



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 22 – SEPTIEMBRE DE 2009

“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL”

AUTORÍA CRISTINA MEDINILLA DURÁN
TEMÁTICA LA INTELIGENCIA EMOCIONAL
ETAPA EI y EP

Resumen

La inteligencia emocional es un concepto relativamente nuevo, pero que ha calado con mucha fuerza en todos los ámbitos de la vida. Hasta ahora la vida intelectual de alguien se medía por su cociente intelectual, pero hoy sabemos que el éxito vital depende en gran medida del manejo de nuestras emociones. Desarrollar la inteligencia emocional es adquirir capacidades que resuelven las dificultades relacionadas con nuestros sentimientos y los de los demás.

Palabras clave

- Inteligencia emocional.
- Autoconocimiento.
- Motivación.
- Autoestima.
- Pensamiento positivo.
- Control de impulsos.
- Autonomía.
- Empatía.
- Solución de conflictos.
- Habilidades de comunicación.
- Asertividad.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 22 – SEPTIEMBRE DE 2009

1. ¿QUÉ ES LA INTELIGENCIA EMOCIONAL?

El psicólogo norteamericano Daniel Goleman define la inteligencia emocional como “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones en nosotros mismos y en nuestras relaciones”.

La mejor manera de definir la inteligencia emocional es considerar que se trata de la capacidad de aplicar la conciencia y la sensibilidad para discernir los sentimientos que subyacen en la comunicación interpersonal, y para resistir la tentación que nos mueve a reaccionar de una mera impulsiva e irreflexiva, obrando en vez de ello, con autenticidad, receptividad y sinceridad.

El concepto de inteligencia emocional es relativamente joven en la psicología. Está muy en boga en la actualidad, ya que ha sido reconocido como factor importante de éxito personal.

2. ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL?

En muchas culturas, hasta hace bien poco, se potenciaba la represión y el bloqueo de las emociones. Desde bien pequeños se instruía a los niños para no mostrar sus sentimientos en público, bajo amenaza de hacer el ridículo y quedar en evidencia. Hoy en día se aboga más por la libre expresión, dado lo ventajoso que es para el ser humano. El proceso de la educación emocional es largo y en su inicio es fundamental el no quitar importancia ni juzgar las expresiones que los niños hacen de forma espontánea; por el contrario, es prioritario fomentarlas. Cuando uno no transmite lo que le ocurre, puede que el cuerpo lo traduzca en forma de dolores o de alguna otra somatización.

Según Daniel Goleman, las personas emocionalmente inteligentes desarrollan una serie de actitudes:

- Muestran automotivación.
- Expresan y conocen sus emociones y reconocen y valoran las de los demás.
- Son perseverantes a pesar de las dificultades y los obstáculos de la vida.
- Poseen autocontrol ante los impulsos y los deseos de compensación emocional.
- Tienen empatía y comprensión ante las necesidades de los otros.
- Mantienen la esperanza y el positivismo.

2.1. ¿Cómo educar la inteligencia emocional?

A la hora de educar emocionalmente debemos tener en cuenta una serie de pautas para poner en práctica con nuestros alumnos:

- Ponernos en el lugar del alumno.
- Preguntarle y escucharle.
- No reprocharle que tenga emociones negativas. La tristeza es tan natural como la alegría.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 22 – SEPTIEMBRE DE 2009

- Ayudarle a identificar y canalizar sus emociones.
- Enseñarles a controlarlas.
- Incentivar su curiosidad.
- No reprimirle cuando intente aprender algo por sí mismo.
- Corregirle siempre que cometa faltas y decirle que no cuando haya que decirselo.
- Premiar sus logros y alimentar su motivación.
- Fijarle pequeñas metas y estimular su deseo de lograr algo.

3. COMPONENTES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.

Los componentes de la inteligencia emocional se han agrupado bajo dos puntos de vista: el personal y el social.

Al hacer referencia al punto de vista personal, nos referimos al desarrollo de aquellas capacidades que dependen de uno mismo y que influyen de forma significativa en la inteligencia emocional: autoconocimiento, motivación, autoestima, pensamiento positivo y control de impulsos. El componente social alude al entorno, a las capacidades que tienen que ver con las persona en su relación con los demás: autonomía, empatía, solución de conflictos y habilidades de comunicación.

