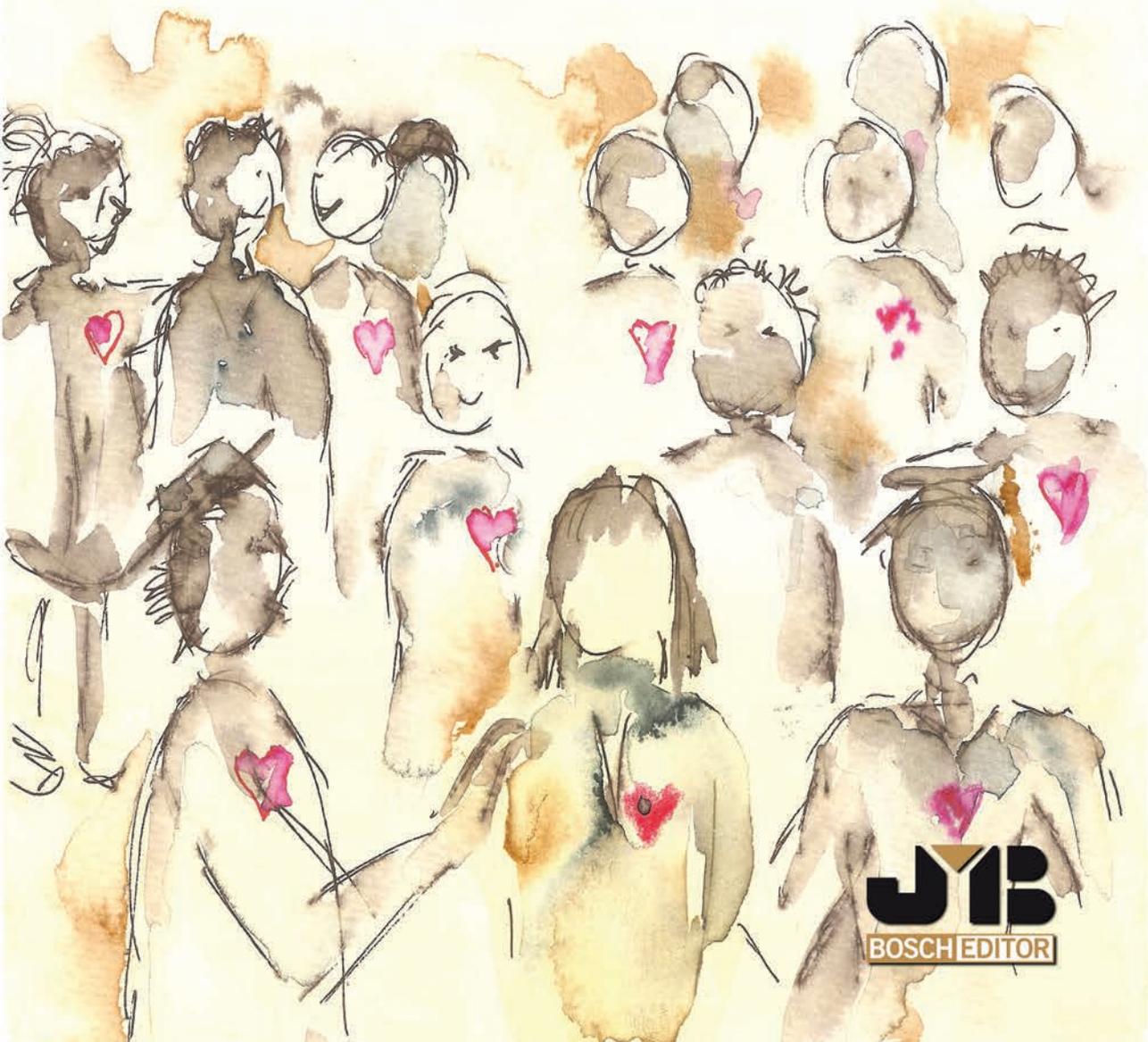


2ª EDICIÓN  
REVISADA Y AMPLIADA

JOAQUÍN MUÑOZ LÓPEZ

# SABIDURÍA EMOCIONAL Y SOCIAL

Protocolo de Intervención Social mediante la Inteligencia Emocional (PISIEM)



