

## **El Control de las Emociones:**

---

---

Un método de prevención de la violencia en el trabajo.

Autor: Luis Jorge Soto Barreras

Departamento de maestría en administración.  
Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.

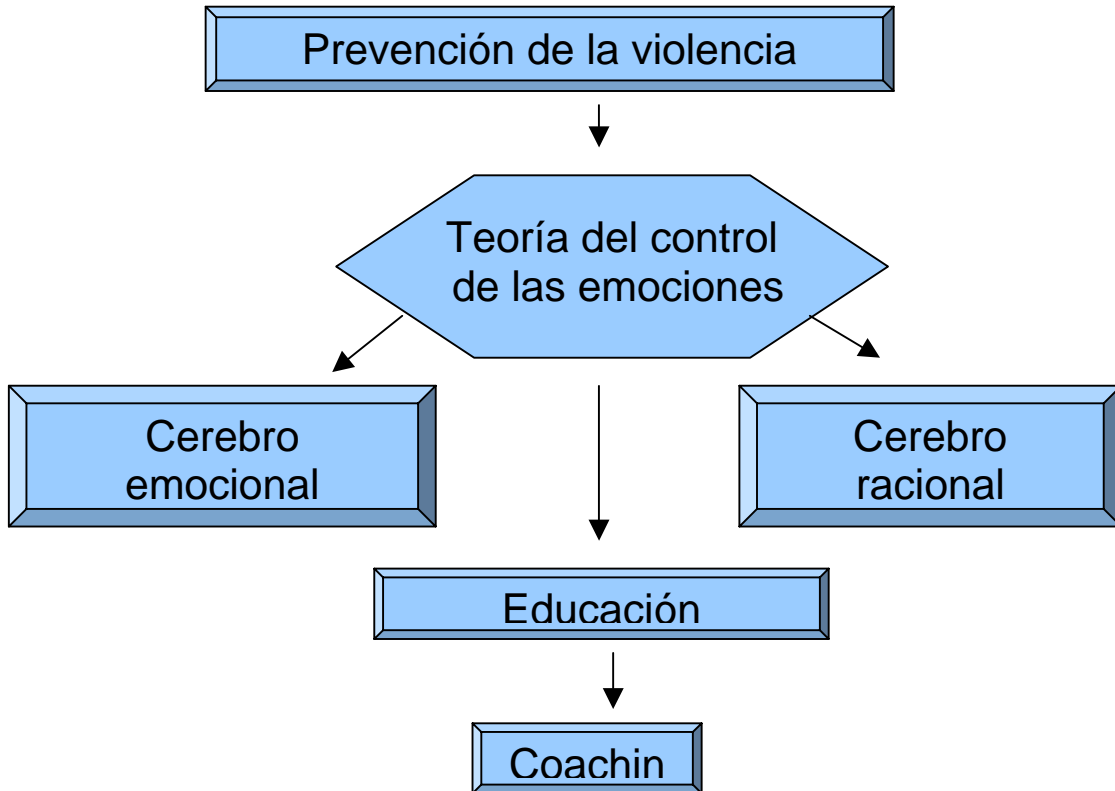
Ciudad Juárez a 23 de Noviembre de 2005

## **Resumen ejecutivo.**

El presente es un trabajo de investigación que pretende asentar las bases teóricas para la aplicación de un programa de educación emocional en los empleados, como un método preventivo al problema de la violencia en el trabajo. Dicha investigación resalta el papel de la emoción y sus acciones consecuentes, ante las provocaciones y estímulos desfavorables.

Explica como responde el cerebro ante los impulsos, lo define en dos categorías, el cerebro emocional y el cerebro racional. Explica como la estrategia de coaching puede difundir favorablemente la aplicación de este programa en las empresas.

Mapa perceptual.



