pedía a "*María que lance la llave*", de esta manera Guido grita "*María la llave*" y le lanzan una llave que "*cae del cielo*". Esta es otra de las situaciones que Guido aprovecha para acercarse emocionalmente a Dora, en este caso por medio de la identificación, es decir, él relaciona una realidad personal de Dora con una situación externa, para lograr una relación entre los deseos de Dora y lo que él le puede ofrecer. Este tipo de situaciones se repiten y Guido las aprovecha para ir enamorando a Dora, y quién habría de resistirse a

un corazón tan afable y determinado; sobra decir que Guido logra enamorarla y poco después se casan y tienen a su hijo, Josué.

El camino que conducía a esta familia a su reclusión, los iba acercando cada vez más a su destino, con las diversas demostraciones del racismo ya preponderante en su pueblo. Estas demostraciones surgen como un escenario más para ver en manifiesto, la Inteligencia Emocional de Guido. Durante la escena en la cual padre e hijo están pasando frente a un local y en este hay un letrero que dice “*no se permiten hebreos ni perros*”, Josue pregunta a su padre por qué no se permiten hebreos ni perros y él le responde que cada persona puede negar la entrada a quien quiera en su local. Le explica que cuando tengan su propia librería, pueden negar la entrada a quien sea y le pregunta a Josué a quién quisiera que se le impida la entrada. Josué responde que no le gustan las arañas y su papá le dice que no le gustan los visigodos, de forma que en la librería van a poner un letrero que diga “*no se permiten arañas ni visigodos*”. Su padre inventa esta manera de explicar la situación, de forma que su hijo no tuviera que saber, a tan temprana edad, de la segregación racial de la cual serían víctimas por ser judíos.

Desde este momento empieza ya a pintarle un panorama distinto y una realidad menos dolorosa a su hijo. Estas acciones demuestran una gran capacidad de empatía y sensibilidad frente a los sentimientos de su hijo, además de una comunicación clara y entendible para su temprana edad.

Desgraciadamente, la perfecta vida de la familia Orefice no dura mucho; el día del cumpleaños de Josué, militares nazis saquean la casa y se llevan a Guido, Josué y a su tío. Cuando Dora llega a su casa no soporta la idea de dejar ir a su esposo y a su hijo, y a pesar de no constar en la lista de prisioneros, pide que le dejen ir al mismo campo de concentración. Aquí comienza la odisea de Josué, Guido y Dora en su reclusión. Dora es separada y llevada con las mujeres, Guido y Josué logran mantenerse juntos. Desde antes de ser trasladados al campo, Guido empieza a fabricar una fábula acerca del viaje que van a emprender. Le dice a su hijo que por su cumpleaños, él ha organizado un juego en el cual todos los participantes son los prisioneros y los militares son los jefes. El objetivo es reunir 1000 puntos obtenidos por las tareas que les asignan y los diferentes “juegos” y actividades que deben realizar. Al final del juego si se reúnen 1000 puntos, los ganadores se llevan un tanque de guerra.

Todos los días surgen varias situaciones en las cuales, Guido debe hacer uso de múltiples habilidades emocionales para salir de apuros; rapidez mental, creatividad, capacidad de reacción, empatía, iniciativa, elocuencia, etc. Toda esta invención tiene como fin distorsionar la realidad y presentársela a Josué de una manera menos dolorosa; incentiva el crecimiento y el desarrollo emocional de su hijo, salvando su vida y escudándole del enorme sufrimiento que un niño sin los grandes recursos emocionales de su padre, habría padecido.

