

Com Saber si Un és Emocionalment Intel·ligent?

Francesc Rovira

El llibre de Daniel Goleman sobre la "intel·ligència emocional" ha estat un *best-seller* mundial. Se segueixen fent publicacions sobre el mateix tema. Quina és la clau de tant d'èxit?

Els qui fa anys que ens dediquem a tasques clíniques i/o psicopedagògiques, ja ens havíem adonat de la gran importància del factor emocional en el rendiment i en l'equilibri de la persona. Un Q.I. normal o fins i tot alt no era garantia d'èxit acadèmic, ni tampoc professional. I també que d'un Q.I. just, limitat, en podies treure un bon partit. EL Q.I. no ho és tot. Hi havia altres variables. La més important de totes: l'estabilitat emocional de la persona i del seu entorn.

L'èxit de Goleman rau en el fet d'haver publicat el llibre en un moment oportú, en què la societat està cansada i, fins i tot, atemorida per uns avenços tècnics que no es corresponen amb la crisi de valors manifesta. El llibre representa una crida a l'harmonió cultiu de les emocions, base d'unes relacions interpersonals sanes i gratificants.

En els dos últims anys s'han multiplicat els llibres sobre la Intel·ligència Emocional a partir del best-seller de Daniel Goleman. La societat s'ha vist desbordada per uns avenços tècnics sense correspondència en el camp dels valors i de la convivència. Hi ha un anhel generalitzat de llum i de redreçament. S'ha vist que la qualitat de vida demana més que béns materials. Els sentiments i les emocions hi juguen un paper essencial. Ja fa anys els autors humanistes van donar una gran importància a la maduresa emocional. Aquest article presenta uns punts que es consideren bàsics per a viure amb plenitud les pròpies emocions i per enfortir les relacions interpersonals en els diferents àmbits d'actuació: familiar, escolar i en el de les organitzacions.

••••

In the last two years, more books on Emotional Intelligence have been published after the best-seller by Daniel Goleman. Society has been overwhelmed with technical advances without correspondence in the field of values and life together. There is a general wish for light and straightening. Quality of life has been observed to be more than goods. Feelings and emotions play an essential role in it. Some years ago, Humanist authors gave great importance to emotional maturity. This article presents some points that are considered basic to fully live one's own emotions and to strengthen interpersonal relations in the different fields of action: family, school, and organizations.

••••

L'aportació de Goleman no és nova. De tant en tant, sobretot en moments de crisi, la societat necessita els seus profetes.

En aquest segle, després de la forta sotragada de dues guerres mundials, de la "gran depressió americana" dels anys trenta, de l'impacte destructor i culpabilitzador de la bomba atòmica, va néixer amb força als EUA la psicologia humanista. Va ser -i és- un obrir la finestra a un aire fresc i renovador, ple d'esperança enmig de tanta crisi i dolor. La psicologia humanista representa un fort crit d'alerta a la societat: cal potenciar les emocions positives, cal reconduir els sentiments cap a la solidaritat i la convivència.

Ja fa anys, diferents autors humanistes ens han parlat en termes semblants als que avui podem trobar en llibres sobre la intel·ligència emocional:

G. Allport (1986) ens exposa els set criteris bàsics de la *persona emocionalment madura*.

K. Goldstein, A. Maslow i Ch. Bühler (1989) ens parlen de *l'autorealització personal*.

C. Rogers (1961) escriu sobre *el funcionament amb plenitud*.

E. Fromm (1993) especifica *les bases de l'amor autèntic*.

A. Adler (1975) fa referència a *la superació dels sentiments d'inferioritat*.

V. Frankl (1985) introdueix la logoteràpia: *recerca d'un sentit a la vida*.

Els estudis sobre la intel·ligència emocional intenten situar l'emoció i els sentiments en el lloc que els corresponen en psicologia. Aquest segle ha viscut una mena de dictadura del Q.I. S'ha menystingut el Q.E., el quocient emocional. Quan parlem dels analfabets, alguna vegada ens referim també als analfabets emocionals? O als superdotats emocionals? És un camp d'estudi pràcticament verge.