## Índice Temático

Portada.....	Página 1.
Resumen ejecutivo.....	Página 2.
Mapa perceptual.....	Página 4.
Antecedentes.....	Página 5.
Teoría de control de las emociones.....	Página 7.
Las emociones.....	Página 8.
La evolución del cerebro.....	Página 9.
El cerebro racional: La neocorteza.....	Página 10.
El cerebro emocional: La amígdala.....	Página 11.
La emoción vs. La razón.....	Página 12.
La educación emocional.....	Página 13.
La Técnica de Coaching.....	Página 16.
Conclusión.....	Página 20.
Referencias.....	Página 21

## **Antecedentes:**

La violencia, causa al año más de 1.6 millones de muertes alrededor del mundo. Una cifra donde sus principales protagonistas son la población cuya edad oscila entre los 15 y los 44 años. Así mismo es responsable directa del 14% de las defunciones en la población mundial masculina y del 7% en la femenina. Aun sin mencionar que por cada muerte ocasionada por algún acto violento, el número de personas heridas resulta una cifra mayor[1], las cuales son atormentadas por una gran variedad de problemas físicos, psicológicos y sexuales[2]

Tal ha sido el impacto de la violencia en los últimos años, que Organización Mundial de la Salud, (cuyas siglas OSM) desde 1996 la ha considerado una amenaza para la salud pública, y ha afirmado que pronto superara las tasas de mortalidad de las enfermedades infecciosas alrededor del mundo[3] Y como respuesta a esto, ha enfocado sus esfuerzos a la prevención.

Los expertos definen la violencia como el uso intencionado de la fuerza física o el poder, ya sea en forma de amenaza o daño efectivo, contra uno mismo o en contra de terceros, que cause o pueda causar lesiones, daños psicológicos, privaciones y muerte [1]

Este problema puede llegar afectarnos a todos, y puede presentarse en cualquier parte donde exista la convivencia entre los seres humanos [4]. Ya sea en la familia, en el trabajo o en la comunidad.

Para cumplir con la finalidad de este escrito, se enfocará esta investigación en particular al tema de la prevención de violencia originada en los centros de trabajo. Las estadísticas afirman que este problema está creciendo. Tan sólo en Estados Unidos se estima que un millón de personas son afectadas

por algún tipo de violencia al año. [5] Las empresas ante esta situación han empezado a reaccionar elaborando programas de acción y prevención [6]

La teoría del control de las emociones propone ser un método de prevención al problema de la violencia en el trabajo, al pretender dar respuesta a un conjunto de necesidades sociales que no fueron suficientemente atendidas en la educación formal.

Sus objetivos son los siguientes: adquirir un mejor conocimiento de las propias emociones, identificar las emociones de los demás, desarrollar la habilidad de controlar las propias emociones, prevenir los efectos nocivos de las emociones negativas, desarrollar la habilidad de generar emociones positivas; y una manejo eficiente de conflictos[7]

Esta teoría tomó auge en la década de los noventa con los estudios de Salovey y Mayer, autores de la obra titulada *Emocional Intelligence*, con los estudios de Bar-On quien publicó *The Emotional Quotient Inventory*, pero quien difundió el concepto en forma espectacular fue Daniel Goleman con su libro *Inteligencia emocional*. El cual llegó a ser un best seller internacional[8]

## **La Teoría del control de las emociones:**

Los expertos definen a la inteligencia, como la habilidad primaria que influye en el desempeño de todas las actividades de naturaleza cognoscitiva [9] Una persona "inteligente" se desempeña satisfactoriamente al resolver problemas, explicarlos e incluso proponer acertijos. Lo anterior se basa en los estudios correlacionales de las pruebas de inteligencia. De donde se plantea la definición de la inteligencia basándose en la medición del coeficiente intelectual (CI). El cual comprende el raciocinio lógico y las habilidades matemáticas [10] Sin embargo, estudios recientes demuestran que existen otros tipos de inteligencia, entre la que destaca la inteligencia emocional, como una de las principales responsables del éxito o el fracaso de los individuos. Howard Gardner señala en su teoría de las inteligencias múltiples que existen al menos siete clases de inteligencias: lingüística, espacial, musical, lógico-matemática, corporal-cenestésica, interpersonal e intrapersonal. También hace la observación que es muy común que las personas sobresalgan en alguna de estas siete áreas, pero no en todas [11]

La teoría de control de las emociones o Inteligencia emocional se basa en el uso inteligente de las emociones, pretende educar a las personas para que sean mas conscientes de sus sentimientos y acciones [12]

Esta teoría, puede ser la solución para el problema de la violencia en el trabajo[13], ya que al capacitar al empleado a conocer y a manejar sus emociones, controlarse a sí mismo y saber como responder ante las provocaciones, se pueden evitar los actos violentos.