3.1. El desarrollo personal.

- **El autoconocimiento:** Como su nombre indica, consiste en conocernos a nosotros mismos, saber quiénes somos a diferencia del resto de personas, darnos cuenta de qué sentimos en cada circunstancia y cuáles son nuestras reacciones habituales. El conocimiento y la aceptación de uno mismo constituyen los pilares fundamentales de la inteligencia emocional.

La infancia es el período clave para que el niño, a través de su maduración, vaya poco a poco poniendo nombre a sus emociones y sepa asociarlas a los diferentes cambios físicos que implica cada una de ellas.

El conocimiento de las propias emociones llevará al niño a conocer las de los demás. Es la primera capacidad que necesita el niño para desarrollar su inteligencia emocional porque es lo que le hace descubrir qué siente y cómo lo expresa. Le ayudaremos a desarrollar dicha capacidad si:

- Aprende a nombrar y expresar sus emociones y descubrir las de los demás.
- Valora sus capacidades y puede describirse como un ser único, diferente del resto.
- Reflexiona acerca de lo que provocan sus emociones y las de los otros.

Ante distintas situaciones, y siempre después de observarle, pondremos nombre a sus emociones: “Estás triste”, “pareces muy enfadado”, “creo que estás contento”. A continuación le preguntaremos si es así como se siente. Luego le podemos contar cómo nos sentimos nosotros



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 22 – SEPTIEMBRE DE 2009

para que aprenda que las emociones pertenecen a cada uno, que son reacciones personales a situaciones concretas y que, por tanto, no son buenas ni malas.

Las emociones se expresan tanto con el cuerpo como con el lenguaje. La palabra pone el nombre para poder expresar lo que nos pasa o escuchar lo que les ocurre a los otros, pero lo no verbal también tiene un valor fundamental. Para que los alumnos entiendan esto podemos usar fotos con caras que expresen emociones y pedirle que las imiten, o hacer un dado con las palabras triste, alegre, enfadado, vergonzoso, feliz, asustado, etc.; al tirarlo los alumnos tendrán que poner la expresión que corresponda.

La expresión de los sentimientos tiene que ver con la salud. En la medida que contamos lo que nos pasa, somos más capaces de buscar soluciones a los conflictos; si callamos, podemos padecer dolores de tripa, de cabeza o tics. Por eso es importante reconocer nuestras emociones. Para que los alumnos comprendan les decimos que la dificultad para expresar sentimientos es como un monstruo que crece en el estómago y nos hace encontrarnos mal, mientras que si contamos a alguien lo que nos pasa, el monstruo se va haciendo cada vez más pequeño, hasta desaparecer.

Uno de los pasos más complicados es que los alumnos entiendan la relación que existe entre sus actos (gritar, pegar) y las emociones que los provocan (enfado, frustración). Si es capaz de identificarlas, también lo será de expresarlas de manera adecuada.

- **Motivación:** Es una necesidad o deseo que lleva a la persona a actuar. Puede ser interna (capacidad para motivarnos a nosotros mismos o automotivación) y externa (cuando lo que nos lleva a actuar no proviene de nosotros, sino que es algo exterior). Por tanto, la motivación es aquella predisposición que dirige el comportamiento hacia lo deseado. La base de la motivación es el deseo: la obtención de aquello que se quiere es importante para alcanzar la felicidad.

Las emociones se convierten, en muchos casos, en el motor que nos lleva a actuar. Si estamos contentos, es posible que nos riámos; si estamos tristes, aumenta la probabilidad de que lloremos o estemos irascibles; si tenemos miedo nos paralizamos.

Cuando la motivación viene acompañada de un pensamiento positivo, las probabilidades de éxito en la realización de una tarea son mayores, incluso aunque la emoción sea negativa.

Cuando el alumno nos oye poner énfasis en cualquier tarea o responsabilidad que le encargamos, aprende la motivación desde fuera para luego darse a sí mismo instrucciones positivas al iniciar, realizar o terminar la labor. Hay que motivarle para hacer cosas y, a la vez, darle ánimo. Así aprende a decirse frases que le llevan a intentar superar, y con el tiempo no necesitará que alguien de fuera le estimule.