El trabajo de invención y creación de todos los detalles, expresa una gran Inteligencia Emocional; pero la Resiliencia no se queda atrás ya que es necesario que Guido supere esta grave situación y se presente ante su hijo con una sonrisa y muchas ganas de vivir, para que la historia sea creíble y el niño desvíe su atención del tremendo sufrimiento de su entorno. Es muy importante recalcar que para todo este trabajo de invención, más que habilidades sociales, se manifiestan las aptitudes personales de Guido. Elementos como el autocontrol, ayudan a Guido a mantenerse optimista y emprendedor y así sostener la fantasía del juego; hay una escena en la cual luego de un arduo día de trabajo Guido no puede ni pararse del cansancio pero cuando Josué se lanza corriendo a sus brazos, él lo sujeta y le dice que por su trabajo, le habían regalado un nuevo uniforme. El optimismo de Guido logra dar matices de esperanza a la trágica situación que viven. Esta escena da lugar a una de las conversaciones más conmovedoras de la película, a mí parecer. Guido regresa extenuado del esclavizante día de trabajo en el campo, sin embargo saca fuerzas para abrazar a su hijo con una sonrisa en su rostro; luego el niño le *pregunta* “¿Papá cuántos puntos hiciste hoy?” Guido le contesta: “Hoy hice 50 puntos, pero perdí 2 porque me tropecé jugando, nos reímos como locos, nos divertimos tanto...estoy impaciente por volver mañana. Pienso que en esta escena se ejemplifican ambos conceptos ya que tal despliegue de sensibilidad requiere de la creatividad, el ingenio y la empatía de la IE pero también de la actitud optimista de la Resiliencia, para sacar la fuerza y mantener la utopía del juego con su hijo, Guido lo hace de una manera muy sencilla pero muy eficaz, e ignorando el dolor físico y emocional del trabajo en el campo, logra sostener la ilusión de su hijo.

Otras aptitudes personales presentes en Guido, son: la confianza en uno mismo, elemento que lo ayuda a su vez, a ser muy convincente. Como es el caso en una escena

en la cual, uno de los soldados ingresa al cuarto a dar indicaciones a los prisioneros, piden a un traductor y Guido se ofrece para así poder inventar reglas que convengan a su hijo de que todo es un juego. A medida que el soldado da las indicaciones en alemán, Guido las va inventando en italiano, creando así una situación muy cómica. Entre las reglas a seguir está el no llorar, ni pedir por su mamá, logrando convencer a Josué y con el afán de mantenerlo alejado del peligro y evitar que los separen.

En otra situación, Guido es solicitado como mesero en una cena de los oficiales, y lleva a Josué para que coma con los niños alemanes, pero sin darse cuenta, cuando le sirven la comida el niño contesta “*grazie*” en italiano, corriendo el riesgo de ser descubierto. Situación frente a la cual, Guido para salir del apuro, hace parecer que estuvo enseñando a todos los niños a decir “*gracias*” en italiano, evitando así que descubran a Josué. Arriesgando su propio bienestar por el de su hijo. En esta escena se ejemplifica una gran adaptabilidad expresada en la facilidad y rapidez que tiene para manejar la situación; la innovación que va de la mano con la creatividad necesaria para construir esta fábula; y la fortaleza que le permite seguir comprometido al bienestar de su hijo.

Otra de las escenas excepcionales en las cuáles se manifiestan elementos de los dos conceptos, es cuando Josué asustado le dice a su padre “Con nosotros hacen botones y jabones...nos quemarán a todos en el horno”, Guido desconcertado le pregunta donde oyó eso, Josué responde que un hombre llorando le dijo. Este es un momento crucial de la obra, ya que es el acercamiento más real que tiene Josué hacia la verdadera situación que estaban viviendo. Una vez más Guido hace uso de sus herramientas emocionales para salir de la situación, le dice a Josué que es un engaño más para hacerles perder el juego, que es un cuento y que sería inconcebible que se haga botones y jabones con personas, le dice “*Imagínate, mañana me lavaré las manos con Bartolomeo, una buena jabonada y luego me abrocho con Francesco ¡Vaya por Dios! Se me ha caído Giorgio*” Guido lo plantea como una situación cómica, a pesar de saber que esas atrocidades son ciertas. Pero lejos de ser un cuento, los horrores de la guerra son así de patéticos, la guerra cosificó a las personas al punto de ser usadas y descartadas como objetos, los niños entraban bajo el engaño de una ducha a las cámaras de gas, para luego ser amontonados como animales e incinerados.