Las Emociones:

Son un estado afectivo que experimentamos, cualquier alteración y agitación de la mente, el sentimiento, la pasión; cualquier estado mental vehemente o excitado. Que provoca cambios orgánicos en la persona, tanto físicos como endocrinos[14].

Las emociones son impulsos para actuar, planes instantáneos para enfrentarnos a situaciones inesperadas, la raíz de la palabra emoción es motore; proviene del verbo latino "mover" sumado al prefijo "e" que significa alejarse. Lo cual sugiere que a toda emoción lleva por default una tendencia a actuar[15].

En el ser humano al experimentar una emoción, generalmente involucra un grupo de cogniciones, actitudes y creencia, para valorar una situación específica, y por ende influyen en la forma en que actuamos.

Las emociones juegan un papel contundente en la forma racional de pensar de los individuos, según los expertos existen siete emociones primarias de las que se derivan las demás[16] La alegría, sorpresa, amor, tristeza, vergüenza, ira y miedo. Estas últimas cuatro son catalogadas como emociones negativas, y están muy ligadas a los actos violentos[17]

La ira, se define como un fuerte sentimiento hostil, una intensa molestia que puede ser detonada por un insulto, un desprecio, una amenaza o una injusticia cometida contra uno mismo o contra otras personas que consideramos importantes. Ante esta situación el cerebro predispone al cuerpo con un aumento en el flujo sanguíneo a las manos, facilitando la tarea de empuñar un arma o simplemente golpear al rival. También acelera el ritmo cardiaco, y hace que se eleven el nivel de adrenalina para generar una cantidad de energía necesaria útil para concretar acciones que se requiera mucha fuerza.



En lo que respecta al miedo, la circulación de la sangre se retira del rostro (lo que explica el color pálido que presenta la cara y el efecto que congelamiento de su expresión), y fluye hacia las extremidades inferiores, para favorecer el escape. A su vez el cuerpo se altera a un estado de alerta general, concentrando la atención en la amenaza[18-19].

Para entender mejor la relevancia que tienen las emociones sobre el cerebro, es necesario describir como ha evolucionado el cerebro a través de los siglos.

### **Evolución del Cerebro.**

De acuerdo con los expertos, la región más antigua del cerebro, es el tallo encefálico que se encuentra situado en la parte superior de la médula espinal. Su tarea es regular las funciones vitales básicas, como la respiración, las reacciones y movimientos automáticos [20]. Este elemental cerebro es el que todos los organismos tienen en común. Y por ser tan rudimentario no podría decirse que pueda pensar o aprender, ya que se trata de un conjunto de reguladores programados para mantener el funcionamiento del cuerpo y asegurar la supervivencia de la especie que lo contiene.

La raíz más primitiva de la vida emocional radica en el sentido del olfato, o para ser exactos en el lóbulo olfatorio, conformado por un conglomerado celular cuya función era registrar y analizar los olores. Es partir de este rudimentario sistema comenzaron a desarrollarse los centros más antiguos de la vida emocional[21] que a medida que fueron evolucionando hasta llegar a recubrir la parte superior del tallo encefálico. Este lóbulo olfatorio estaba compuesto por neuronas especializadas en analizar los olores. Un pequeño grupo de ellas se encargaba de registrar el olor y de clasificarlo (Alimento, tóxico, enemigo etc.)

y un segundo grupo enviaba respuestas automáticas a través del sistema nervioso, ordenando al cuerpo las acciones a realizar (comer, atacar, vomitar, huir, buscar alimento, etc.)

En la era mesozoica con la aparición de los primeros mamíferos, surgieron también nuevos grupos celulares que rodearon al tallo encefálico, al cual se le llamó sistema límbico, este nuevo componente neural agregó las emociones al repertorio de las respuestas del cerebro[22]. Cuando una persona está atrapada en un estado de rabia, deseo, miedo o amor se encuentra bajo la influencia del sistema límbico.

Con la evolución de este sistema límbico aparecen también dos nuevas habilidades del cerebro: El aprendizaje y la memoria. Dos grandiosas herramientas que permitieron adaptar mejores respuestas ante los estímulos del entorno. Decisiones como saber que comer y que no, seguían dependiendo del olor y de las conexiones entre el bulbo olfatorio y el sistema límbico[23]. Pero la gran diferencia en este punto fue, la capacidad de diferenciar y reconocer los olores, comparar el olor presente con la experiencia del pasado y así poder identificar lo que es bueno y lo que es dañino. Constituyendo así la base de lo que es ahora el cerebro pensante, la neocorteza.