**JIB**  
BOSCH EDITOR

**¡Un método fácil y práctico para aprender a desarrollar la Inteligencia Emocional y saber trabajar la parte emocional de las personas!**

**¡Con una gran aceptación de psicólogos, trabajadores y educadores sociales, coach y maestros!**

Nuestras emociones aportan saberes esenciales a la vida, pero ¿cómo captarlos y utilizarlos?, ¿cómo regular las emociones? Este es un libro práctico, que enseña paso a paso **cómo desarrollar tus habilidades socio-emocionales en Inteligencia Emocional (IE)**, para navegar con fluidez en la sabiduría de las emociones e integrarlas en tu vida y tu profesión.

Encontrarás el **Protocolo de Intervención Social mediante la Inteligencia Emocional (PISIEM)** que permite abordar lo intangible de la intervención y el papel que juegan las emociones en la conducta humana. Al tomar consciencia de la parte afectiva se amplía la realidad y claridad para trabajar con las personas, dado que las emociones están conectadas directamente a nuestras necesidades e intereses. Este manual muestra **líneas estratégicas de intervención en función del estado afectivo** que influyen sobre el cliente y sus metas.

Descubrirás **cómo liderar emocionalmente la intervención**; llevar al cliente hacia sus propias palancas de auto-motivación, portándolo a estados anímicos más alentadores (**Captadores Emocionales Positivos**), proporcionando así mayor adherencia y motivación en los planes de trabajo. Disfrutarás de competencias socio-emocionales que facilitan la labor socio-educativa y tu propio crecimiento profesional.

Este material se nutre de **teorías avaladas por la comunidad científica**, y de **casos reales** atendidos desde el PISIEM para comprender y asimilar cómodamente conceptos y técnicas.

Tienes en tus manos un **completo manual en Inteligencia Emocional**, de fácil comprensión y gran utilidad.

Trabajadores sociales, educadores, maestros, psiquiatras, médicos, enfermeras, psicólogos, etc. que se han nutrido de este manual así lo avalan. Según su autor, este libro está elaborado *“como un regalo a mi profesión y mi pasión por las personas”*.

Igualmente, este libro es idóneo para quien desee ser más dueño de sí mismo y anhele aprehender a integrar las emociones como algo constructivo de su por vivir placentero.

Joaquín Muñoz López

# Sabiduría emocional y social

Protocolo de Intervención Social  
mediante la Inteligencia Emocional  
(PISIEM)

— SEGUNDA EDICIÓN —

Barcelona  
2019



**PRIMERA EDICIÓN:** SEPTIEMBRE 2014

**SEGUNDA EDICIÓN:** ENERO 2019

© ENERO 2019    JOAQUÍN MUÑOZ LÓPEZ

© ENERO 2019



**Librería Bosch, S.L.**

<http://www.jmboscheditor.com>

<http://www.libreriabosch.com>

E-mail: [editorial@jmboscheditor.com](mailto:editorial@jmboscheditor.com)

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley. Dirijase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra ([www.conlicencia.com](http://www.conlicencia.com); 91 702 19 70 / 93 272 04 45).

ISBN papel: 978-84-949529-9-9

ISBN digital: 978-84-949775-0-3

D.L.: B3213-2019

Ilustración portada: Sílvia Serra Sagristà

Diseño portada y maquetación: Cristina Payà ([cspaya@sbeditorialdesign.com](mailto:cspaya@sbeditorialdesign.com))