No podemos correr el riesgo de reforzarle continuamente o necesitará que alguien le diga lo bien que lo hace todo. El proceso para que aprenda a motivarse sin que haya alguien que le estimule pasa por:

- Animarles ante una nueva tarea y premiar el esfuerzo realizado, no el resultado: “Venga, ahora hacéis estas cuentas solos, mientras yo corrijo las libretas”.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 22 – SEPTIEMBRE DE 2009

- Apoyarle mientras hace la tarea: “Os está saliendo muy bien, seguid que ya vais a terminar”.
 - Felicitarles cuando terminan: “Qué campeones: ya sabéis sumar solos. Mañana os pongo más”.
 - Por último, proponerles que se motiven ellos solos.
- **Autoestima:** Depende fundamentalmente del concepto que el niño tiene de sí mismo, pero también de lo que el ambiente y las personas con las que se relaciona le transmiten, es decir, de lo que los demás piensan y esperan de él.

La formación de la autoestima se inicia con el nacimiento del niño y se va desarrollando hasta la edad adulta, pero puede cambiar por influencia de algún acontecimiento.

Para ser inteligente emocionalmente se necesita una valoración positiva y realista de uno mismo.

Mediante el desarrollo de la autoestima el niño va aprendiendo a quererse a sí mismo, con sus virtudes y defectos. Es fundamental hacerle sentirse único e irrepetible, querido y aceptado, y mantenerse alerta ante cualquier elemento que le impida tener la serenidad que da la autoestima.

La autoestima, está compuesta por 4 dimensiones: afectiva, física, familiar y académica. Todas ellas igual de importantes, a la hora de querer desarrollar la autoestima.

- *Dimensión afectiva:* Las emociones se educan. El niño tiene que aprender a observarse y tomar conciencia de las suyas. Hay que enseñarle a ponerles nombre, porque así las hará propias y podrá expresarlas. Un juego muy útil para educar las emociones es “El diccionario de emociones”, que consiste en hacer un listado de palabras que expresen todas las emociones y sentimientos que se conozcan y ayudar al niño a incluirlos en su vocabulario. Hay que buscar un momento para hablar con los alumnos y preguntarle por sus sentimientos acerca de un acontecimiento.
- *Dimensión física:* El aspecto es lo primero que llama la atención y forma las primeras impresiones, tan difíciles de variar después. Es fundamental transmitirle que tiene muchas cosas bonitas y otras que tal vez no le gusten tanto. También hay que ser consciente de la importancia que tiene un aspecto adecuado en lo social y enseñarle:
 - Que desarrolle el gusto por estar limpio y aseado.
 - Que aprenda a vestirse de acuerdo con cada ocasión y a ser cuidadoso con su ropa.
 - Que practique una dieta sana para mantener un peso adecuado y actividades que le capaciten para el juego.
 - Fomentar la realización de actividades deportivas.
 - Desarrollar el gusto por el orden de sus pertenencias.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 22 – SEPTIEMBRE DE 2009

- Todo ello, unido al aprendizaje de habilidades sociales, aumentará sus posibilidades de éxito.
- *Dimensión familiar:* El niño se da cuenta pronto de que pertenece a un entorno. Cuando el niño habla de su familia y su casa, habla del lugar en el que se siente seguro y querido, pero también donde comienza a diferenciarse y a notar que es alguien distinto. Si ve reforzados sus logros, se le anima a investigar y poner en marcha nuevos aprendizajes y experimenta las consecuencias de sus comportamientos, además de diferente se sentirá único y valioso.
- *Dimensión académica:* El académico es un espacio reglado que facilita las primeras experiencias de socialización con los iguales, el reconocimiento de la autoridad y la utilidad de las normas para el funcionamiento del grupo. Cuando los fracasos en lo académico son muy frecuentes, el niño se desmotiva. Esta situación se agrava si compara sus resultados con los de sus compañeros, porque tiende a pensar que es incapaz de lograr éxitos y que no vale para estudiar. Para prevenir situaciones como ésta hay que otorgar relevancia a todo lo que tiene que ver con la escuela.
- **Pensamiento positivo:** Es la capacidad para ver el vaso medio lleno en vez de medio vacío. Los acontecimientos siempre tienen un lado positivo y un lado negativo, todo depende del cristal con que se miren. Ver lo positivo, pese a los obstáculos y dificultades de la situación, y esperar el mejor resultado posible es fundamental para el éxito. Por el contrario, cuando una persona tiende a pensar negativamente, a lamentarse de los errores y atribuirlos a importantes fallos, que se repiten de forma constante y de los que es responsable, entonces hablamos de pesimismo.