### **El cerebro racional: La neocorteza.**

Es la capa evolutiva más reciente del cerebro, se dice que hace aproximadamente 100 millones de años, el cerebro de los mamíferos presentó una transformación que marcó un adelanto en el desarrollo del intelecto, así surgió la neocorteza, que es primordialmente el depósito de la mayoría de las funciones cognitivas características del ser humano, como es la comprensión, la planificación y la coordinación de movimientos[24].

La neocorteza brindó al homo sapiens la capacidad de humana de razonar, y su relación estrecha con el sistema límbico permite sentimientos tan fuertes como el amor o el establecimiento del vínculo entre madre y el hijo, que es la base de unidad familiar y el compromiso de crianza que da la posibilidad del desarrollo humano[25] . Las especies carentes de neocorteza como los reptiles, son carentes también del afecto materno, es por eso que sus crias tienen que ocultarse inmediatamente después de nacer, para evitar ser tragados por su madre.

A través de la evolución, que condujo del mono al ser humano, la masa de la neocorteza ha incrementado considerablemente su tamaño, lo que produjo un aumento de las interconexiones neuronales y el aumento de reacciones posibles. Mientras que el mono, sólo dispone de un grupo muy limitado de respuestas ante el miedo[26-27] La neocorteza del hombre le permite tener un conjunto de respuestas más flexibles. El crecimiento de la neocorteza es considerado la característica más distintiva de la evolución del cerebro.

### **El cerebro emocional: La Amígdala.**

De todas las estructuras del cerebro, la amígdala es la que se ha relacionado más consistentemente con la emoción, tanto en animales como en seres humanos[27] Su estructura forma parte del sistema límbico junto al hipotálamo y el hipocampo. El ser humano en realidad tiene dos amígdalas que están situadas en ambos lados del tálamo, Presenta una forma que se asemeja a una almendra (De allí se deriva su nombre, un vocablo griego que significa almendra).

El hipocampo y la amígdala se ocupan de la mayor parte del aprendizaje y la memoria[28-29], donde la amígdala es la especialista en los asuntos emocionales, a sí mismo se ha demostrado que una interrupción entre las conexiones del la neocorteza y la amígdala, ocasiona que una sorprendente incapacidad para calibrar el significado emocional de los hechos[30].

Algunos estudios afirman que, la amígdala al ser estimulada eléctricamente, los animales responden en una forma agresiva[31] Y si es extirpada, los animales se vuelven muy dóciles y no vuelven a responder a cosas que antes les habría causado miedo o rabia.

La extirpación de la amígdala se ha empleado en los seres humanos con fines curativos, en específico para disminuir la agresividad, violencia e hiperactividad, tras esta intervención resulta más difícil provocar miedo y agresividad [32]

### **La emoción vs. La razón**

Los estudios de Ledoux demostraron como la arquitectura del cerebro brinda a la amígdala la posición más importante como vigilante emocional [33-34], capaz de interrumpir el raciocinio del cerebro. En dicha investigación demostró que la primera estación cerebral por donde pasan las señales sensoriales, procedentes de los ojos o de los oídos es el tálamo y después a la amígdala, una segunda señal enviada por el tálamo se envía a la neocorteza, llamada también el cerebro racional. Esta desviación permite a la amígdala empezar a responder antes que la neocorteza haya procesado la información y finalmente envíe una respuesta más acertada.

Lo anterior, fundamenta que la amígdala, es responsable de la respuesta emocional a estímulos de contenido aversivo, y que esta estructura es capaz de producir una respuesta rápida a los estímulos desagradables simples sin la necesidad de participación de la neocorteza[35]. En momentos como estos, el sentimiento impulsivo supera al racional, lo que se puede traducir como, “perder los nervios” y estallar en contra de alguien.

El funcionamiento de la amígdala y su interacción con la neocorteza es el fundamento de la teoría del control de las emociones[36].