Sin embargo, aún para Guido con toda su genialidad y optimismo, hay una escena en la cuál se puede observar su dolor y sufrimiento, me atrevería a decir que es una de las pocas de este tipo. Después de la cena en la que atiende a los oficiales, Guido con Josué en brazos empieza a recorrer el campo, buscando su habitación entre la niebla, mientras le va hablando a Josué acerca de levantarse al día siguiente, tomar el desayuno y hacerle el amor a Dora, luego se detiene pensando que están perdidos, se aclara la niebla y se encuentra frente a una montaña de cuerpos sin vida, el terror en sus ojos es evidente. Pero esta reacción a pesar de ser poco común en Guido, es también indicio de su riqueza emocional, al sentir compasión y dolor por toda la muerte que tiene ante sus ojos denota empatía y sensibilidad.

Una escena en la cual se evidencia un enorme contraste entre la genialidad emocional de Guido y el retardo emocional de otro sujeto, es con el personaje del Dr. Lessing, para quien la mayor prioridad era resolver los acertijos que Guido le presentaba. Mientras éste último, lo buscaba para encontrar ayuda y salir del campo, el Dr. Lessing se mostraba indiferente al sufrimiento en el que vivía Guido. Recibió ayuda del Doctor cuando le dio la oportunidad de trabajar como mesero para los alemanes en el campo de concentración. El desarrollo del perfil del Dr. Lessing demuestra una “deficiencia emocional” versus el “desarrollo sobresaliente” en Guido. Aún en estas circunstancias en las que Guido pendía de un frágil hilo de protección, él logra persistir en acciones que provocan una respuesta favorable en el Doctor.

Respecto a la Resiliencia Familiar, uno de los momentos más importantes de la historia es el gran sacrificio de Dora para ir con su hijo y esposo, aún teniendo que pagar en altísimo costo de ser una prisionera más. Esta unidad familiar, denota un sistema de creencias muy fuerte, basado en la unión y en la convivencia. La gran empatía de Guido pensando en calmar la angustia de su esposa, lo lleva a arriesgarse para comunicarse con ella, por un altoparlante saludándola con su característico saludo “Buon Giorno Principessa” y de esta forma asegurándole que estaban vivos. Luego al final de la película, Guido vuelve a arriesgar su vida, esta vez perdiéndola, para buscar a su esposa y decirle que no salga del campo ya que la guerra había terminado y era más seguro esperar a los aliados.

Durante todo el día que Guido estuvo tratando de comunicarse con su esposa, Josué se mantuvo escondido en una caja de metal donde su padre lo metió y le dijo que esa era la prueba final para ganar el juego, él tendría que quedarse muy callado y esperar a que no haya ningún sonido afuera para salir, y si lo lograba, entonces terminarían de reunir los últimos puntos que faltaban para ganarse el tanque.

Haciendo caso devotamente a las últimas palabras de su padre, Josué permanece muy quieto y callado hasta que todos los oficiales de las SS escapan y los prisioneros empiezan a salir. Fue entonces cuando, sin saber que su padre ya había muerto, Josué sale de su escondite y un tanque de guerra de los aliados lo encuentra. Se sube en él y sale triunfante del campo de concentración, encuentra a su madre y le dice “Hemos ganado”. Son las últimas palabras con las que se cierra esta grandiosa historia cuyos personajes principales llenan la trama de esperanza y felicidad a pesar de estar inmersos en una situación de tanto sufrimiento.

- **NICK VUJICIC**

La historia de este personaje llega a mi vida de una forma muy aleatoria, un mail con un video, de aquellos que suelo evitar porque usualmente tienen virus, tenía como asunto “Una historia increíble”; superando mi usual escepticismo respecto al material que me envían por Internet, decidí hacer *click* en el link. Las imágenes que se fueron develando frente a mis ojos, resultaron ser una de las historias más inspiradoras que he conocido. El video empieza con un chico muy joven entre 20 y 25 años, sin brazos ni piernas, dirigiéndose a un grupo enorme de jóvenes. En pocos minutos no sólo logra romper el hielo y hacerlos reír sino también atraer su atención. Empieza a hablar acerca de levantarse después de caer, se deja caer y mientras está en el piso, dice que parecería imposible que alguien sin brazos ni piernas pueda levantarse y agrega “No importa cuántas veces intenten y fallen, lo importante es llegar al final fuertes”, sobra decir que logra levantarse e infunde una reacción muy emotiva en muchos de los jóvenes, por no decir en todos. El video

concluye con Nick abrazando a los asistentes de su charla, muchos de los cuales se quebran en llanto al acercársele. 12