Pensar de forma positiva tiene muchos beneficios:

- Impide que nos sintamos deprimidos.
- Nos ilusionamos con las cosas que van a ocurrir.
- Nos motiva para la acción.
- Evitamos pasarlo mal anticipando un futuro problema que no sabemos si va a suceder.

El optimismo se aprende, así que procuraremos enseñárselo a nuestros alumnos como si de un hábito se tratara. El alumno tiene que aprender a identificar sus pensamientos negativos que le producen emociones negativas y le llevan a actuar de forma derrotista. Cuando detectemos alguno, debemos sustituir las frases negativas por otras.

- **Control de impulsos:** Se refiere a poder manejar nuestras reacciones ante las diferentes emociones es decir, a controlar o canalizar la agresividad o la ansiedad. Esto no significa que debemos reprimir las emociones, sino dominar o modificar algunas cuando no son apropiadas para la situación.

El control de impulsos es un proceso que el alumno aprenderá a lo largo de su desarrollo. Encontrar el equilibrio entre las emociones y los actos pasa por aprender a controlar el comportamiento cuando una emoción fuerte nos inunda y por pararse a reflexionar sobre cuál es



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 22 – SEPTIEMBRE DE 2009

la conducta más adecuada. Esta capacidad consigue canalizar la agresividad y la ansiedad, aunque aprenderla lleva su tiempo.

El objetivo es lograr que el niño sea reflexivo, es decir, que ante una emoción fuerte se pare, piense y luego actúe.

El programa de actuación más completo para ayudar a los alumnos a dar respuestas reflexivas es la técnica del "Oso Arturo", que consiste en realizar cuatro dibujos de un oso, que nos muestran los pasos para:

- Definir el problema (puede verse al oso pensativo).
- Buscar alternativas de solución y elegir una (aparece una bombilla iluminada junto al oso).
- Pensar un plan de actuación y llevarlo a cabo (se ve al oso haciendo alguna tarea para resolver su problema).
- Evaluar la ejecución del plan y los resultados obtenidos (el oso está satisfecho y reflexiona sobre si ha actuado de la forma adecuada o si existía otra mejor).

Los alumnos tienen que seguir todo el proceso con su profesor al principio y, poco a poco, aprender a llevarlo a cabo solo. Esta estrategia es, además una forma de aprender a encontrar soluciones a los conflictos y ponerlas en marcha.

Otra de las técnicas útiles para el control de impulsos es "el semáforo", que consiste en dibujar un semáforo y lo colgamos en un lugar visible de la clase. Cuando la emoción embargue a algún alumno, le llevamos hasta el dibujo y le recordamos lo que significa cada color:

- **Rojo.** "Al igual que nos quedamos quieto en la acera y no cruzamos la calle, nos paramos y pensamos que nos ocurre".
- **Amarillo.** "Todavía no podemos empezar a andar hasta que estemos seguro de que los coches se pararán. Tampoco podemos actuar si no decidimos que vamos hacer y no pensamos que ocurrirá cuando lo hagamos".
- **Verde.** "Ahora podemos cruzar. Ponemos en marcha nuestro plan y resolvemos el problema. Luego contamos como nos ha ido".