Avui dia es pensa que l'èxit, en general, està més en funció del Q.E. que del Q.I. De fet, ja hi ha empreses que seleccionen els candidats principalment per les seves actituds: saber escoltar, compartir, comprendre, cedir... Es pretén crear un clima laboral humà que, fins i tot, s'ha demostrat més rendible econòmicament.

H. Wallon és qui va posar, ja fa anys, l'emoció com a eix bàsic de la maduració personal: les emocions són innates i tenen com a objectiu central la *unió* i la *comunicació* entre les persones (Wallon, 1984; Vila, 1986). Després, altres autors han insistit en aquest punt: Spitz, Bowlby, Harlow, Ainsworth, Schaffer...

Així com hi ha molts tests que mesuren el Q.I., no en coneixem cap de prou fiable que mesuri el Q.E. En aquest article, presentem les característiques que considerem bàsiques i pròpies de la persona emocionalment intel·ligent:

- 1.- Suficient grau d'autoestima.
- 2.- Persones positives.
- 3.- Saber donar i saber rebre.
- 4.- Empatia.
- 5.- Reconèixer els propis sentiments.
- 6.- Ser capaç d'expressar els sentiments tant positius com negatius.
- 7.- Ser capaç també de controlar-los.
- 8.- Motivació, il·lusió, interès.
- 9.- Tenir valors alternatius.
- 10.- Superació de les dificultats i les frustracions.

1.- Suficient grau d'autoestima

Posem l'autoestima en primer lloc, perquè és el motor de les altres nou. Autoestima vol dir tenir sentiments positius vers un mateix. Confiança en les pròpies capacitats, poder controlar normalment les situacions, sentir-se capaç i tenir un suficient grau de seguretat afectiva.

Autors de tant prestigi com E. Erikson (1980), R. Spitz (1988) i J. Bowlby (1993) situen el naixement de l'autoestima ja en el primer any de vida, segons la qualitat dels vincles afectius.

La funció principal de les emocions és afavorir la unió, la comunicació, l'amistat i l'amor entre les persones. Per això, el nadó posa espontàniament en marxa una sèrie d'emocions: plorar, somriure, aixecar els braços.... que el connecten amb els seus. Segons la quantitat i, sobretot, la qualitat de les respostes que rebí, el nen se sentirà més o menys important i digne de ser estimat. Anirà agafant confiança en si mateix i en els altres. Es posen els fonaments de l'autoestima que, després, amb els mestres i companys, s'anirà afermant.

L'autoestima facilita la convivència, ja que permet mostrar-se tal com un és, sense màscares ni rerefons, amb espontaneïtat. Es reconeixen els errors. Els fracassos dolent, però no enfonsen fàcilment. Quan una relació no funciona, la persona amb suficient autoestima sap descobrir-hi la seva part de responsabilitat. És capaç de demanar ajuda i confiar en qui generosament la hi ofereix.

La major part de conflictes, tant personals com relacionals, tenen el mateix origen: autoestima baixa, fruit d'una forta inseguretat afectiva. *"La característica nuclear de la personalitat neuròtica és la inseguretat"* (MARINA, 1996, p. 164).

Per a resoldre els problemes d'autoestima, no n'hi ha prou amb una teràpia, ni amb l'interès que un pugui tenir. És necessari el suport afectiu dels propis significatius, que siguin persones positives, generadores d'autoestima.

2.- Persones positives

Les persones positives tenen una vareta màgica: tornen positiu tot el que toquen. Ho "positivitzen" tot. Tenen un poderós imant que atreu dels altres les seves

coses bones. Deu ser per això que, davant de certes persones, un té més consciència dels seus valors i es comporta en conseqüència. Un clar exemple en són els nens, tan sensibles a les actituds emocionals dels adults: acusen de seguida el que tu sents envers ells, i hi responen adequadament. Per això, la seva conducta pot ser tan diferent amb un mestre o amb un altre.