A continuación quisiera citar una breve reseña extraída del Internet, sobre la vida de este maravilloso hombre:

“**Nick Vujicic** (n. diciembre de 1982) es un orador motivacional y director de Life Without Limbs, una organización para personas con discapacidad física. Nació en Melbourne, Australia, con una agenesia consistente en una tri-amelia que se caracteriza por la carencia de tres de sus extremidades, le faltan ambos brazos a nivel de los hombros y la extremidad inferior derecha, y con una meromelia de la extremidad inferior izquierda, tiene un pequeño pie con dos dedos que sale de su muslo izquierdo. Al principio sus padres se sintieron desolados, pero Nick había nacido sano. Su vida estuvo llena de dificultades. Una de ellas fue no poder acudir a una escuela normal pese a no tener discapacidades mentales, pero Nick fue uno de los primeros estudiantes discapacitados en asistir a una escuela normal. Aprendió a escribir usando los dos dedos en su “pie” izquierdo [...] Aprendió a usar la computadora, también puede lanzar bolas de tenis y contestar el teléfono.

Sufrió acoso en el colegio, que le afectó muy negativamente y, con ocho años, comenzó a plantearse el suicidio. Después de rogar por unos brazos y unas piernas, Nick comenzó a observar que sus logros eran la inspiración de muchos, y a agradecer que estaba vivo. Con diecisiete años comenzó a dar charlas a su grupo de oración y comenzó una organización sin ánimo de lucro.

Nick se graduó de la Universidad con 21 años, especializándose en Contabilidad y Planificación Financiera. Comenzó sus viajes como orador motivacional, enfocándose en los temas que la juventud de hoy en día debe enfrentar. Esto lo hace mediante discursos alrededor del mundo. Habla de temas como el miedo, el rechazo, la depresi3n, el sufrimiento e incluso las oraciones sin respuesta.” 13

Esta es la breve historia de una vida muy rica, un ejemplo a seguir. En este personaje lo que más me llamó la atención fue lo fácil que resultó encontrar tanto elementos de IE como de Resiliencia. La genialidad emocional de Nick es evidente cuando lo observamos dirigirse a un grupo de jóvenes, trata de crear un vínculo con la música en primera instancia y luego logra comunicar de forma muy clara y concisa, el punto focal de la charla, el poder levantarse luego de caer. Es obvio que su objetivo no es inspirar compasi3n ni lástima, al contrario, busca demostrar lo fuerte que es interiormente. Más fuerte que muchos de nosotros con todas nuestras extremidades completas.

12 Respecto a esta historia recomiendo revisar las siguientes páginas de Internet:

http://www.youtube.com/watch?v=aqI_U0hDtao&feature=related

<http://www.youtube.com/watch?v=13N6gAlhAqg>

13 Información extraída del link http://es.wikipedia.org/wiki/Nick_Vujicic. Acceso: 15 de marzo del 2010.

Dentro de las aptitudes personales, la confianza en uno mismo y el optimismo son los elementos que más resaltan; igualmente presentes se encuentran la adaptabilidad e innovación para poder llegar a su público y dar fuerza a su mensaje. Pero es fundamentalmente dentro de las aptitudes sociales en donde vemos expresadas las mayores fortalezas de Nick. Dentro de lo que es la empatía, todos los elementos son necesarios para ser un orador motivacional. La comprensión de los demás es enormemente importante al momento de vincularse y lograr que se identifiquen con uno. Como consecuencia está el desarrollo personal que un sujeto tan inspirador logra en quienes le rodean, a esto se le llama catalizador de cambio, además aquí se involucran también la influencia y el liderazgo. La comunicación es algo básico, sin lo cual sería imposible para Nick lograr exitosamente un efecto en su público. Y todas estas habilidades no se reducen al Nick que da charlas, estas habilidades son cosa de todos los días, de lo contrario no lograría lo que ha logrado hasta ahora.