*Printed in Spain* – Impreso en España

# Índice

INTRODUCCIÓN .....	15
ABREVIATURAS.....	23
ENFOQUE DEL LIBRO .....	25
NATURALEZA DEL SER HUMANO .....	37
1. Teoría del aprendizaje cognoscitivo de Rotter.....	39
2. Pirámide de Maslow.....	43
3. La teoría de la Indefensión aprendida .....	45
4. Locus de control .....	47
5. Necesidades existenciales del ser humano.....	49
6. Identidad Social: la construcción del yo mediante la imagen de los otros.....	51
<b>PARTE 1</b>	
<b>LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL MODELO DE HABILIDADES .....</b>	<b>57</b>
<b>Capítulo 1.</b> La Inteligencia Emocional y el Modelo de Habilidades de Salovey y Mayer.....	59
1.1. La Inteligencia Emocional y el Modelo de Habilidades .....	59
1.2. ¿Por qué el Modelo de Habilidades en el PISIEM? .....	62
1.3. Diferencias entre emoción, sentimiento, afecto y estado de ánimo .....	67
1.4. El Modelo de Habilidades .....	78
1.4.1. Las cuatro habilidades del Modelo de Habilidades ..	79
I. Identificar las emociones.....	82
II. Facilitar o usar las emociones .....	98

III. Entender las emociones .....	103
IV. Regular las emociones .....	107
1.5. La Inteligencia Emocional y el Mindfulness.....	122
1.6. ¿Para qué gestionar las emociones?.....	124
1.7. Aplicaciones del Modelo de Habilidad en el día a día, y la entrevista.....	130
a) PLANIFICACIÓN de la Intervención Social.....	130
b) GESTIÓN emocional durante la Intervención Social...	135
<b>Capítulo 2.</b> Los nueve principios del PISIEM .....	139
2.1. Principio de aceptación .....	142
2.2. Principio de legitimidad.....	143
2.3. Principio de responsabilidad.....	144
2.4. Principio de realidad .....	144
2.5. Principio de idoneidad.....	146
2.6. Principio de parigualdad o equidad.....	147
2.7. Principio de voluntariedad.....	147
2.8. Principio de confidencialidad.....	148
2.9. Principio de promoción personal .....	148
<b>PARTE 2</b>	
<b>PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN SOCIAL MEDIANTE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL (PISIEM)</b> .....	155
<b>Capítulo 3.</b> ANTES de la Intervención Social .....	157
3.1. Definir una estrategia de intervención «ganar-ganar» .....	159
La negociación .....	162
3.2. Establecer la hipótesis diagnóstica.....	164
Las distorsiones cognitivas .....	165
Argumentos inductivos y deductivos.....	167
Estereotipos, prejuicios y discriminación.....	168
Diagnóstico Social.....	169
3.3. Clarificar objetivos e indicadores.....	172
El contrato o acuerdos .....	176

<b>Capítulo 4. DURANTE la Intervención Social.....</b>	<b>181</b>
4.1. La entrevista.....	186
I. Preparación de la entrevista .....	190
II. Ejecución de la entrevista.....	203
III. Cierre y término de la entrevista .....	208
IV. Evaluación de la entrevista.....	211
4.2. Rapport.....	213
4.2.1. Cómo generar rapport.....	215
4.3. Empatía .....	216
4.3.1. La escucha empática.....	218
4.4. Trabajar con los estados emocionales del cliente.....	223
4.4.1. Pasos para trabajar emociones desadaptadas del cliente	238
4.4.2. Emociones primarias adaptadas y desadaptadas .....	250
Miedo .....	250
Ansiedad .....	255
Enfado / Rabia.....	260
Tristeza y duelo .....	264
Tristeza .....	264
El duelo.....	268
4.4.3. Emociones sociales o autoconscientes adaptadas y	
desadaptadas.....	271
Vergüenza y Culpa .....	271
Vergüenza.....	274
Culpa .....	285
Orgullo .....	296
Síntesis de la emociones autoconscientes .....	300
4.4.4. Emociones agradables: alegría, amor y felicidad .....	301
Alegría .....	302
Amor .....	305
Felicidad .....	308
Conclusiones de las emociones agradables. ....	312
4.5. Liderar emocionalmente la intervención.....	313
4.5.1. Cómo activar los Captadores Emocionales Positivos	
(CEP) .....	320
4.5.2. Apuntes para no activar los Captadores Emociona-	
les Negativos (CEN) .....	326