Característiques de les persones positives:

- Ressalten més el positiu que el negatiu, més els encerts que els errors, més les qualitats que els defectes, més el que ja s'ha aconseguit que el que encara falta. Són conscients de les mancances dels altres, però basen la seva relació més en els aspectes positius que en els negatius. Qualsevol persona tendeix a superar-se, si té la sort de conviure amb d'altres que li valoren els punts positius. Aquesta relació no sols és més humana, sinó que psicològicament és millor.
- Valoren qualsevol èxit per petit que sigui, qualsevol aproximació a un objectiu final. Tots necessitem la valoració dels nostres èxits parcials, que ens donaran ànims per arribar a la meta desitjada. Força fills i/o alumnes es poden quedar pel camí si els seus educadors, excessivament preocupats pel resultat final, no donen cap importància o molt poca als èxits parcials obtinguts. Les persones positives valoren més l'esforç que els resultats.
- Fan ús freqüent de l'elogi sincer. L'elogi de les persones significatives (pares, mestres, germans, amics, parella) posseeix un poder màgic. Hi ha persones que justifiquen la seva actitud contrària a l'elogi de la manera següent: "La teva obligació és fer les coses bé i complir amb el teu deure. Quan no ho facis així, ja t'ho faré saber." Aquesta actitud amaga un greu error psicològic, principalment per dues raons: en primer lloc, l'elogi sincer dels nostres significatius augmenta la nostra autoestima i confiança, ens dóna seguretat en el que fem; i, en segon lloc, ens alegra comprovar que donem satisfacció a les persones que ens estimen.
- Saben descobrir i fomentar els punts forts que tota persona té. Per dos motius: assegurar-li un cert nivell d'autoestima i fer, fins i tot, possible la superació dels seus punts dèbils, gràcies al fet que se sent més segur i animat en un altre camp.
- Han pogut trobar l'equilibri entre la tolerància i l'exigència; entre la comprensió i el posar límits.

3.- Saber donar i saber rebre

La persona emocionalment intel·ligent és capaç d'estimar, i només pot estimar de veritat qui sap donar i sap rebre alhora.

Saber donar vol dir donar el que correspon donar, en el moment oportú. Per exemple, una mare excessivament protectora no sap donar, no afavoreix l'autonomia ni la vàlua personal. És a dir, no ajuda a créixer.

Saber rebre. Per a saber rebre de veritat, s'ha de tenir una actitud bàsica: jo no ho sé, ni ho tinc tot; tinc buits que un altre em pot omplir, em pot complementar. Per tant, estic content del que em donen, perquè m'enriqueix. Se'm nota l'agraïment i la satisfacció personal. Saber rebre inclou necessàriament saber demanar, car som conscients de les nostres limitacions i confiem en les persones que ens poden ajudar.

S'ha de ser generós, a l'hora de donar. Però, probablement, es demostra més generositat a l'hora de rebre el que els altres ens ofereixen. No ens referim només a obsequis materials, sinó sobretot als personals: presència, orientacions, temps de qualitat, atencions...

Qui no sap donar és un egoista. Qui no sap rebre és un autosuficient que no té consciència dels seus propis límits ni, per tant, té present que els altres el poden complementar i enriquir.

Probablement, la millor manera de donar és saber rebre. El professor que sincerament sap rebre les aportacions dels alumnes, els està *donant* seguretat, confiança. Els ajuda a augmentar la seva autoestima, potser més que quan és ell qui dóna.

Per això, no es pot ser un bon donador si s'és un *mal receptor*. Hi pot haver una mare que s'entregui totalment al seu fill, li ho fa tot, es preocupa al màxim que no li falti res... Dóna i dóna. El seu fill arriba de l'escola i, content, li ensenya un treball molt valorat pel mestre. "Mira, fill, no m'atabalis, que tinc molta feina." Aquesta mare no sap rebre i, per tant, no li està donant seguretat, confiança ni probablement amor.

Per cert, als nens se'ls ha de donar molt, però se'ls ha d'ensenyar que ells també donin. Han d'ajudar, col·laborar, participar. I els educadors han de saber rebre les aportacions dels nens. Han de demostrar la seva satisfacció. Que el que fan, o han fet, d'una manera o d'una altra els omple. Així, els nens se sentiran més valuosos i augmentarà la seva autoestima.

L'amor és un camí de dues direccions: els amics, els qui s'estimen, han de saber donar i han de saber rebre alhora. La qualitat de les relacions interpersonals es mesura segons el nivell de la reciprocitat que generen.