### **La educación emocional:**

Muchos de los problemas que afectan a la sociedad actual, como en el caso específico de la violencia, tienen un fondo emocional, Se requieren realmente una educación emocional para responder adecuadamente ante situaciones violentas y prevenirlas.[37] la educación emocional se deriva del concepto del desarrollo de competencias emocionales, una competencia se define como el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y controlar la forma más adecuada de los asaltos emocionales[38].

Dichas competencias se clasifican en dos grandes grupos:

1. La inteligencia intrapersonal: referentes a la capacidad de autorreflexión, identificación de las propias emociones y el control apropiado de las mismas.
2. La inteligencia Interpersonal: ligadas a la capacidad de reconocer lo que los demás sienten o piensan, habilidad social conocida como la empatía.

La educación emocional considera a las competencias como herramientas de superación individual y grupal, que permiten el desarrollo del ser humano.

De acuerdo a los expertos existen cinco competencias fundamentales para el desarrollo de una educación emocional[39-42]. Las cuales son:

1. El autoconocimiento.
2. El autocontrol.
3. La automotivación.
4. La empatía.
5. Las habilidades sociales.

El autoconocimiento:

Es la capacidad de entender y reconocer las propias emociones, estados de ánimo, impulsos, así como los efectos que ellos tienen sobre los demás y sobre el trabajo. Esta competencia forma personas capaces de juzgarse a sí mismas de forma realista y son conscientes de sus propias limitantes y admiten con sinceridad sus errores. Así mismo presentan una mejor disposición al aprendizaje.

El autocontrol:

Es destreza de controlar las emociones e impulsos para actuar responsablemente ante ellos. Significa pensar antes de actuar. Las personas que poseen esta habilidad, pueden serenarse y liberarse de la irritabilidad que producen las provocaciones. Factor fundamental para no incurrir en actos violentos.

La automotivación:

Se refiere a ordenar las emociones y enfocarlas para alcanzar un objetivo, en pocas palabras postergar la gratificación y contenerla impulsividad, las personas bajo esta competencia logran lo que se proponen.

La empatía:

Se refiere a la capacidad de reconocer las emociones de los demás, entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás. Las personas empáticas son capaces de responder correctamente, ante provocaciones y evitan conflictos.

Las habilidades sociales:

Es el talento de manejar las relaciones, capacidad de persuadir e influenciar a las personas, prácticamente es la capacidad de manejar las emociones de las personas con las que se convive. Quienes poseen fuerte conocimiento en esta área, son excelentes negociadores, solucionadores de conflictos, son líderes y forman sinergias grupales.

Definitivamente cada persona tiene capacidades diferentes, algunos podrán ser excelentes manejando su temperamento, la ira o la ansiedad, pero quizás ellos mismo son incapaces de comprender los problemas o sentimientos de los demás. No es un requerimiento destacarse en cada una de las dimensiones que conforman las competencias de la educación emocional, lo que sí es necesario es conocer y comprender estas competencias y verlas como una área la oportunidad para alcanzar un nivel óptimo. Reforzando lo que se tiene y mejorando las deficiencias.

Una compañía que fomenta la educación emocional presenta la siguiente característica en sus empleados:

- Un nivel elevado de autoconocimiento del propio potencial como ser humano.
- Un control de las emociones, y orientación de las mismas hacia el logro de objetivos, y no de disturbios.
- Lograr un real entendimiento con los demás

- Evitar los conflictos y las agresiones violentas, gracias a un mejor dominio y conocimiento de las emociones de ira, enojo, resentimiento.
- Crear un mejor ambiente laboral, gracias al impulso de colaboración y sinergia de los grupos de trabajo.
- Y definitivamente estimular el mejor aprovechamiento de las cualidades de cada individuo, para que se integre a su entorno laboral.

Para desarrollar un programa tan ambicioso como este en las empresas, es necesario involucrar a cada uno de los empleados de la organización, desarrollar la inteligencia emocional que enfocara a aprovechar el potencial de cada empleado a cosas positivas, como el logro de los objetivos tanto personales, como organizacionales, a demás que permitirá la formación relaciones sanas dentro y fuera de la empresa, a medida que nos permite comprender a los demás de una manera mas conciente y humana[43].

### **La técnica de coaching.**

No basta el conocimiento teórico de la inteligencia emocional para su verdadero desarrollo, las empresas concientes de su vital impacto en el desempeño de su capital humano, llevan a cabo estrategias de entrenamiento para impulsar dichos programas de educación emocional. Y han encontrado en el coaching, la mejor manera de llevar el conocimiento hasta las personas.