4.5.3. Ideas principales .....	327
4.6. Higiene de la comunicación no verbal.....	328
4.7. Empoderamiento .....	333
4.8. Conclusiones .....	335
<b>Capítulo 5.</b> Otras competencias socio-emocionales .....	337
5.1. Asertividad .....	338
5.2. Actitud de oposición .....	346
5.3. Gestionar clientes agresivos y hostiles .....	350
5.3.1. Gestión de la hostilidad.....	355
5.4. Reencuadre .....	358
5.5. Dar ánimos .....	361
5.5.1. Elogios .....	362
5.6. Cómo tranquilizar .....	364
5.7. Uso de la persuasión .....	366
5.7.1. ¿Cómo realizar una persuasión adecuada?.....	366
5.8. Desarrollo en habilidades sociales en el cliente.....	369
5.8.1. Proceso metodológico para desarrollar habilidades socio-emocionales en el cliente .....	370
<b>Capítulo 6.</b> DESPUÉS de la Intervención Social.....	379
6.1. Evaluar la Intervención Social .....	383
Resumen .....	387
6.2. Evaluación de las habilidades socio-emocionales del profesional .....	388
Resumen .....	390
<b>PARTE 3</b>	
<b>EJERCICIOS REFLEXIVOS PARA AHONDAR EN EL UNIVERSO DEL CLIENTE</b>	391
1. Factores que garantizan resultados efectivos.....	393
2. Expectativas .....	394
<b>Capítulo 7.</b> Ejercicios reflexivos para mejorar y potenciar habilidades del cliente .....	397
7.1. Cartas o relatos expresivos. ....	399

7.2. Listado de miedos .....	402
7.3. Método DAFO .....	404
7.4. Diario de emociones.....	408
7.5. Creencias limitantes .....	409
7.6. Planificación y gestión del tiempo .....	411
7.7. Plan de futuro .....	413
7.8. Autosugestión positiva .....	414
CONCLUSIONES.....	417
ANEXO 1. Listado de emociones y sus definiciones .....	421
ANEXO 2. Polaridad Emocional.....	429
BIBLIOGRAFÍA .....	433
ÍNDICE ANALÍTICO DE CONCEPTOS Y AUTORES.....	437

# Introducción

En este libro encontrarás métodos para abordar y trabajar la parte emocional en la intervención social (IS), desde un enfoque eminentemente práctico y aposentado en una teoría contrastada en Inteligencia Emocional (IE), y mediante el desarrollo de las propias habilidades socio-emocionales. Para ello, se ofrecen además una serie de conocimientos, pautas y técnicas para comenzar a desarrollar dichas habilidades socio-emocionales. No sólo para saber acercarse y entender la parte afectiva del cliente, sino para minimizar el impacto emocional de la intervención en el profesional, así como para aumentar el significado de su labor. Todo ello, sin perder de vista el sentido holístico de la intervención sobre el cliente.

A fin de cuentas, este libro se ha confeccionado para ser utilizado como manual práctico en el desarrollo de la Inteligencia Emocional y para guiar la intervención, sobre todo en su parte emocional. Por lo tanto, se puede leer según la conveniencia del lector; con el matiz de que en los capítulos anteriores existe material que nutre su inmediato posterior. De esta forma emerge el *Protocolo de Intervención Social mediante la Inteligencia Emocional (PISIEM)*, diseñado y elaborado a partir de la unión del Modelo de Habilidades de Inteligencia Emocional junto con teorías principalmente de corte humanista existencialista, aunque incluyendo aspectos de otros planteamientos como la gestáltica o sistémica. Asimismo, el contenido de este libro se ha enriquecido de años de experiencia, fruto del trabajo directo con personas.

El propósito de la IS es promover el potencial innato de los clientes para facilitar en mayor grado su autonomía. Así pues, la presente metodología atiende las tres realidades de la intervención social (IS): el cliente en sí, su proceso de intervención y el profesional. Porque cada parte de la interven-

ción suma un todo; y por tanto, es necesario ocuparse de cada una de ellas si se desean alcanzar los objetivos. Sin duda la IS es un proceso de cambio transformacional, no sólo para el cliente sino también para el profesional, ya que éste aprehende desde su experiencia y sus conocimientos, aglutinando así mayor y mejor saber hacer.

