



**FUNDACIÓN SAN RAFAEL**  
**Para la investigación y el desarrollo**  
*Investigación y Capacitación al servicio de la  
excelencia personal y profesional*

# **Los sistemas de formación continua a distancia y la inteligencia emocional**

## **2º parte**

*Valeria Mazzei*

Diplomada en Inteligencia Emocional con  
especialización en Educación Universitaria  
Diplomada en Educación a Distancia  
[academica@fundacionsanrafael.org.ar](mailto:academica@fundacionsanrafael.org.ar)

*Si las instituciones educativas desean lograr un desarrollo integral de aquellas personas que estudian o se capacitan a distancia, es fundamental que tanto los docentes como la institución misma adquieran o desarrollen en sí mismos los cinco principios de la inteligencia emocional; los cuales fueron explicados en forma generalizada en el artículo anterior. A la luz de los sistemas de formación continúa a distancia, se realizará el análisis minucioso de los mismos para luego analizarlos en su conjunto.*

### **a) La autoconciencia**

*Las emociones que una persona puede experimentar durante su vida son incontables. En el anexo A se encuentra una lista completa de las mismas. De esta manera, es posible plantear que existen emociones como la tristeza, el miedo o la cólera que obstaculizan el proceso de enseñanza y aprendizaje cuando están presentes en alumnos, docentes y/o personal no docente. De la misma manera, emociones como la alegría, el entusiasmo, la motivación, la autoestima, la autoconfianza o el coraje, lo favorecen notablemente.*

*Más allá de la naturaleza de una emoción y de su grado de intensidad, su manifestación excesiva puede llegar a ser un estorbo durante el proceso de enseñanza y aprendizaje tanto presencial como a distancia. En base a ello, la motivación adquiere mayor*



## **FUNDACIÓN SAN RAFAEL**

**Para la investigación y el desarrollo**  
**Investigación y Capacitación al servicio de la**  
**excelencia personal y profesional**

importancia. Cuando la misma está presente en un alumno que realiza su aprendizaje a distancia, su motivación tendrá la capacidad de:

- ✚ Potenciar las emociones que favorezcan el proceso de enseñanza y aprendizaje.
- ✚ Neutralizar las emociones que obstaculizan el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Tal como puede observarse hasta aquí, las emociones son una pieza clave en los procesos de enseñanza y aprendizaje; sobre todo cuando el mismo es a distancia. En este último caso, los docentes y todo el personal no docente son indispensables para que los estudiantes puedan ser capaces de prestar atención a sus emociones y aprendan a percibir las. Sólo así evitarán caer presos de ellas. Dentro de las emociones que obstaculizan el aprendizaje, algunas de ellas están presentes con mayor frecuencia tanto en los sistemas educativos presenciales como a distancia. Pero en este último caso adquieren mayor significado e intensidad por las distancias geográficas y temporales que caracterizan al sistema.

El miedo en sus diversos grados de intensidad, por ejemplo, suele estar presente en la mayoría de los alumnos adultos que se capacitan a distancia. Por lo general se manifiesta como temor a interactuar con las nuevas tecnologías. Hablando empáticamente, es lógico y comprensible que esto ocurra porque son personas que han vivido gran parte de su vida sin utilizar una computadora o cualquiera de los servicios que brinda internet. Se ha podido comprobar que esta emoción surge sobre todo en personas tímidas o con baja autoestima. En todos los casos, la causa suele ser la comunicación verbal que utiliza el docente, su tono de voz y/o la actitud corporal (comunicación no verbal que percibe una persona en su mente sin tomar conciencia de ello). Un alumno sentirá temor a comunicarse con su docente en el futuro cuando un docente consciente o inconscientemente se comunique con él en alguna de las siguientes formas:

- ✚ En forma distante, ya que el alumno lo percibe como una distancia que el docente quiere tomar con respecto a él.
- ✚ Tratándolos de "usted" o etiquetándolos.
- ✚ Haciéndoles sentir que su llamado o sus preguntas les molesta o son inoportunas.



