

# DISMINUIR EL CONFLICTO DESDE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Por: Mario Fung Lung



**Resumen:** en cualquier organización social, en donde halla interacción entre las personas, podrá haber situaciones de la vida cotidiana que puede causar comodidad o incomodidad con los eventos que acontece; así mismo, el cómo se reacciona ante esos eventos, hacen la diferencia; máxime si se labora en un centro educativo, en donde se espera lo mejor de la persona que está al frente de la institución o al frente del estudiantado; por lo que se requiere, de una inteligencia emocional para entender y mejorar las relaciones sociales con los demás.

**Palabras clave:** conflictos, control, entrenamiento, inteligencia emocional, mapa.

**Abstract:** any social organization, where there is interaction between people, there may be situations in everyday life that can cause comfort or discomfort with events that happens, also, how we react to these events makes the difference, especially if it works in a school, where it is expected the best from the person who is the head of the institution or in front of the student body; so the position requires emotional intelligence to understand and improve social relationships with others.

**Keywords:** conflict, control, emotional intelligence, map, training.

**D**entro de las relaciones humanas, el conflicto siempre ha estado presente, desde los tiempos bíblicos, con la tentación de la manzana, luego la disputa entre Caín y Abel, hasta el presente; si lo vemos desde el plano personal, tenemos el conflicto, por el hecho de nacer, con los diferentes cambios que experimenta, los progenitores y la persona misma, con los cambios físicos, emocionales y sociales.

En el plano de las relaciones sociales, desde que se empieza a sociabilizar en los diferentes ámbitos de convivencia: en la familia, comunidad, centro de estudio, trabajo, diversión, cuando se interactúa con otras personas, es inevitable generar alguna reacción, dentro de las relaciones personales en donde está inmersa, sea en el plano físico o emocional.

Siendo así, el conflicto existe y siempre que estén los seres humanos existirá; así que, la idea es aprender a convivir con el conflicto; es más, no se puede catalogar que el conflicto sea bueno o malo, esta premisa del conflicto es sencillamente, como algo necesario para que las cosas fluyan; en el campo educativo, es más que sabido la presión que se nos ejerce en el desarrollo de la labor educadora, de preparar al estudiantado para que solucione sus problemas de una manera pacífica y creativa.

Sin embargo, a lo largo de la historia de la humanidad, pero en especial en el siglo XX, en donde los medios de comunicación han dado mayor cobertura a las diferentes y grandes guerras que han padecido los diferentes países; aún hoy en día con el auge de las redes sociales, pareciera que el conflicto va escalando a niveles insostenibles de violencia, tanto en Costa Rica, como en el resto del mundo.

Lo anterior se debe precisamente a que no todas las personas definen un problema de la misma manera, puesto que cada quien, según su nivel de instrucción, origen social, étnico, religioso entre otras variables, hace que cada quien tenga una óptica desde su imaginario social; así que, la dificultad de resolver un problema o conflicto es precisamente en que las partes lo han visualizado y definido de manera distinta.

Dado la poca precisión sobre las diferencias que las personas se enfrentan, habría que conceptualizar el conflicto, en donde Ortega (s.f.) p.86 lo define como: *“Una situación social en la cual un mínimo de dos partes pugnan al mismo tiempo por obtener el mismo conjunto de recursos escasos”*. Siendo así, evidencia que hay una diferencia entre las partes, lo cual pueden y generan una serie de intercambios de palabras y



acciones, que no necesariamente sean las adecuadas para el contexto o la dimensión del asunto en cuestión.

Desde cualquier perspectiva que se vea la diferencia, la reacción o respuesta a la situación, está acompañada de sentimientos negativos que alimenta aún más la disputa en curso; de aquí es donde, se ve necesaria una adecuada preparación de las personas para no reaccionar de una manera inadecuada e irrespetuosa, por lo que se requiere de una personalidad equilibrada, con una buena dosis de control mental, junto al desarrollo de la inteligencia emocional, para reaccionar adecuadamente a los conflictos que se presenten en su desenvolvimiento diario.