Por el lado de la Resiliencia, tenemos a un hombre que tuvo que superar no sólo el trauma de nacer sin brazos ni piernas, sino también, la posterior discriminación de un entorno ignorante y desvalorizante. Esto significa que aún después de haber aceptado su situación física, y haber superado ese percance, tuvo que encontrarse con un mundo que lo rechazaba por ser diferente, que lo hacía creer que valía menos por ser así. Un niño de 8 años con pensamientos suicidas, es algo inaudito y conmovedor.

Nick no nació siendo resiliente ni inteligente emocional. La personalidad de Nick se fue forjando en base a los recursos que su entorno le ofreció, a los ejemplos y lecciones de vida que sus familiares y su vida espiritual le fueron aportando. Posteriormente, en su vida adulta, es cuando empieza a relucir toda su capacidad y su grandeza humana. La historia de Nick es una historia de Resiliencia en toda la extensión de la palabra, es una historia de recuperación y de aprendizaje pese al trauma. Es un sujeto que tomó a la adversidad como una oportunidad para inspirar a otros, y sin dejar de ser humilde, se mantuvo constante con su ejemplo.

Vanistendael menciona algunos de los elementos más evidentes en la historia de Nick:

- Capacidad para construir un conductismo vital positivo pese a circunstancias difíciles. La forma más evidente de observar este elemento en la vida de Nick, es el simple hecho de ser considerado un ejemplo a seguir. Nick es una persona que logró superar los percances y producir un entorno positivo para sí mismo y quienes le rodean. Nick se muestra como un hombre seguro de sí mismo y muy optimista, logró convertirse en un profesional e inspirar a millones de personas con su historia. Esto es prácticamente la definición de un “conductismo vital positivo”.

- Redes de apoyo social y, como exponente eje, la aceptación incondicional del niño en cuanto persona. Respecto a este punto, no sabemos cómo fue su entorno familiar de pequeño, pero definitivamente el resultado fue positivo ya que la aceptación de sí mismo en uno de los ejes principales de la filosofía de vida que imparte Nick; por lo que podríamos asumir que en algún momento de su infancia, las personas que lo rodeaban fueron un aporte positivo a la forma de percibirse a sí mismo.

- Capacidad para averiguar el significado de la vida, en estrecha relación con la vida espiritual y la fe religiosa. Como pudimos ver en la historia de vida de Nick, su religión es la cristiana y sus creencias son componentes que él adapta, según su público, para mencionar o no en sus charlas, pero que definitivamente tiene un lugar muy importante respecto a la positiva actitud que tiene él frente a la vida.

- Aptitudes y el sentimiento de tener algún tipo de control sobre la propia vida, en las breves palabras que Nick menciona en el primer video, habla sobre el poder levantarse después de caer, y de tener que hacerlo 1000 veces si es necesario. Esta idea denota no sólo una actitud optimista respecto a la vida, sino también la fortaleza necesaria para no dejarse derrotar. La seguridad que implica tener esa fortaleza deriva en la capacidad de controlar su propia vida, es decir, de no perder el control o destruirse cuando las cosas no van bien.

- Autoestima, va de la mano con la aceptación y con el amor a uno mismo. Como se dijo antes, el trauma de Nick se vio acrecentado por un mundo ignorante que lo rechazó por ser distinto, estas situaciones merman el espíritu y el autoestima de cualquier persona. Pero la verdadera Resiliencia es poder superar esos inconvenientes y resurgir más fuerte, de modo que nada que nos digan nos pueda volver afectar.

- Sentido del humor, este elemento como algo que se mezcla entre Resiliencia e Inteligencia Emocional. Se manifiesta en un chiste muy sencillo que hace Nick para romper el hielo al dirigirse a un grupo de jóvenes, empieza a “hacer música techno” golpeando un micrófono con lo que él mismo denomina “*su pata de pollo*” o “*chicken leg*” situación que provoca risas entre el público. Esta expresión humorística no habla sólo de la genialidad emocional que demuestra al hacer uso del humor para aproximarse al público, sino también de hacerlo riéndose de sí mismo, cualidad que indica a su vez un sujeto Resiliente que ha aceptado su propia realidad y sus limitaciones físicas.