Per això, la frase tan valorada: "estimar és donar sense esperar res a canvi", és un greu error psicològic. Si jo estimo una persona, *n'espero molt d'ella*. Jo li donaré el que pugui, però també estaré molt atent al que ella em doni a mi: tant perquè la necessito per omplir els meus buits, com per donar-li la satisfacció del que ella aporta en la nostra relació. Això la farà sentir important i estrenyerà encara més els nostres vincles. No esperar res dels altres obeeix a sentiments negatius profunds: crec que no necessito ningú o que els altres no em poden aportar res. Fins i tot les persones que es mouen en barris pobres i marginals han d'anar amb una actitud receptiva: tothom ens pot aportar alguna cosa: una mirada, un somriure, un agraiement...

A vegades, una persona no sap rebre, perquè potser jo no li ho sé donar. Potser no l'omple, no ho necessita ni ho desitja. O no ho dono en el moment adequat. Per a saber donar, s'ha de conèixer bé la persona a la qual dónes: els seus interessos, desitjos i necessitats. Per això, el coneixement de l'altre és una de les condicions de l'amor autèntic (Fromm, 1993)

De fet, l'experiència ens diu que quan una relació interpersonal no es basa clarament en un donar i un rebre *recíprocs*, no evoluciona bé, i fins i tot es pot trencar del tot.

4.- Empatia

Empatia vol dir respectar i fer teus els sentiments dels altres. Intentar viure'ls com la persona els viu. "És ficar-se a la pell de l'altre". No és fàcil. És un signe clar de maduresa emocional, és ser capaç de superar l'egocentrisme que tenim tan arrelat.

C. Rogers és l'autor que ha tractat més a fons aquest aspecte de la intel·ligència emocional. L'empatia és una actitud bàsica en la teràpia rogeriana: s'ha d'escoltar l'altre amb comprensió. Es pot ajudar més la persona escoltant que parlant. No se l'ha d'interrompre ni fer-li retrets o crítiques. Una demostració clara de saber escoltar de manera empàtica és quan la persona es va obrint i va expressant cada vegada sentiments més profunds, la qual cosa facilita que emergeixi amb força la tendència al creixement personal: gràcies a l'ajuda d'una escolta sincera i comprensiva, la persona amb conflictes pot trobar la llum, el camí i la força.

L'empatia s'ha d'aprendre. La millor manera és tenir la sort de conviure amb persones realment empàtiques.

Els fonaments de l'empatia es posen ja en els primers anys, quan els pares responen a les primeres emocions del nen (plorar, somriure...) i ell també respon als missatges dels pares. Aquesta *sintonia* de sentiments és la base de la futura empatia.

La persona empàtica s'adona de les necessitats de l'altre. Les respecta i les satisfà, si pot. Per això, els pares han de demostrar ben aviat als fills que ells, com a persones, també tenen necessitats, gustos, interessos i desitjos. I que ells, els fills, poden satisfer-los almenys en part; que no són sempre *el centre* de la generositat dels adults i que ells, d'una manera o d'una altra, hi han de correspondre.

La persona veritablement empàtica és capaç d'adonar-se dels sentiments no expressats amb paraules, a través del llenguatge corporal: la mirada, el to de veu, l'expressió del rostre...

5.- Reconèixer els propis sentiments

Si no reconec ni accepto els meus sentiments, com podré reconèixer els dels altres i, per tant, ser empàtic?

Però no sempre és fàcil reconèixer els nostres sentiments, sobretot si ens generen angoixa o posen en dubte la nostra eficàcia professional.

La persona emocionalment intel·ligent, madura, reconeix tard o d'hora els seus sentiments. D'entrada pot ser que no acceptis un determinat sentiment. Més tard, a base d'observació i reflexió, pots adonar-te que realment és un sentiment ben teu. Si dius a un mestre que té un alumne marginat, arraconat, pot ser que al principi no ho accepti. A més, se sent dolgut i ferit. Al vespre, a casa, ja més tranquil, hi pensa més serenament. Repassa fets i vivències, nota que el renya i castiga molt sovint, que li pregunta poc i que no li fa gaire cas. A poc a poc va reconeixent com a propi aquell sentiment de marginació.

Qui és capaç de fer aquesta autoanàlisi, demostra un bon grau d'intel·ligència emocional.