El coaching, es un método estructurado, que mediante el diálogo y la conversación, brinda un entrenamiento uno a uno, se utilizan como vehículo potencial para causar la transformación individual y de organización.[44]

El coaching surgió en los noventas, y su utilización se ha venido incrementando cada vez más en las empresas y organizaciones de todo tipo, la



intervención de un coach profesional, en grupos de trabajo o personal, está transformándose en una ventaja competitiva de la organización.

Justificación de la importancia del coaching para las organizaciones:

- Facilita que los empleados se adapten a los cambios de manera eficiente.
- Estimula a las personas hacia la producción de resultados sin precedentes.
- Reafirma los valores centrales y los compromisos del empleado.
- Predispone a las personas a la colaboración.
- Descubre la potencialidad de las personas, permitiéndoles alcanzar objetivos que de otra manera son considerados inalcanzables.

El coaching, Definido como el acompañamiento de una persona o equipo de trabajo a partir de sus necesidades profesionales, para el desarrollo de su potencial y conocimientos técnicos. No es un proceso impositivo, se requiere de la aceptación y participación del empleado, sino carece de sentido.

Existen tres tipos coaching:

1. Coaching personalizado: llamado también desarrollo directivo, referente a las situaciones de ayuda o desarrollo directivos, las intervenciones más comunes pueden ser, la toma de decisiones, conflictos, implementación de programas, etc.
2. Coaching grupal: su principal objetivo es estimular a un grupo de personas, en solución de problemas, secciones de creatividad, conflictos, etc.
3. Formación en coaching: permite formar entrenadores que sepan impulsar el potencial de sus colaboradores y mejorar su rendimiento.

Para llevar a cabo un coaching exitoso, es necesario tener en cuenta que un proceso de cambio contempla cinco fases características:

1. Planteamiento de objetivos: o bien una descripción de la situación deseada.
2. Descripción de la situación actual.
3. Mapa de opciones y recursos.
4. Plan de acción: específicamente que se va a implementar.
5. Resultados: su control y seguimiento.

Aplicando la técnica de coaching y sus cinco etapas, específicamente al tema principal de esta investigación, una empresa que desee implementar un programa de educación emocional como método de prevención en el trabajo, deberá definir lo siguiente.

Tomaremos por ejemplo que un empleado presenta continuamente sentimientos de ira y rencor en contra de un compañero de trabajo.

Primera etapa:

El coach plantea como objetivo principal incrementar el nivel de conciencia del sensorial y emocional del trabajador. Hacer una persona inteligente emocionalmente que pueda controlar sus emociones.

Segunda etapa:

El coach hace una reseña muy detallada de la situación en la que se encuentra el trabajador, le pregunta que emociones está experimentando, identifica las posibles causas y posibles efectos que pueda tener si el trabajador

continúa bajo esa situación. Existe una retroalimentación entre coach y empleado.

Tercera etapa y cuarta etapa:

El objetivo de esta etapa es implicar al empleado en la generación de alternativas y en la creación un plan de acción, dar una explicación de cómo el sentimiento de la ira funciona y por que este sentimiento es tan fuerte que puede llevar a nublar la razón y lleva a actuar impulsivamente. Básicamente existen dos formas de intervenir ante este problema.

a. El primer modo de restar fuerza a la ira consiste en prestar la máxima atención y darnos cuenta de los pensamientos que desencadenan la primera descarga de la ira, ya que si somos capaces de conocer nuestros detonantes, podremos detener la explosión desbordada de los actos de la ira.

b. Otro método es el enfriamiento, el cual consiste en retirarse y quedarse a solas mientras llega la calma, las distracciones son un recurso sumamente eficaz para modificar nuestro estado de animo por la simple razón de que es difícil seguir enojado cuando uno se la esta pasando bien. Una recomendación es dar un paseo por un lugar que nos resulte agradable[45].

Quinta etapa

Finalmente, sólo queda establecer como y cuando se van a evaluar los resultados.

Es de esta forma como el coaching logra adaptar un programa de inteligencia emocional en las empresas.