Desde las ciencias sociales aplicadas y el área educativa, se ha venido defendiendo la importancia de las emociones en los procesos de intervención; sin embargo, poco se ha avanzado para su introducción. Luego, ya va siendo hora de otorgarles el peso y lugar que se merecen en el desarrollo personal del profesional y, en la IS en sí. En este sentido, el PISIEM está orientado a dilucidar esa parte emocional de la situación que plantea el cliente, ya sea mediante la observación u otras técnicas, o involucrando a éste como agente activo en su propio proceso. Todo ello, a través de una relación empática, de aceptación y cordialidad.

La parte afectiva no encierra el significado global de todo lo que le ocurre al cliente, pero sí constituye gran parte de ello. Por tanto, la capacidad de saber identificar la sabiduría que existe en cada emoción va a propiciar al profesional respuestas más específicas y personalizadas en la IS, ya que sus argumentaciones parten del material inédito del cliente. Asimismo, el profesional con habilidades socio-emocionales desarrolladas sabrá realizar una lectura más acertada durante la IS, y por efecto también identificará mejor qué siente y cómo manejarlo. En consecuencia, disminuirá su agotamiento emocional y le aportará mayor significatividad al cómo y desde dónde hace su labor; porque trabajará a partir de sus propias capacidades.

No obstante este libro va más allá, y aparte de las emociones implicadas en la IS, también contempla cómo averiguar y trabajar con las emociones subyacentes que cohabiten en el interior del cliente. Para ello se incluyen una serie de métodos específicos que evalúan las emociones más comunes de los clientes, tanto en su versión adaptativa como desadaptada. Es decir, se describen pautas para trabajar con las emociones de los clientes, sobre todo aquellas de carácter desadaptado, que conllevan por antonomasia mayor dificultad y complejidad para la realidad de éste. Todo ello desde una relación empática porque facilita esclarecer la esencia de la persona atendida y sus circunstancias; al margen de otros efectos beneficiosos para el mismo profesional, que se irán precisando a lo largo del libro. Como efecto de esta rela-

ción empática se posibilita al cliente que reorganice su «yo», capacitándolo así para atender su malestar y que llegue a sentir alivio. En consecuencia se irá desprendiendo información muy útil que servirá para que éste emprenda el rumbo con aires renovados.

Así, desde el PISIEM se atiende la parte afectiva del cliente como una de las tres realidades básicas de su persona; pero sin obviar las otras dos: la mental (pensamientos e ideas) y la física (acciones). Los constructos y teorías que legitiman este protocolo parten de perspectivas evolucionistas y neurofisiológicas, que se nutren a su vez de una orientación biológica y cognitiva. En este sentido, no cabe actualmente duda que las emociones conforman gran parte del funcionamiento personal, desde una base orgánica, aunque indudablemente influenciadas por lo social. Es decir, las emociones llevan a la acción, sin embargo igualmente pueden obstaculizarla; por otro lado, las circunstancias y contextos influyen el sentir personal. En consecuencia, el *Protocolo de Intervención Social mediante la Inteligencia Emocional (PISIEM)*, pretende que el profesional sepa abordar de forma adecuada y adaptativa los estados emocionales del cliente, así como los suyos propios para salvaguardar su bienestar personal. Porque, mientras mejor domine uno la gestión de su persona, mejor conseguirá gestionar y atender más eficientemente la IS. Para tal fin, a lo largo del libro se describen ejercicios prácticos, para así mejorar las diferentes habilidades y conceptos.

Este libro está pues diseñado para trabajar desde y para el ser. Asimismo, se aposenta desde un prisma del presente; es decir, aunque se atiendan hechos del pasado, éstos se abordarán a partir de cómo le afectan al cliente en su momento actual. En esta línea, para comprobar cómo se calza la teoría con la práctica, en el transcurso del libro encontrarás numerosos ejemplos reales para aportar, si cabe, más claridad al asunto.

El PISIEM está enmarcado por nueve principios que sirven de marco referencial en la Intervención Social (IS), así como para promover una relación de ayuda profesional constructiva y armónica. Estos principios van a contribuir a entender mejor los estados emocionales, tanto del cliente como del propio profesional en la relación de ayuda, promoviendo así prácticas más sanas y sobre todo equitativas y relacionadas a su vez con elementos de la Inteligencia Emocional.