Esta historia merecía tener un lugar dentro del presente trabajo, como se dijo previamente, no hay mejor definición de Resiliencia, que la vida de personajes como Nick Vujicic, que logran con cosas tan sencillas como una sonrisa, hacer que nos cuestionemos el valor de nuestras propias vidas y las reacciones, muchas veces, exageradas que tenemos frente a los percances.

Los 3 ejemplos mencionados en este acápite son, a mí parecer, el instrumento que con más facilidad logra demostrar la esencia de lo que significa ser Resiliente e Inteligente Emocional; ya que muestran claramente las manifestaciones cotidianas y las situaciones ordinarias en las cuales el ser humano puede beneficiarse de los aportes que brindan las teorías previamente expuestas. La posibilidad de nutrir y cultivar los recursos que el sujeto ya posee, enriqueciéndolos con los principios de la IE y la Resiliencia no es un trabajo largo ni sacrificado, es por el contrario, un camino que el terapeuta puede facilitar, por medio del conocimiento de los conceptos antes mencionados y con el uso de técnicas que faciliten al paciente obtener una perspectiva más optimista de su propia existencia, con el fin de fin de mejorar su calidad de vida emocional.

CAPÍTULO 4: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El término Inteligencia Emocional es un concepto que se fue construyendo gracias a la necesidad de facilitar las relaciones entre los seres humanos y en respuesta a la interrogante de cómo a ciertos individuos les resultaba más fácil relacionarse y entender a las personas a su alrededor.

- Las teorías de la Inteligencia Emocional nos enseñan todos los días cómo mejorar nuestra capacidad de reflexión y al mismo tiempo, cómo utilizar mejor la energía de nuestras emociones y la sabiduría de nuestra intuición.

- La vida emocional es tan sólo una de las muchas demostraciones de la compleja *psique humana*, entendiendo -psique humana- como un ente infinito de subjetividades e individualidades; y es por esto mismo que resulta tan difícil definir o esquematizar las emociones. La gama de emociones, reacciones y sentimientos y sus múltiples combinaciones son muy extensas.

- Los componentes esenciales de la Inteligencia Emocional están determinados por la Aptitud Emocional, que a su vez se divide en Aptitud Personal y Aptitud Social. Las aptitudes personales determinan el dominio de uno mismo, así como las aptitudes sociales determinan el manejo de las relaciones.

- El intento de medir el coeficiente emocional de la misma manera que se mide el intelectual, es a mí parecer, absurdo. La categorización de las emociones ya es un trabajo difícil debido a las distintas maneras que tiene cada ser humano de vivir sus emociones; es lógico afirmar entonces, que la medición de dichas emociones es un trabajo, incluso más complejo, sino imposible.

- El concepto de Inteligencia Emocional debe ser usado, no para categorizar de “inteligentes o limitados” a los sujetos, sino para estimular el aprendizaje o el mejoramiento de las habilidades que se han descrito; y así poder mejorar las relaciones en los diferentes momentos y espacios de la vida del ser humano.

- La Inteligencia Emocional entendida como la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información e influencia, está inmersa en todas las actuaciones humanas, tanto personales, familiares, sociales, de trabajo, políticas, etc.

- La Inteligencia Emocional tiene un rango de aplicaciones muy extenso, ya que no es una cualidad que se busque desarrollar en una sola faceta en la vida del sujeto, sino que sus manifestaciones se observan de manera integral en todo lo que hace y vive el ser humano.

- En lo referente al trabajo del terapeuta, el uso y desarrollo de todas las aptitudes tanto personales como sociales de la IE es muy importante. Se recomienda que la aplicación de dichas cualidades sea oportuna en las situaciones que lo ameriten y constantemente adaptadas y renovadas según las circunstancias, es un recurso esencial en el trabajo del psicólogo; y de la misma forma que son esenciales para el profesional de la salud mental, su enseñanza debería ser uno de los objetivos primordiales de todo proceso terapéutico. Un buen terapeuta que posea todas estas habilidades, es también un terapeuta capaz de transmitir las a otros; especialmente a sus pacientes, reforzar los recursos emocionales que ya poseen o ayudar a crear nuevos.

- La Inteligencia Emocional, va mucho más allá de un concepto o de una teoría, es una forma de vida, una manera más armoniosa y relajada de estar en el mundo, de existir con el resto.