Para ir adentrándonos en la temática de este ensayo, se debe primero conceptualizar sobre lo que se entiende por inteligencia emocional, en donde los autores Salover y Mayer citado por Shapiro (1997:27) lo definen como: Un subconjunto de la inteligencia social que comprende la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propios así como de los demás, de discriminar entre ello y utilizar esta información para guiar nuestros sentimientos y nuestras acciones. Dado lo definido por los autores mencionados, esto también nos indica que se emplea para describir las cualidades emocionales que son muy importantes para tener éxito en las relaciones con los demás; por lo que estas cualidades incluyen o están íntimamente interrelacionadas unas con las otras, entre las que encontramos:

- La empatía.
- La expresión y comprensión de los sentimientos.
- El control de nuestro genio.
- La independencia.
- La capacidad de adaptación.
- La simpatía.
- La capacidad de resolver los problemas en forma interpersonal.
- La persistencia.
- La cordialidad.
- La amabilidad.

Como se puede apreciar, esas son cualidades que les permiten a las personas ser mejores cada día, sino que, también son extremadamente útiles en la resolución de los conflictos. Pero no basta con saber que está ahí, se requiere tener una conciencia plena y un entrenamiento adecuado para su uso en las relaciones interpersonales en la cotidianidad de cada quien.

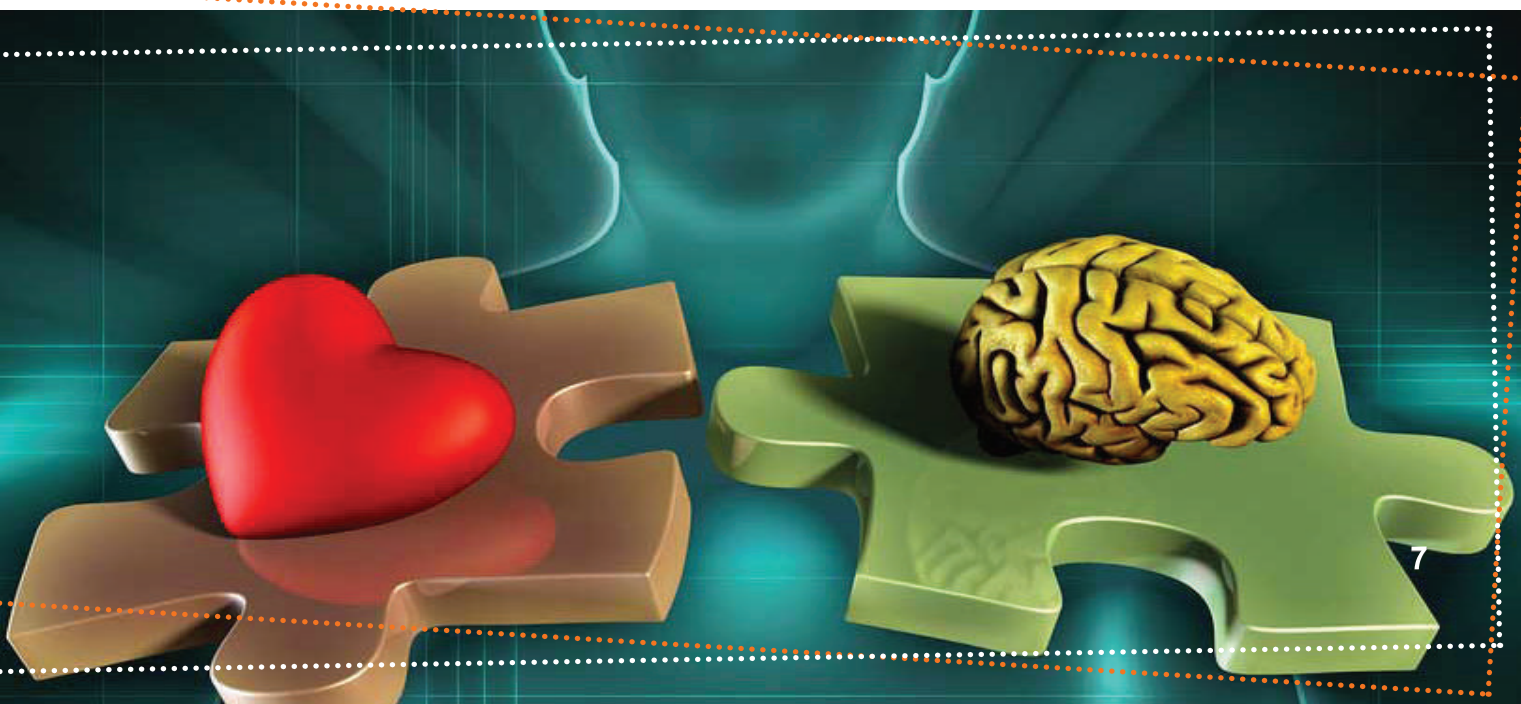


Del listado de las cualidades, a veces, en ciertos círculos sociales, se da una discusión interesante, sobre sí al poseer todas las cualidades se puede dar una idea sobre que, la persona o personas sean más inteligentes y por tanto, esas personas resuelven mejor los problemas. Por lo que vale la pena, hacer la siguiente aclaración, entre el: **Coefficiente emocional y el Coeficiente intelectual**. Lo que comúnmente se conoce como una persona que está en todas y posee características de ser carismática con don de gente y de liderazgo, se le visualiza que posee un adecuado coeficiente emocional; por otra parte, a esa persona que tiene respuestas para casi todo, y en el medio escolar se le cataloga como los inteligentes, por poseer un coeficiente intelectual (Ci) un poco más alto que el promedio.

Los factores que se toman en cuenta para determinar el coeficiente intelectual está: la capacidad verbal como no verbal, incluyendo la memoria, el vocabulario, la comprensión, la solución de problemas, el razonamiento abstracto, la percepción, el procesamiento de la información, las capacidades visuales y motoras.