Así, poco a poco, al utilizar el PISIEM, se obtendrá gradualmente mayor madurez emocional para afrontar con éxito situaciones emocionalmente

complejas. Se abre así la posibilidad de acompañar al cliente hasta el corazón de sus circunstancias, favoreciendo que la percepción de éste se reestructure y, como consecuencia, emerjan nuevos significados emocionales amagados a su conciencia. Porque la parte afectiva juega un papel muy relevante en la vida. Como consecuencia, al facilitar la descripción de los acontecimientos particulares y emocionales del cliente, se ayuda por defecto a describir con mayor exactitud su realidad.

Durante el transcurso de cualquier proceso de cambio, la persona genera tendencias que oscilan entre lo positivo-esperanzador y negativo-estresante. Ambas tendencias permiten sortear con éxito los diversos devenires de la vida. No obstante, las de carácter negativo tienen un grandísimo poder de influencia, abandonándose a veces el cliente a la deriva de sus circunstancias personales y sociales. La aparición de las emociones es inevitable; sin embargo, gracias a las habilidades socio-emocionales innatas, y más si están desarrolladas, aumenta la capacidad de regular y gobernar los estados emocionales propios y ajenos. En este sentido, el PISIEM explica y capacita al profesional para que consiga activar en el cliente lo que se denominan los *Captadores Emocionales Positivos* (CEP), los cuales permiten la abertura en los procesos de cambio, a la esperanza y otros estados emocionales que alimentan la auto-confianza junto a la motivación intrínseca. Elementos éstos muy potentes para que el cliente mantenga una actitud proactiva en su proceso.

Este libro está organizado en tres partes. En la **1ª parte** se aborda el constructo de la Inteligencia Emocional, y se explica de forma detallada el **Modelo de Habilidades de Inteligencia Emocional** para gestionar y regular las emociones propias y ajenas. Este modelo es el núcleo del PISIEM, con el cual el profesional empezará a desarrollar sus propias habilidades socio-emocionales. Asimismo esta parte inicial del libro incluye algunos ejemplos de casos reales atendidos desde este modelo, con objeto de ver su practicidad en la IS. Para ello, se explicarán y trabajarán minuciosamente cada una de las cuatro habilidades que componen el Modelo, y cómo articularlas a posteriori. El objetivo aquí es que el profesional empiece a familiarizarse con la IE y conceptos relacionados; es decir, conocer cómo funcionan, y cómo se ponen en práctica. De manera que sea el comienzo para desarrollar sus propias habilidades socio-emocionales.

Para terminar esta primera parte, concretamente en el *capítulo 2*, se describen los **nueve principios de la IS**, que promueven una relación de

ayuda profesional equilibrada y armónica. Principios a los que el profesional siempre podrá remitirse, para saber distinguir contradicciones, posicionamiento respecto al cliente, etc., incluso como criterios de evaluación. Estos principios van a facilitar observar y describir la realidad de la IS desde una visión más comprensiva, evitando así cualquier tipo de valoración descalificativa que fomente después algún tipo de sesgo de atribución.

En la **2ª parte** del libro, se entra de lleno en el *Protocolo de Intervención Social mediante la Inteligencia Emocional* (PISIEM), el cual se divide en tres fases claramente delimitadas: *antes*, *durante* y *después* de la intervención. Así, cada fase de la IS, dispondrá de un capítulo, a excepción de la fase «durante» que, dado su envergadura y relevancia, dispondrá de dos.

Vamos pues a describir brevemente cada una de estas fases.

La **fase «antes»** está orientada a la *planificación estratégica*; es decir, proyectar-reflexionar, para posteriormente accionar en la fase «durante». Por tanto, se evalúan estrategias de intervención, se establecen hipótesis diagnósticas, y se clarifican objetivos e indicadores que guiarán la actuación.