## **FUNDACIÓN SAN RAFAEL**

**Para la investigación y el desarrollo**  
**Investigación y Capacitación al servicio de la**  
**excelencia personal y profesional**

*Tanto la tristeza como la depresión o el desaliento en todos sus grados de intensidad, suelen estar también presentes en los procesos de enseñanza y aprendizaje a distancia. Son emociones que experimenta un alumno y que, por lo general, se viven como procesos de duelo en situaciones como las siguientes:*

- + Cuando es aplazado en un parcial o en un examen final.*
- + Cuando pierde la regularidad de una materia o de un módulo.*
- + Cuando no comprende los materiales de estudio o son confusos.*
- + Cuando no puede cumplir con los plazos que le dio su docente.*
- + Cuando siente la incomprensión o la distancia de su docente.*

*Otra de las emociones que está presentes en los procesos de enseñanza y aprendizaje a distancia, aunque no es la única, es la ansiedad. La misma se manifiesta en todos sus grados de intensidad cuando un alumno va a realizar un examen final. En los estudiantes adultos, esta emoción se conjuga también con el temor, el cual es probable que surja como consecuencia de:*

- + Los años vividos sin realizar un examen final de estas características.*
- + Rendir en una institución que no conoce personalmente. Tal es el caso de los alumnos que deben viajar desde su lugar de residencia a otra ciudad para realizar el examen final.*

*Tanto la ansiedad como el temor tienen su razón de ser, porque el examen final es una instancia en la cuál el alumno debe demostrar sus aptitudes en una determinada materia. Es probable que antes, durante y después del examen, el alumno viva el momento como un hecho de gran importancia, como algo insuperable. Por este motivo surge la ansiedad. Para aquellos alumnos que realizan exámenes finales en mesas itinerantes, la situación puede sufrir algunas variantes; sobre todo emocionalmente.*

*Por un lado el alumno presenta un cierto grado de tranquilidad al rendir en la ciudad donde reside y en una institución educativa que es conocida por él. Por el otro lado, siente ansiedad y temor porque su docente, aquel que lo acompañó en su aprendizaje y que le transmite seguridad con su sola presencia, no está presente en el examen final. Este*



## **FUNDACIÓN SAN RAFAEL**

**Para la investigación y el desarrollo**  
**Investigación y Capacitación al servicio de la**  
**excelencia personal y profesional**

*temor suele ser de gran magnitud llegando a convertirse en ocasiones, en estados de pánico.*

*Estos ejemplos representan sólo algunas de las situaciones que con frecuencia viven las instituciones educativas que tienen ofertas a distancia. En situaciones como estas puede intervenir el tutor teniendo una autoconciencia de sí mismo, de sus emociones y del efecto que causan las mismas en sus alumnos. El rol del docente es sumamente importante ya que sus posturas corporales, el tono de su voz y/o de sus palabras, la comunicación y el comportamiento con sus alumnos, influirán notablemente en este último y en su proceso de enseñanza y aprendizaje.*

### **b) El autocontrol**

*De la misma forma en que es posible aprender a tomar conciencia de las propias emociones, de sus causas y de la influencia que las mismas tienen en los demás, también es posible desarrollar la habilidad de manejarlas adecuadamente.*

*Ni el docente, ni el alumno ni el personal no docente de una institución educativa deberían negar sus emociones o intentar evadirlas. Por el contrario, deberían ser capaces de expresarlas de un modo saludable. Sólo así será posible conservar un clima emocionalmente óptimo que favorezca el proceso de enseñanza y aprendizaje a distancia.*

*Para mantener este clima emocionalmente óptimo, es importante comprender que el estado interno de una persona y sus emociones son una consecuencia de sus propias estrategias mentales. Las mismas se construyen en base a representaciones encadenadas entre sí. Es decir:*

- ✚ Todo lo que una persona piensa es una consecuencia de sus propias percepciones de la realidad.*
- ✚ En base al punto anterior, el pensamiento se estructura subjetivamente.*
- ✚ Cada persona le da un significado a estas representaciones internas (pensamiento). A partir de allí surgen los estados internos.*



## **FUNDACIÓN SAN RAFAEL**

**Para la investigación y el desarrollo**  
**Investigación y Capacitación al servicio de la**  
**excelencia personal y profesional**