## **Conclusión:**

El problema de la violencia en el trabajo puede llevar a afectar a todos, no respeta edades, géneros, ni rangos del organigrama de la empresa, una emoción negativa, como la ira y el miedo puede hacer estallar el temperamento de una persona, reaccionando a base de la experiencia que se tiene en la amígdala, que se grabaron con experiencias similares en el pasado. La importancia de educar a la amígdala es fundamenta para que las personas no actúen tan impositivamente como suelen estar acostumbradas.

La teoría del control de las emociones fundamenta a los programas de Inteligencia emocional que sean estado aplicando tanto en los centros educativos como los laborares[46], ya que cumple con los objetivos de formar personas que tengan un amplio conocimiento de sus propias emociones, así como la de los demás, una ves que se controlan las emociones los individuos pueden ser capaces de prevenir los ataque de ira que desatan la violencia

Otro aspecto interesante es que, al ser inteligente emocionalmente, los individuos son capaces de generar emociones positivas como la auto motivación que es la herramienta mas importante para conseguir las metas propuestas.

Esta investigación, dejo establecidos los aspectos teóricos para el desarrollo de este programa de educación emocional, estudios posteriores podrían abarcar mas acerca de los aspectos prácticos.

## Referencias:

1. Organización mundial de la salud, Informe mundial sobre la violencia y la salud, Ginebra 2002, p. 2-4 ISBN 92 4 154561 5
2. **ALLEYNE, George A. O.** La prevención de la violencia: compromiso para la Organización. Rev. Panam Salud Publica, Apr./May 1999, vol.5, no.4-5, p.00-00. ISSN 1020-4989.
3. **Diana Scialpi.** Violencia laboral y desamparo institucional aprendido, revista de jurisprudencia argentina Vol 14 p. 5-14
4. **Buvinic, Mayra** La Violencia en América Latina y el Caribe: Un Marco de Referencia para la Acción; Banco Interamericano de Desarrollo Washington D.C
5. **Choe F.** Violence in the workplace and ergonomic prevention. Work. 2000;14(2):159-164. PMID: 12441532
6. **Behjat A. Sharif,** Understanding and Managing Job Stress: A Vital Dimension of Workplace Violence Prevention The International Electronic Journal of Health Education, 2000; 3(2):107-116
7. **Izard Carroll E.** Translating emotion theory and research into preventive interventions Psychological bulletin 2002 vol 128, no. 5 p. 796-824
8. **Bisquerra Alzina, Rafael** Educacion emocional y competencias basicas para la vida Revista de investigacion educative (RIE) vol 21 (1) p. 7-43
9. **Colom Marañón Roberto,** EL ESTUDIO DE LA INTELIGENCIA HUMANA: RECAPITULACIÓN ANTE EL CAMBIO DE MILENIO Psicothema, 1999. Vol. 11, nº 3, pp. 453-476 ISSN 0214 - 9915
10. **Sternberg, Robert J.** "The Predictive Value of IQ" Merrill-Palmer Quarterly - Volume 47, Number 1, January 2001, pp. 1-41 Wayne State University Press
11. **Brualdi, Amy C.** (1996). Multiple intelligences: Gardner's theory. Washington, D": ERIC Clearinghouse on Assessment and Evaluation. [ED410226]
12. **Extremera Pacheco, Natalio** Medidas de evaluacion de la inteligencia emocional Revista latinoamericana de Psicología 2004 Vol 23 no.2 p. 209-228
13. **Schvarstein, Leonardo** La inteligencia social de las organizaciones anales de la psicología) vol 18(1) p. 77-83
14. **Öhman, A.** The psychophysiology of emotion: An evolutionary-cognitive perspective. Advances in psychophysiology (Vol. 2). Greenwich: JAI Press.
15. **LeDoux, J.E.** (1993). Emotional networks in the brain. Handbook of emotions. New York: vol 7(1) p. 177-232