Si determinats sentiments generen molta ansietat i la persona no és prou madura, pot donar-se una negació inconscient, es poden negar evidències, de bona fe. Fins i tot es pot molestar molt, si tu hi insisteixes. Si una persona, en aquests moments, no té prou seguretat com per a poder acceptar certs sentiments, generadors de forta angoixa, els negarà. Ja no arribaran a la seva consciència. Si se n'adonés li farien massa mal, podrien crear-li sentiments de culpa i podria augmentar la seva fragilitat emocional.

Un exemple clar n'és el d'aquells pares que estimen més un fill que un altre. Tothom se n'adona. Si no són persones amb una bona estabilitat emocional, no ho reconeixeran ni acceptaran. Se sentirien massa culpables.

La convivència amb persones que habitualment no reconeixen els seus sentiments, es fa difícil. A més, es poden generar greus conflictes en les relacions interpersonals: amics, parella, claustre de professors, empreses...

6.- Capacitat d'expressar els sentiments i les emocions

La naturalesa pròpia de l'emoció és la seva expressió. Emoció ve del llatí. És una paraula composta. *E*= cap enfora. *Motio*= acció, expressió.

La persona emocionalment intel·ligent ha de ser capaç d'expressar tant les seves emocions positives com les negatives.

Emocions positives: alegria, il·lusió, entusiasme, interès... Recordem que les emocions hi són per a unir-nos, comunicar-nos, estimar-nos. Són com oli en el motor, les peces poden ser molt bones, però si hi falta l'oli, el motor es crema. Així passa amb algunes relacions. Les persones poden ser molt bones, però si hi falta l'oli de les emocions expressades, la relació es pot espatllar.

No n'hi ha prou amb estimar una persona. De tant en tant, se li ha dir: "T'estimo". "Estic molt bé al teu costat". "Em fas molt feliç". A un alumne: "Estic molt content d'aquest treball, em satisfà molt".

Hi ha adults que no saben donar tendresa. Ni tampoc saben rebre-la. I la fredor no es pròpia de la natura humana... D'altra banda, necessitem temps i tranquil·litat per a poder ser tendres i afectuosos.

Emocions negatives: disgust, agressivitat, pena, dolor, malestar... També s'han d'expressar. No sols és un dret. És també un deure, si volem que les nostres relacions perdurin i siguin sanes. Els sentiments negatius no expressats es converteixen

xen en ressentiments, en rancor. Els sentiments expressats es curen, s'assimilen.

Les emocions negatives crònicament reprimides generen molta tensió. La major part de malalties psicosomàtiques es deu a la repressió de les emocions. Com ens diu Shakespeare: "*Dóna paraules i llàgrimes a la teva pena; sinó, el teu cos es queixarà*".

S'ha demostrat que en les famílies on hi ha una major permissibilitat i tolerància a l'hora d'expressar els sentiments, també hi ha, en general, un major equilibri emocional.

L'alexítimia és la incapacitat d'expressar amb paraules els propis sentiments. I quina és la causa d'aquesta incapacitat? Es pot deure a tres causes diferents: neurològiques, afectives i educatives o culturals.

Neurològiques: la manca d'expressivitat es pot deure a una desconexió entre el neocòrtex i el sistema límbic.

Afectives: Els pares que habitualment no responen a les expressions emotives del seu fill (plor, somriure, balboteig...), ja des de ben petit, poden provocar en ell un descens progressiu d'expressivitat afectiva, fins a arribar a un alt grau d'indiferència i fredor.

Educatives o culturals: A vegades, expressar sentiments s'ha vist com un signe de debilitat. "Els nens no ploren". Sovint, en la mort d'un familiar proper, s'exclou l'infant de poder participar en la pena i el dolor dels adults. Durant un cert temps se l'aïlla. És un error. Com a mínim se li hauria de demanar el seu parer. Tenim testimonis d'infants molt disgustats, perquè se'ls havia exclòs d'un o un altre tipus de participació. A més, sempre és millor encarar-se a una realitat que mantenir un sentiment en el món de la fantasia. S'assimila amb més facilitat.