Un punto de reflexión interesante es que las capacidades del Coeficiente emocional no se oponen al CI; sin embargo, paradójicamente cada generación de estudiantes parece volverse más inteligente, a la vez se nota que sus capacidades emocionales y sociales parecen estar disminuyendo vertiginosamente, tal como se observan en las aulas y pasillos de los centros educativos.

Por otra parte, el Coeficiente emocional no lleva una carga genética tan marcada, como sí lo hace el coeficiente intelectual; lo cual, con un test, puede determinar su CI, esto libera un poco la presión de que padres y educadores partan del punto en el que la naturaleza ya no incide para determinar las oportunidades de éxito de los chicos. Ejemplos cómo el de Roosevelt, expresidentes de EUA, con un intelecto de segundo orden, pero un temperamento de primer orden; o Kennedy, quien gobernó la nación Norteamericana tanto con su corazón como con su cabeza; ahora, piense en los políticos de estos lados, Figueres Ferrer, Calderón Guardia, Monge. O en los centros educativos con los docentes



que no son apreciados por tener capacidades emocionales y sociales deficientes; estos docentes son dejados de lado e ignorados por sus colegas. Sin embargo, ellos también tienen algo que aportar en la solución de los problemas que tanto la institución como el grupo social pueden estar pasando, ya que dentro de los postulados de la inteligencia emocional y de la resolución de conflictos, cada quien tiene sus perspectivas en la definición y solución de los problemas.

en donde las situaciones cotidianas pueden llevar grandes decepciones por la fragilidad y el estrés, lo que puede provocar en las personas un bloqueo emocional para protegerse; lamentablemente, eso hace que la gente pierda contacto con sus sentimientos y energía, siendo que los sentimientos dan impulso y sin ello, pueden sentirse débiles, en algunos casos, también, pueden ser portadores de conflictos entre sus iguales o superiores.

### LA EDUCACIÓN EMOCIONAL

Partiendo de los argumentos anteriores, voy a tratar de describir la Educación emocional, según Steiner y Perry (1997), en donde se puede decir que está conformada por tres capacidades: “La capacidad para comprender las emociones, la capacidad para expresarlas de una manera productiva y la capacidad para escuchar a los demás y para sentir empatía respecto de sus emociones”.

Tener capacidades emocionales significa ser capaz de manejar las emociones de una manera tal que uno llegue a mejorar su desarrollo personal y su calidad de vida. La educación emocional mejora las relaciones, crea posibilidades afectivas entre las personas, acrecienta más el trabajo cooperativo y facilita el sentimiento de pertenecer a una comunidad.