Otra técnica que podemos utilizar para el control de impulsos es "el termómetro". Les explicamos a los alumnos que los termómetros marcan las bajadas y subidas de temperatura, al igual que le ocurre a nuestro cuerpo cuando nos sentimos muy enfadado, muy triste o muy contento. No es bueno que siga subiendo el calor porque el termómetro estallarí. Para bajarlo, tenemos que bajar el calor. Nosotros podemos hacer lo mismo con nuestro cuerpo si antes de actuar respiramos, esperamos y dejamos que baje la temperatura. A continuación dibujamos un termómetro graduado y lo ponemos en un lugar visible del aula. Les pedimos a los alumnos que señalen qué temperatura tienen en distintas circunstancias de 0 a 100.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 22 – SEPTIEMBRE DE 2009

3.2. El desarrollo en el entorno.

- **La autonomía:** Es la capacidad de actuar siguiendo unas normas que el niño se impone a sí mismo sin guías externas. Evidentemente, los recién nacidos no tienen autonomía, dependen de los adultos para comer, acostarse, asearse,..., pero a medida que van creciendo, esta dependencia va disminuyendo.

Un niño inteligente emocionalmente es autónomo, es decir, puede hacer sin ayuda las actividades normales para su edad, porque los adultos le animan a realizarlas y refuerzan sus logros, echándole una mano sólo cuando es necesario. Por eso se siente válido y capaz.

Esta capacidad se relaciona con la de hacernos responsable de nuestros actos, puesto que ser autónomos es realizar nuestro propósito sin necesidad de que nos vigilen o nos lo impongan. Pero también somos autónomos cuando expresamos nuestras opiniones, mantenemos independencia ante lo que dicen los demás y somos críticos.

El criterio que debemos tener para el desarrollo de la autonomía de los niños, es el de no intervenir en las actuaciones del niño, a no ser que nos pida ayuda o que exista un peligro real para él o los de su alrededor. No intervenir es no hacer nada más que observar cómo resuelve las situaciones.

- **La empatía:** Es la capacidad para entender las emociones de los demás, para escucharles y ayudarles. El primer paso para que la empatía pueda desarrollarse es entender a uno mismo y conocer sus propias emociones. De esta forma podrá reconocer las emociones de los demás saber por lo que están pasando, con el fin de comprender lo que les ocurre.

La empatía es un rasgo fundamental para establecer relaciones sociales exitosas. Demostrar empatía no supone sufrir como está sufriendo el otro, sino entender su sufrimiento y, en muchas ocasiones, hacerle ver que nosotros en su lugar tendríamos el mismo sentimiento. Tampoco significa estar de acuerdo con él, ni abandonar nuestras creencias para asumir las suyas. No hay que juzgar las decisiones de la otra persona, sino escuchar los motivos que le llevaron a tomarlas y evaluar las actuaciones realizadas, nunca las emociones que las motivaron.

Para entender las emociones del otro y respetarlas, primero tiene que conocer e identificar las suyas. Por eso es tan importante desarrollar el autoconocimiento en la etapa infantil. Aplicar consecuencias a sus actos y preguntar: “¿cómo te sentirías tú si te gritase?”, le ayuda a reflexionar sobre como afecta su comportamiento a los demás.

El juego también es un gran aliado a la hora de desarrollar la empatía: “Imaginemos que estamos en el patio del recreo, y dos niños se están peleando, porque uno de ellos no le deja al otro jugar al balón ¿cómo resentirá el niño? ¿qué haríamos para solucionarlo?”.

- **La solución de conflictos:** Para poder resolver conflictos es necesario escuchar a los otros y comprender los motivos de lo que defienden con el fin de identificar sus emociones. Saber tomar decisiones es parte del proceso para solucionar conflictos con éxito. El aprendizaje en la toma de decisiones es fundamental también para el desarrollo de la inteligencia emocional. Enseñar al



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 22 – SEPTIEMBRE DE 2009

niño a evaluar las ventajas e inconvenientes de cada posible solución evitará que sea indeciso o dependa de la opinión de otros.

Una solución positiva de un conflicto es aquella en la que las partes implicadas resuelven la situación con algún beneficio para todos en función de sus necesidades.

Aprender a solucionar con éxito los conflictos es fundamental para el desarrollo de la inteligencia emocional de los más pequeños.