- El concepto de Resiliencia va más allá del individuo, dentro del panorama de los últimos años, lo que se ha buscado es la manera de adaptar, de forma más específica, las virtudes que ofrece la Resiliencia en distintos aspectos de la vida cotidiana; resiliencia familiar, social, individual, comunitaria, respecto a crisis evolutivas, traumas, abuso físico o sexual, etc.

- La Resiliencia puede definirse como la capacidad de una persona para recobrase de la adversidad, fortalecida y dueña de mayores recursos, implica algo más que la mera posibilidad de sobrevivir a un sufrimiento, atravesarlo o eludirlo. Una persona resiliente cura sus propias heridas, se hace cargo de su vida, actúa en forma interdependiente con los demás, excluye la invulnerabilidad y la autosuficiencia. Ser resiliente no sólo implica hacer las cosas bien, sino tomar acciones que resulten positivas a largo plazo, para el sujeto y su entorno.

- Un sujeto resiliente no se mantiene en el papel de víctima ni victimiza a nadie; un sujeto resiliente aprende, elabora y produce con sus problemas.

- Elementos como la falta de cariño en la infancia, los malos ejemplos, los traumas, el abuso, etc, reducen la posibilidad del sujeto de poseer los recursos para ser un sujeto resiliente. Pero esto no quiere decir que todo esté perdido, ya que la Resiliencia no es algo absoluto; no significa que si no sucede en la infancia, no pueda generarse. Es aquí cuando se opta por las herramientas alternativas u otra forma de conseguirlas. El uso de la terapia es el medio más recomendado para lograr dicho cometido. El terapeuta tiene la tarea de descubrir esas claves generadoras de resiliencia y ponerlas en práctica.

- La Resiliencia no es una técnica terapéutica ya que no plantea acciones específicas para lograr un solo objetivo. Es un espectro amplio de enseñanzas y nuevas perspectivas que cambian según el terapeuta, el caso, el paciente, las necesidades, etc. Pero con el objetivo común de ayudar a que resurjan, se fortalezcan o se creen nuevos recursos psicológicos para superar productivamente los problemas.

- La Resiliencia, se puede afirmar que es un conjunto de capacidades, habilidades, cualidades y actitudes que pueden ser aprendidas, cultivadas, reforzadas y desarrolladas

en los sujetos. Algunas de ellas vienen con la crianza, el entorno y el ejemplo de las figuras formadoras durante nuestras vidas; otras vienen con la búsqueda y el deseo del sujeto de superarse y para nuestra fortuna, como profesionales de la salud mental, ésta búsqueda usualmente inicia en un entorno terapéutico.

- La mejor manera de lograr entender los principios tanto de la Inteligencia Emocional como de la Resiliencia, es por medio de la ejemplificación en situaciones cotidianas y circunstancias con las que todos nos podamos relacionar. Los ejemplos mencionados en el 3er capítulo de este trabajo son muestras claras de la aplicación y validez de los aportes teóricos de ambos conceptos.

- La posibilidad de nutrir y cultivar los recursos que el sujeto ya posee, enriqueciéndolos con los principios de la IE y la Resiliencia no es un trabajo largo ni sacrificado, es por el contrario, un camino que el terapeuta puede facilitar, por medio del conocimiento de los conceptos antes mencionados y con el uso de técnicas que faciliten al paciente obtener una perspectiva más optimista de su propia existencia, con el fin de mejorar su calidad de vida emocional.

BIBLIOGRAFÍA:

- Abarca, Nureya. *La Inteligencia Emocional en el Liderazgo*, Aguilar Chilena de Ediciones, 2004.
- Barudy Jorge-Maryorie Dantagnan, *Los buenos tratos a la infancia parentalidad, apego y resiliencia*, Barcelona, Gedisa, 2005.
- Diccionario *Océano Uno*, Grupo Editorial Océano, Barcelona-España, 1992
- Feldman, Robert, *Psicología*, México DF, McGraw Hill, 4ta edición, 2002.
- Feldman, Robert, *Psicología con aplicaciones en países de habla hispana*, México, editorial McGraw-Hill, junio 2001.
- Frankl Viktor, *El hombre en Busca de Sentido*, Barcelona-España, Editorial Herder, 4ta impresión de la Edición 2004, 2008.
- Goleman Daniel, *La inteligencia Emocional*, Buenos Aires, Javier Vergara Editor, 3era edición, 2000.
- Goodyer, I.M. *Risk and resilience in childhood and adolescents*, Oxford University Press, Londres, 1995.
- Kreisler, León. *La resilience mise en spirale*, Spiralel, 1996.
- Manciaux, Michele. Vanistendael, Stefan y Lecomte, Jaques y Cyrulnik, Boris. *La resiliencia: estado de cuestión*. Gedisa, Barcelona, 2003
- Poletti Rosette-Dobbs Barbara, *La resiliencia el arte de resurgir a la vida*, Buenos Aires, Lumen, 2005.
- Recce, Alfonso. Revista Mundo Diners, Nro. 292, artículo *El Desconocido País de la Inteligencia*, Dinediciones, septiembre 2006.
- Rutter, M. *Resilience, some conceptual considerations*, en Journal of Adolescent Health
- Vanistendael, Stefan. *Cómo crecer superando los percances. Resiliencia: capitalizando las fuerzas del individuo*. Quito-no se precisa el editorial, 1997.
- Vanistendael, Stefan y Lecomte, Jaques. *La felicidad es posible . Despertar en los niños maltratados la confianza en sí mismos: construir la resiliencia*. Gedisa, Barcelona, 2000.
- Walsh Froma, *Resiliencia Familiar*, Buenos Aires, Amorrortu editores, 2004.

En Internet:

- 12 Manage, *Inteligencia Emocional (Goleman)*,
http://www.12manage.com/methods_goleman_emotional_intelligence_es.html
Acceso: 17 junio 2009

- Belaval, Maribel. *Inteligencia Emocional*. Enlace: www.mipropiaterapia.com
Acceso: 19 de Noviembre del 2009

- Forés, Ana. *Pedagogía de la Resiliencia*.
Enlace: http://www.misionjoven.org/08/06/377_2.html Acceso: 17 junio 2009.

- Hein, Steve. *Historia del Término Inteligencia Emocional*. Enlace:
<http://eqi.org/historia.htm> Acceso: 17 de junio 2009

- Inteligencia-Emocional, *Inteligencia Emocional en el trabajo y la empresa*. Enlace:
www.inteligencia-emocional.org/trabajoyempresa/lamediacionylaie
Acceso: 28 de septiembre 2009

- Inteligencia-Emocional, *Inteligencia Emocional en el trabajo y la empresa. Why Delta Airlines decided IT was time for CEO to take off*
Enlace: www.inteligencia-emocional.org/trabajoyempresa/casos Acceso: 21 de Septiembre 2009
De este link se obtuvieron los dos artículos citados en el trabajo:
* Phyllis Berman y Roula Khalaf. *Sweet-taking the board*, Para la revista Forbes 15 de marzo del 1993.
* Martha Brannigan y Joseph B. White. Para el periódico: Wall Street Journal 30-31 mayo 1997

- Vera, Beatriz. Carbelo, Begoña y Vecina Luisa. *La Experiencia Traumática Desde La Psicología Positiva: Resiliencia Y Crecimiento Postraumático*.
Enlace: <http://www.papelesdelpsicologo.es/vernumero.asp?id=1283>, Acceso: 10 de marzo 2010

- Wikipedia, *Amish*. Enlace: <http://es.wikipedia.org/wiki/Amish> Acceso: 20 de Febrero 2010.

- Wikipedia, *Nick Vujicic*. Enlace: http://es.wikipedia.org/wiki/Nick_Vujicic Acceso: 15 de marzo 2010.

- Yahoo Noticias. *'Miss Talavera Bruce'*
Enlace: http://espanol.news.yahoo.com/s/afp/091125/insolitas/brasil_prisi_n_curiosa
Acceso: 25 de noviembre del 2009

- Links para ver los videos de Nick Vujicic:
http://www.youtube.com/watch?v=aqI_U0hDtao&feature=related
<http://www.youtube.com/watch?v=13N6gAlhAqg> Acceso: 7 de Agosto del 2009.

ANEXOS: DVD con la película “La Vida es Bella”.