La **fase «durante»** –desarrollada en los *capítulos 4 y 5*– hace referencia a la IS por excelencia; es decir a la interrelación con el cliente. En esta fase se centra el núcleo indiscutible de la praxis de la IS, donde se explicará la entrevista, así como numerosas habilidades muy útiles y prácticas que complementan la IS; sobre todo centrándonos en cómo atender la parte afectiva del cliente. Además, se presentan las pautas específicas para trabajar con los diversos estados emocionales del cliente, tanto en su versión adaptada como desadaptada, tal y como antes se mencionó. En definitiva, esta fase recoge gran parte del material con el cuál se afrontarán los diversos estados afectivos del cliente. Al igual que, cómo llevar y mantener al cliente a sus estados emocionales más positivos, es decir, los *Captadores Emocionales Positivos* (CEP), para fraguar así cambios más fructíferos y renovadores.

Para terminar esta segunda fase, concretamente en el *capítulo 5*, se detallan diversas competencias muy provechosas, que tienen como base la Inteligencia Emocional; de modo que el profesional sepa actuar con soltura en diferentes escenarios o en diversas circunstancias.

En la última fase del PISIEM, denominada **fase «después»**, se enumeran criterios globales para ejecutar de forma organizada una conveniente

evaluación en la IS. Dicha evaluación está supeditada a las tres realidades de la intervención social, es decir: el cliente, el proceso del cliente y el profesional. Por consiguiente, se realizará una valoración de la IS en sí, es decir, el cliente junto a su proceso. Y por otra parte, el profesional efectuará una valoración acerca de su particular proceso en el desarrollo de sus habilidades socio-emocionales en Inteligencia Emocional.

En la última y **3ª parte** del libro, encontrarás una serie de interesantes ejercicios reflexivos para el cliente, de fácil implementación; con objeto de acceder a su mundo interior desde una metodología sencilla, no intrusiva y de lectura fácil para el profesional. De este modo, el cliente consigue comprender mejor su situación, así como detectar estrategias más adaptativas y funcionales a su particular universo. Además, gracias a estos ejercicios, profesional y cliente comparten vivencias, fomentando directa e indirectamente una relación más significativa y de mayor confianza entre ambos, junto a los beneficios que ello comporta para el proceso del cliente. Asimismo, estos juegos presentan una función evaluativa, factible de utilizar para observar la evolución del proceso del cliente.

Sin duda, la experiencia me ha demostrado que al actuar bajo los parámetros del PISIEM, se ofrecen nuevas posibilidades al cliente y que, mediante un proceso de empoderamiento paralelo, se obtienen resultados bastante positivos para él. Igualmente, el *Protocolo de Intervención Social mediante la Inteligencia Emocional (PISIEM)* mejora la calidad de atención del profesional, porque alcanza significatividad por lo que hace, en vista de los buenos resultados, producto del desarrollo de sus propias habilidades socio-emocionales. Por consiguiente, el cliente aviva también sus potencialidades mejorando su autoeficacia emocional en aras de obtener mayor grado de autonomía.

Es para mí un placer, pleno de alegría, poder compartir contigo los conocimientos y experiencias que han servido para crear el PISIEM, y que tan gratificantes momentos han favorecido junto a las personas atendidas. Este libro está elaborado para personas con interés en conocer más sobre la naturaleza de los seres humanos, entresijos que los motivan, prioridades y metas, y, sobre todo en relación a la Inteligencia Emocional.

Desde mi punto de vista, la IS es en sí un arte en la gestión de diversos elementos, creación de momentos y saber descifrar información del medio y de las emociones. Gracias al PISIEM el profesional será capaz de gestionar lo invi-

sible de la intervención para orquestar sobre lo visible. Porque este protocolo brinda firmeza al profesional para no «reaccionar» ante las dudas o conflictos inherentes a la propia IS, y sí para trazar estrategias más sólidas y argumentadas, ya que éste podrá incluir la sabiduría emocional en sus acciones. El PISIEM también permitirá abrir preguntas reflexivas, necesarias y oportunas, que susciten respuestas y soluciones al cliente desde su propio conocimiento, fortaleciendo así su auto-compromiso y su auto-responsabilidad.

Porque la labor del profesional no es ofrecer soluciones sino favorecerlas.

### Nota aclaratoria

La cuestión de cómo denominar a la persona que es atendida por cualquier servicio, ha suscitado numerosos debates y nomenclaturas. No obstante, con objeto de ser escueto y conciso, he decidido denominar a dichas personas como: clientes.