Per acabar aquest punt, ens resta dir que l'expressió dels sentiments en el moment i el lloc oportuns difícilment tindrà efectes negatius. El que sí fa mal és l'expressió de judicis negatius. No és el mateix dir: "Estic molt enfadat per aquestes notes", que dir: "Ets un irresponsable, un impertinent, etc." Els judicis etiqueten i maldeten l'autoestima. Confonen els actes de la persona amb la persona. De fet, quan una parella, en lloc d'expressar sentiments, abusa dels judicis crítics negatius, és un signe bastant clar que les coses no van massa bé.

7.- Ser també capaç de controlar els sentiments i les emocions

La persona madura, emocionalment intel·ligent, sap trobar l'equilibri entre l'expressió i el control de les seves necessitats, desitjos i emocions. És capaç d'expressar el que sent dintre d'un ordre i control. No és fàcil. Tan immadurs són els impulsus com els reprimits.

La persona emocionalment intel·ligent sap esperar, sap demorar la gratificació de les seves necessitats, impulsos i emocions en funció d'uns objectius en aquest moment prioritari. Per exemple, si un mestre controla el seu primer impuls de reprendre públicament un alumne i ho fa després en privat, té més del doble de possibilitats que aquest alumne millori. Així ho demostra un estudi clàssic realitzat ja fa temps (Mattos, 1963).

Quines poden ser les causes que fan que una persona es vegi desbordada per les seves emocions i impulsos? Bàsicament dues: neurològiques i educatives.

Neurològiques. Un exemple clar de descontrol neurològic és el dels nens hiperactius. Molts d'aquests nens presenten defectes en el procés d'activació i inhibició del sistema nerviós central, concretament en el sistema reticular de Magoun.

Educatives. Un bon educador ha de ser comprensiu i tolerant. Però també, exigent i controlador. S'ha d'intentar aquest equilibri. La falta de control emocional en una persona adulta acostuma a venir de lluny, en els seus primers anys, en la formació d'hàbits i d'actituds.

És ja cèlebre l'estudi experimental de W. Mischel, psicòleg de la Universitat de Stanford, amb nens i nenes de quatre anys:

Davant d'una taula, un plat ple de bombons de xocolata: "Pots menjar un bombó, si ho vols, immediatament. Però si esperes a menjar-te'l fins que jo torni (tres minuts), te'n donaré dos".

Alguns nens es van precipitar de seguida sobre els bombons. D'altres van resistir al principi, però després van menjar-se'l. Finalment, uns quants més van aconseguir esperar.

Amb vista al diagnòstic i el pronòstic, aquest experiment va demostrar l'extraordinària importància de saber refrenar les emocions i demorar els impulsos.

Catorze anys després, Mischel i el seu equip van tornar a veure aquells nens, ara ja adolescents. La major part de nens impulsius als quatre anys s'havien convertit en joves problemàtics, inestables, poc tolerants a la frustració. Seguien essent incapaços de diferir les recompenses.

En canvi, els que havien esperat, en conjunt eren més resistents a la pressió, més autònoms, més capaços de demorar les recompenses en benefici d'uns objectius. Més competents en els estudis i, fins i tot, més estimats pels seus companys: sabien respectar el torn de paraula, sabien cedir oportunament, podien controlar millor els impulsos en el joc, etc.

En resum, en tot tipus de relació és bàsic que els seus components trobin el just i difícil equilibri entre l'expressió i el control de les seves emocions. És per això un bon signe de maduresa emocional.

8.- Motivació

La motivació i l'emoció són conceptes totalment entrelligats. Tenen la mateixa arrel llatina: *motio* = acció. Tant l'una com l'altra es relacionen amb el dinamisme i l'energia vital.

La persona madura acostuma a fer les coses amb il·lusió, amb interès i ganes. I per què ens belluguem i actuem les persones? Per satisfer necessitats, impulsos i desitjos, "sense els quals la nostra vida sentimental s'esgota" (Marina, 1996, p. 101).

Maslow (1991) relaciona l'autorealització personal amb la satisfacció de determinades necessitats.