Cuando se tiene la capacidad emocional, se pueden manejar situaciones emocionales difíciles que a menudo llevan a peleas, enojos, mentiras y respuestas hirientes, cuando en realidad lo que busca es abrir los corazones y expresar cálidamente las emociones, por el trabajo en las instituciones educativas,



### CONTROL EMOCIONAL

Dadas las situaciones mencionadas anteriormente, se evidencia como necesario el control emocional que busca desarrollar la alfabetización emocional, en donde debe orientarse hacia la parte emocional y pensante del cerebro, el hecho de que los protocolos del Ministerio de Educación Pública (MEP) sobre las situaciones de violencia brinden los pasos a seguir, según los procedimientos divulgados, para atender al estudiantado, cuando, son blanco de las burlas por sus compañeros, esos procedimientos no son suficientes; a estos estudiantes también se

les debe enseñar para que logren dominar la práctica sobre el control de su genio mientras reciben las burlas.

De tal manera que, las comunicaciones emocionales cuando se usa el lenguaje no verbal, esta comunicación es más significativa que las palabras, cuando son expresadas, por lo que se hace necesario aprender a identificar las señales físicas de sus reacciones emocionales, a fin de que aprendan a controlarse a sí mismos.

Una excelente y barata forma es: respirar profundamente o distrayéndose (contar hacia atrás), así como, el recordar imágenes positivas en donde ha logrado controlarse en otras situaciones, lo cual puede ser efectivo, si se practica con la disciplina del caso.

Otras no tan baratas, pero vale la pena intentar, son las experiencias que evocan reacciones emocionales positivas, como aquellas actividades que requieren cierto desafío físico (cuerdas altas, cuerdas bajas, escalar, etc.) en que exigen cierto nivel de autocontrol emocional antes esas experiencias extremas, siendo que ayuda a crear confianza y apoyo grupal que estimula respuestas



emocionales y la endorfina necesaria para levantar el ánimo y las defensas.

En este punto, vale la pena trazar una hoja de ruta que permitan a educadores y todas aquellas personas que nos interesamos en el acto de educar, el cual lo denomino como:

### Mapa de ruta para educar y trabajar con inteligencia emocional

Los siguientes pasos constituyen una adaptación de lo propuesto por Eliot Malomet, citado en el libro de *Educación con inteligencia emocional*, Elias, M. Tobías, S. y Friedlander, B. (2000), el autor lo ejemplifica desde las diferentes señales de tránsito y lugares que pasamos en la carretera cuando manejamos o viajamos en un automóvil:

• **Alto:** establecer las normas de clase. Si no hay normas, pareciera que no se preocupa por ellos, los estudiantes precisan de docente adulto, está bien ser empático, pero necesita un referente, hay normas que no son negociables por la armonía institucional.

• **Reduzca la velocidad, ¡curvas cerradas!**, cuando las cosas empiezan, a saturarnos, es necesario reducir la velocidad, tratar de hacerlo todo al mismo tiempo, es una receta perfecta para el estrés y la confusión, leer esos indicadores de los sentimientos y emociones es de gran ayuda para conducir con cuidado y mantener la vista en lo que realiza.

• **Información de la ruta:** es probable que usted tenga colegas cuyas ideas sobre cómo educar y trabajar les





parezca, al menos en algo o en todo; sin embargo, otros actores como los orientadores, administrativos, la familia, puedan proporcionar alguna estrategia o información útil. Ejemplo, a los hombres nos cuesta pedir dirección cuando estamos manejando; por lo que preferimos usar la aplicación *Waze*.

**Ojo, revisión técnica:** la revisión técnica puede considerarse como una ocasión para comprobar que algo es correcto en lugar de una mera oportunidad de revelar problemas encubiertos, piense en las siguientes preguntas: ¿cuándo mis estudiantes están en su mejor momento? ¿Cuándo siento que he dado una clase que todos entendieron? ¿Qué hice para que los chicos trabajaran con gusto?

Por lo que hay que pensar en los puntos fuertes del estudiantado, como aquellos que no participan en clase, pero canta, dibuja, pinta o actúa en teatro, construye maquetas, entre otras habilidades. Eso les permite comprobar cómo son los estudiantes, y no cómo quiere que sean o les gustaría que fuesen.