16. **Ekman P.** Are there basic emotions?  
Psychological Review. 99, 550-553.
17. **De Haan Willem;** On the emotions of crime,punishment and social control Theoretical  
Criminology SAGE Publications 2002 Vol. 6(3): 243–253; 026022
18. **Pizzamiglio,L** Facial expression of emotion.  
Handbook of neuropsychology (Vol. 3). Amsterdam:
19. **Lang, P.J.** (1994). The motivational organization of emotion: Affect-reflex connections.  
Emotions: Essays on Emotion Theory. Vol 7 p 45-53.
20. **Northcutt, R. Glenn** Understanding Vertebrate Brain Evolution  
Integrative and Comparative Biology Volume: 42 Issue: 4 p. 743-756
21. **MacLean, P.D.** Cerebral evolution of emotion  
Handbook of emotions. Volume: 3 4 p. 43-56
22. **Ruben O. Lescano** SISTEMA LIMBICO, EMOCION Y CLINICA  
NEUROPSYCHIATRY JOURNAL vol 5 p 67-77
23. **LeDoux, J.E.** Emotion. Higher functions of the brain & The nervous system  
Handbook of physiology Vol. 5 (1): p 88-95
24. **Harvey J. Karten** Evolutionary developmental biology meets the brain: The origins of  
mammalian cortex. Proc. Natl. Acad. Sci. USA Vol. 94, pp. 2800-2804, April 1997
25. **Silberman, E.K.** Hemispheric lateralization of functions related to emotion.  
Brain and Cognition.
26. **Harvey J. Karten** Evolutionary developmental biology meets the brain: The origins of  
mammalian cortex. Proc. Natl. Acad. Sci. USA Vol. 94, pp. 2800-2804, April 1997
27. **Rolls, E.T** Neural systems involved in emotion in primates.  
Emotion: Theory, research, and experience (Vol. 3).
28. **LeDoux, J.E.** Emotional networks in the brain. Handbook of emotions.  
New York: Guilford Press. , vol 5, 22-33
29. **Bechara, A** Double dissociation of conditioning and declarative knowledge relative to  
the amygdala and hippocampus in humans. Science, vol 269, p. 1115-1118.
30. **Torras, M.** La amígdala: Implicaciones funcionales.  
Revista de Neurología, 33, 471-476.
31. **Halgren E.** Mental phenomena induced by stimulation in the limbic system. *Hum  
Neurobiol* 1982;1:251-260
32. **Halgren E.** Emotional neurophysiology of the amygdala within the context of human  
cognition. The Amygdala: Neurobiological Aspects of Emotion, Memory, and Mental  
Dysfunction, New York: Wiley-Liss, 1992; 191-228.
33. **LeDoux, J.E.** (1989). Cognitive-emotional interactions inthe brain.  
Cognition and Emotion, 3, 267-289.

34. **LeDoux, J E** Impaired fear conditioning following unilateral temporal lobectomy in humans. *Journal of Neuroscience*,15, 6846-6855.
35. **Aggleton, J.P.** The amygdala: Sensory gateway to the emotions. *Emotion: Theory, research, and experience* Vol. 3
36. **Cannon, W.B.** The James-Lange theory of emotions:A critical examination and an alternative theory.*American Journal of Psychology*, 39, 106-124.
37. . **Izard**, *The Psychology of Emotions*. New York Plenum Press, 1991.
38. **Gregory J.** Emotional Intelligence and Academic Intelligence in Career and Life Success, in the congress of American Psychological Society, SanFrancisco, June 1996.
39. **Goleman,Daniel** *Emotional Intelligence*. Bantam Books: New York, 1995
40. **Strenberg, Robert** *Inteligencia Exitosa*, Barcelona: Paidós, 1998
  
41. **Dolores Cañamero**, *Modelling Motivations and Emotions as a Basis for Intelligent Behaviour* Proceedings of the First International Conference on Autonomous Agents, 148-155 New York, NY: ACM Press 1997
42. **Goleman Daniel**, *Working with Emotional Intelligence*. New York, 1999.
43. **Cavallo, Kathleen** *Emotional Competence and Leadership Excellence at Johnson & Johnson: The Emotional Intelligence and Leadership Study*. Corporate Consulting
44. **Bowerman J.** The coaching network: a program for individual and organizational development. *The Journal of Workplace Learning*, Volume 11, Number 8, August 1999, pp. 291-297(7)
45. **Cañamero, Dolores** *Modelling Motivations and Emotions as a Basis for Intelligent Behaviour*, in W. Lewis Johnson, ed., *Proceedings of the First International Conference on Autonomous Agents*, 148-155 New York, NY: ACM Press 1997.
46. **Selgefride, Jennifer** *The resolving conflict creatively program: how we know it works?* *Theory into practice* vol 43 no.1 p. 59-67