També els desitjos posseeixen una gran força motivadora: ens impulsen vers

unes metes i uns objectius. Ens fan vibrar, ens mantenen en forma. En la recerca d'aquestes metes, l'expectació i l'espera ens fan feliços, perquè ens mantenen vius, amb la il·lusió de poder-les aconseguir. Per això, els educadors (?) que satisfan de seguida les necessitats i desitjos dels educands "cor què vols, cor què desitges" són mals educadors, perquè maten la necessitat bàsica de desitjar. Qui ha perdut o no ha desenvolupat la capacitat de desitjar és mig mort o mort del tot.

Per això, la natura humana és molt sàvia. Quan ja hem aconseguit el que desitjàvem, s'obren altres expectatives, nous desitjos o un aprofundiment dels que ja hem assolit. Per sort, mai no arribarem a ser del tot allò que voldríem ser. Sempre hi haurà un més enllà, que mantindrà constantment viva i encesa la flama d'una renovada recerca.

Els qui ho passen malament són les persones perfeccionistes. No en tenen mai prou. Allò que per als emocionalment intel·ligents és font d'il·lusionada energia en la recerca, per als perfeccionistes és causa d'angoixa i malestar. Ho volen tenir tot controlat i al màxim de complert. Com que això mai no serà possible, arrossegueu quasi sempre un estat d'insatisfacció permanent.

Tampoc no són persones emocionalment madures les que estan sota els efectes d'una *indefensió apresada* (Seligman, 1983). Es pot caure en aquesta indefensió després de reiterats fracassos en la consecució d'unes metes. Així com una prudent espera esdevé una font d'energia en la recerca, el *desesperar*, fruit d'un renovat fracàs, genera una constel·lació de conseqüències desmotivadores: desinterès, desànim, desmoralització, desesperança i, finalment, abandó.

La peresa, la passivitat i l'avorrimt demostren també un baix nivell de maduresa emocional. Són tot el contrari de la motivació, l'interès, la il·lusió i les ganes. Aquestes actituds no afecten només la persona que les pateix, sinó que són un corrosiu per a qualsevol relació interpersonal. Fins i tot l'amor més autèntic se'n ressent: precisament la paraula *diligència*, tot el contrari de la passivitat, de la peresa i de l'avorrimt, deriva del verb llatí *diligo*, que vol dir estimar.

9.- Tenir valors alternatius

V. Frankl, internat en els camps d'extermini nazis, es va adonar que les persones que més resistien, malgrat els maltractaments, tenien alguna cosa fora del camp que els donava sentit a la seva vida: una xicota, uns estudis per acabar, amistats...

Frankl és el creador de la logoteràpia: ajudar les persones en conflicte a trobar algun valor que els doni sentit a la seva vida. Frankl, envoltat de morts -pares, dona i germans exterminats- ens parla de la *vida* i dels valors que la sostenen.

Avui dia hi ha una crisi de valors. Potser per això, proliferen tantes adiccions: drogues, sexe, joc... Potser vol ser una manera d'omplir el buit *existencial*, que deia Frankl.

És important tenir algun valor que doni plenitud a la nostra existència: família, treball, religió, amistats, cultura... Ara bé: és molt arriscat tenir només un valor

prioritari: o el treball, o els fills, o la parella, etc. Si algun dia falla aquest valor, quasi únic, la persona pot entrar en profunda crisi i no saber on agafar-se.

La proposta per a una persona *emocionalment intel·ligent* és la d'un *projecte plural*, on s'afavoreixi i cultivi més d'un valor, ja des de petits, a casa i a l'escola.

Per exemple, hi ha escoles de projecte únic: en realitat, el que només compta són les notes i la competitivitat que això genera. Altres aspectes educatius queden molt menystinguts. Si un alumne fracassa, quina alternativa li donem? Aquestes escoles prioritzen l'*alumne* per damunt de la *persona*.

En canvi, hi ha altres escoles que tenen molt present el projecte plural de persona. A més dels estudis, fomenten altres valors: la convivència, els esports, el teatre, una coral, etc. Tots hem vist un alumne força negat a classe, que destaca en l'esport o una altra activitat. Això el fa sentir millor i li assegura una certa parcel·la d'autoestima, que fins i tot el pot ajudar a vèncer els punts més dèbils.

Tenir a la *vida valors alternatius* dóna molta més seguretat personal, i així es poden assimilar millor les pèrdues i els conflictes.