**Atención, peaje:** en toda las familias deben realizar ciertas tareas para que

el hogar funcione, como limpiar, sacar la basura, lavar la ropa, cocinar, ejecutar las reparaciones entre otras actividades, como lo visualiza en el diario vivir dentro del aula, de tal manera que los estudiantes colaboren con ciertas labores (trabajos en clase, proyectos, etc.) pero sin considerarlo como una obligación, el pagar el peaje se debe considerar como una contribución necesaria para tener mejores caminos para llegar a donde se quiere llegar.

**Ceda el paso:** cada día se vuelve más difícil de entender la complejidad de la vida o las conductas de los infantes, cuando no se tiene claridad o seguridad de esos acontecimientos, mejor ceda el paso, para que sean ellos quienes le expliquen su forma de actuar, o acudir al servicio de orientación para entender mejor la situación; pero nunca se deben quitar las manos del volante, aunque nos atrasemos unos minutos, hay que aprender a ceder el paso, para que luego en el camino, sean otros que nos conceda el ceda el paso.

**Alto, cruce del tren:** todos necesitan tiempo para su paz interior, hay veces que se van muy aprisa y con demasiadas tareas a la vez, lo que nos hace alejarnos de las personas cercanas, pareja, familia, colegas, por lo que es necesario encontrar el tiempo requerido para comunicarnos, reflexionar, planear; después de eso, se puede continuar con un mejor sentido del orden y con cierto conocimiento de a dónde se dirigen el resto de los estudiantes y la misma institución.

**Vista panorámica:** tomarse de vez en cuando un descanso de la rutina y saborear la belleza del mundo que les rodean, apreciar esas cosas que a menudo pasan desapercibidas a causa de las carreras. Eso ayuda a lograr armonía en lo que trabaja, y a comprender que no todo es como parece, a la vez que se puede adquirir mayor perspectiva de dónde estamos y qué hacemos.

**Última parada, estación de servicio:** cuando llevan el carro a revisar o echar combustible, se inspecciona el estado del aceite, agua, presión de las llantas, y porque no revisar las normas de convivencia, los valores personales e institucionales, misión, visión. Por lo que se recomienda un mantenimiento preventivo ante que esas reservas se agoten, y se desgasten más de la cuenta, por tanto tómese ese tiempo, examine bien las cosas y haga los cambios que precise realizar para volver al camino con mayor suavidad y eficiencia.

Para ir concluyendo, hay una frase de Shapiro (1997, 70) sobre que “Los adolescentes suelen mentir para proteger su intimidad, para poner a prueba la autoridad”, esa frase encierra un gran significado, sobre el deber entender el contexto generacional de cada persona, desde su entorno social, etnia, y cultura; por lo que una adecuada educación emocional o inteligencia emocional permiten que los conflictos sean más llevaderos, tal vez no sea la panacea de todos los problemas, pero al tomar conciencia de lo que sucede sobre las relaciones interpersonales, creo que, la educación de las emociones, bien vale la pena, ser compartida y divulgadas por todos, especialmente con los que tenemos esta hermosa tarea de trabajar en el campo educativo.

Sí todas las personas se dan el permiso de escuchar y ser escuchados, pero con la empatía y el control emocional requerido, concretamente el volvernos a ver como personas, sin depender de la pantallas y de las aplicaciones móviles, que sí bien, eso facilitan la vida, pero a la vez nos alejan de aquellos

que están cerca nuestro, por lo que el control emocional y la inteligencia emocional, se vuelven cada vez más necesarios y útil para la convivencia cotidiana.

### Referencias

- Elias, M., Tobías, S. y Friedlander, B. (2000). **Educar con Inteligencia Emocional**. España: Plaza Janes.
- Ortega P. H. (s.f.). **La teoría del conflicto y la resolución de conflictos**. San José, C.R.: Universidad para la Paz: Programa de cultura de paz y democracia en América Central. Serie texto básico #8.
- Shapiro, L. (1997). **La inteligencia Emocional de los niños**. Buenos Aires: Javier Vergara Editor.
- Steiner, C. y Perry, P. (1997). **La Educación Emocional**. Buenos aires: Javier Vergara Editor.