Para resolver cualquier conflicto es fundamental:

- Identificar el problema.
 - Atacar el problema y no a la persona.
 - Escuchar sin interrumpir.
 - Preocuparse por los sentimientos de los demás.
 - Ser responsables de lo que decimos y hacemos.
- **Las habilidades de comunicación:** La comunicación es la forma en la que transmitimos nuestras opiniones, sentimientos y emociones a otras personas. Para comunicarnos hace falta un lenguaje, que puede ser verbal (palabras) o no verbal (gestos). La coherencia entre la comunicación verbal y la no verbal es primordial para que el mensaje tenga credibilidad.

Las habilidades de comunicación son necesarias para poder establecer y mantener cualquier tipo de relación con otras personas, algo fundamental para el desarrollo de la inteligencia emocional en el entorno y el éxito social.

Estas habilidades incluyen:

- La escucha activa. Es la forma de demostrar a quien nos habla que le estamos escuchando. Lo hacemos a través de gestos (asintiendo la cabeza) o de palabras (“entiendo”, “ajá”, “sí”).
- La asertividad. Es la habilidad para expresar nuestras opiniones o deseos de forma directa, adecuada y amable, es decir, lograr decir aquello que queremos comunicar reduciendo al mínimo el daño a los demás. La asertividad es una respuesta activa y no agresiva.
- La capacidad de decir que no. En muchas ocasiones decimos que sí cuando en realidad queremos decir que no. Esto ocurre por miedo a la respuesta del otro y las posibles consecuencias, por desear ser simpático y amable, o bien por presión social. En general, la incapacidad para dar una respuesta negativa está asociada a la timidez y la baja autoestima.
- La comunicación no verbal. Más de la mitad de lo que se dice en una conversación con otra persona proviene del lenguaje del cuerpo, es decir, no se expresa con palabras. Entre



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 22 – SEPTIEMBRE DE 2009

los principales factores que influyen en la comunicación no verbal destacan la postura corporal, los gestos, los movimientos de los ojos, la forma de respirar y el tono de la voz.

El objetivo principal, es mantener una comunicación abierta y sincera con los alumnos, de manera que aprendan a hacer lo mismo con los demás:

- Hay que prestarles atención y escuchar lo que quiere contarnos.
- Cuando le escuchemos, no tratemos de darle consejos o soluciones a lo que está contando.
- No hagamos juicios sobre lo que nos cuenta, y mucho menos si tiene que ver con lo que siente.

4. PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.

Cuando hablamos de analfabetismo emocional, nos referimos a la incapacidad que tienen algunas personas para conectar con sus propias emociones y, como consecuencia, para comprender la diversidad de las reacciones emocionales de los demás. El analfabetismo emocional es lo contrario de la inteligencia emocional y tiene serias consecuencias para los niños, entre las que destacamos: agresividad; depresión; baja autoestima; trastornos de alimentación como forma de afrontar las contrariedades; ansiedad; problemas de rendimiento escolar; uso de alcohol y drogas al llegar la adolescencia como forma de enfrentar y resolver los conflictos; y dificultades en las relaciones con los demás.

Hasta hace poco, la inteligencia de los niños se medía a través de ciertos cuestionarios que valoraban la inteligencia racional o académica, dejando a un lado todo lo que tenía que ver con las emociones y las relaciones personales. La educación también luchaba con ahínco por aumentar sus competencias. Sin embargo, hoy no se concibe una educación que no se ocupe de la parte emocional como fuente de prevención de diversas patologías.

Un niño con escasa maduración tendrá problemas para postergar sus deseos, controlar sus impulsos, solucionar los conflictos, tomar decisiones y establecer vínculos sociales.

Hoy sabemos que la inteligencia académica y la emocional son complementarias y que el desarrollo de ambas aumenta las posibilidades de hacer del niño un ser feliz, competente y exitoso.

5. BIBLIOGRAFÍA.

- Ramos-Paúl, R. y Torres Cardona, L. (2007): *Inteligencia emocional*. Madrid: El País, S.L.
- Goleman, D. (1996): *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairos.

Autoría

- Nombre y Apellidos: Cristina Medinilla Durán
- Centro, localidad, provincia: Sevilla
- E-mail: cmd220378@hotmail.com