10.- Superació de les dificultats i de les frustracions

La persona emocionalment intel·ligent és més capaç de superar les frustracions. En el punt 8 parlàvem de la indefensió apresada, dels qui, després d'un fracàs més o menys repetit, perdien l'esperança i abandonaven.

Però tots hem vist persones que, malgrat els fracassos, han sabut resistir, no s'han enfonsat, han tirat endavant i han aconseguit superar-se. Acostumen a ser persones amb un bon nivell d'intel·ligència emocional.

Quina força interna devia tenir aquella alumna, suspesa quatre vegades a la Selectivitat que, malgrat els moments de crisi i desànim, no va abandonar i ara ja fa tres anys que és mestra?

Hem analitzat a fons aquest cas que coneixem. Hem trobat en aquesta noia cinc *factors de resistència* i de superació. Factors que creiem generalitzables a casos semblants:

- El suport afectiu dels seus significatius.
- Una meta ben clara i definida.
- Un suficient grau d'autoestima.
- Valors alternatius.
- Haver estat educada ja des de petita en la superació de les dificultats.

Un concepte nou en psicologia és el de *resiliència* (Vanistendael, 1995). És un terme manllevat de la física. És la capacitat de resistència al xoc. Les persones resilients són les que, malgrat les greus mancances i frustracions, que han patit ja des de petites, han aconseguit després ser uns adults eficaços i autorealitzats. No podem oblidar que, segons la psicologia humanista, l'ésser humà posseeix una tendència innata a la superació personal. A més, segons els estudis en aquest camp, l'adult resiliència ha d'haver tingut almenys un significatiu que li hagi donat un suport afectiu segur.

Iem vist deu punts que considerem bàsics. Pensem que en la seva reflexió i estudi podem orientar-nos en el camí, no sempre clar, de la intel·ligència emocional.

Referències bibliogràfiques

- ADLER, A. (1975). *Conocimiento del hombre*. Madrid: Espasa Calpe.
- ALLPORT, G. (1986). *La personalidad*. Barcelona: Herder.
- BOWLBY, J. (1993). *El vínculo afectivo*. Barcelona: Paidós.
- CRISTÓBAL, P. (1996). *Controlar las emociones*. Madrid: Temas de hoy.
- CSKSZENTMIHALYI, M. (1997). *Fluir*. Barcelona: Kairós.
- ERIKSON, E. (1980). *Infancia y sociedad*. Buenos Aires: Hormé.
- FILLIOZAT, I. (1998). *El corazón tiene sus razones*. Barcelona: Urano.
- FRANKL, V. (1985). *El hombre en busca de sentido*. Barcelona: Herder.
- FROMM, E. (1993). *El arte de amar*. Barcelona: Paidós.
- GOLEMAN, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós.
- GOLEMAN, D. (1997). *La salud emocional*. Barcelona: Kairós.
- KEEN, S. (1994). *El lenguaje de las emociones*. Barcelona: Paidós.
- LAING, R. (1982). *El yo y los otros*. México: Fondo de Cultura Económica.
- LUKAS, E. (1983). *Tu vida tiene sentido*. Madrid: SM.
- MARINA, J. A. (1996). *El laberinto sentimental*. Barcelona: Anagrama.
- MARTÍN, D., BOECK, K. (1997). *EQ: qué es inteligencia emocional*. Madrid: Edaf.
- MASLOW, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- MATTOS. (1963). *Didáctica General*. Buenos Aires: Kapelusz.
- QUITMAN, H. (1989). *Psicología Humanista*. Barcelona: Herder.
- ROGERS, C. (1986). *El proceso de convertirse en persona*. Barcelona: Paidós.
- SELIGMAN, M. (1983). *Indefensión*. Madrid: Debate.
- SPITZ, R. (1988). *El primer año de vida*. Madrid: Aguilar.
- VANISTENDAEL, S. (1995). *Cómo crecer superando los obstáculos. Resiliencia: capitalizar las fuerzas del individuo*. Ginebra: BICE.
- VILA, I. (1986). *Introducción a la obra de H. Wallon*. Barcelona: Anthropos.
- WALLON, H. (1984). *La evolución psicológica del niño*. Barcelona: Grijalbo.
- ZARAIÍ, R. (1996). *Las emociones que curan*. Barcelona: Martínez Roca.