*Retomando una de las situaciones ejemplificadas anteriormente, un alumno puede realizar su propio proceso interno para manejar la ansiedad que le genera rendir un examen final cuando estudia a distancia. En este proceso es fundamental la participación no sólo del docente, sino también del personal no docente que tenga interacciones con el estudiante.*

*Ante todo, es fundamental comprender qué significado tiene para el alumno esa instancia del proceso de enseñanza y aprendizaje, en el cual debe demostrar no sólo sus conocimientos sino también sus habilidades y aptitudes correspondientes.*

*En esta situación, y según lo descubierto en la Fundación San Rafael para la Investigación y el Desarrollo, el proceso de autocontrol de las emociones puede realizarse en cuatro etapas. En todas ellas, es importante no sólo guiar al alumno sino también que sus docentes y el personal no docente sean conscientes de este proceso y de su valor significativo.*

*En primer lugar, se guía al alumno para que descubra qué significado tiene para él realizar el examen final después de haber estudiado a distancia. Tanto en esta etapa como en las siguientes suelen emplearse preguntas modales abiertas para facilitar el proceso.*

*En segundo lugar, y siguiendo con el ejemplo, se guía al alumno para que descubra las causas de la ansiedad que siente. Por lo general, esta emoción en sus diversos grados de intensidad es una consecuencia del miedo: Miedo al examen en sí o a las consecuencias de la situación. El miedo es una emoción que se experimenta cuando una persona percibe que puede sucederle algo negativo, perjudicial o que simplemente no desea. Surge el miedo porque el alumno siente que pone en peligro su bienestar físico, emocional, mental y/o psicológico. En este contexto, la ansiedad puede manifestarse de dos formas posibles:*



# FUNDACIÓN SAN RAFAEL

Para la investigación y el desarrollo  
*Investigación y Capacitación al servicio de la  
excelencia personal y profesional*

- ✚ *De manera normal: es aquel grado de intensidad que todas las personas han sentido al menos una vez en su vida. Surge como consecuencia de una situación importante física, emocional o mentalmente.*
- ✚ *De manera continua y excesiva: es la emoción con un grado de intensidad tal que la persona pierde el control de sus propias conductas y pensamientos.*

*Esta emoción ejemplificada en esta situación específica puede manifestarse antes, durante y/o después del examen final. La misma se manifiesta a nivel físico, a través del comportamiento del alumno y a través de sus propios pensamientos. Teniendo en cuenta diversas investigaciones realizadas al respecto, en cada nivel los alumnos suelen manifestar los siguientes síntomas indicadores de la presencia de la ansiedad y el miedo:*

## *1) Físicamente:*

- ✚ *Alteraciones en el sueño.*
- ✚ *Alteraciones en la alimentación.*
- ✚ *Molestias corporales tales como: dolor de estómago, de cabeza, náuseas, opresión en el pecho, etc.*
- ✚ *Sensación de parálisis o de hiperactividad.*

## *2) En su comportamiento:*

- ✚ *Retracción.*
- ✚ *Ataques de pánico.*
- ✚ *Inseguridad, sensación de bloqueo mental.*
- ✚ *Ansiedad por el resultado.*
- ✚ *Los alumnos suelen tener también pensamientos negativos, los cuales en algunos casos son indicadores de una baja autoestima.*

*En tercer lugar, se guía al alumno desde la inteligencia emocional para que pueda controlar dichas emociones de manera constructiva y beneficiosa para él. Esto implica afrontar la situación desde:*



## **FUNDACIÓN SAN RAFAEL**

**Para la investigación y el desarrollo**  
*Investigación y Capacitación al servicio de la  
excelencia personal y profesional*

- ✚ *Una perspectiva cognitiva: Estudiar en forma adecuada la materia o el módulo. Utilizando técnicas de estudio y de repaso. Construyendo Mapas Mentales<sup>1</sup> de cada tema, etc.*
- ✚ *Una preparación emocional: Romper el círculo perjudicial generado por la angustia, utilizando técnicas de inteligencia emocional ya que al aumentar aquella emoción, disminuye la calidad del estudio y aumentan tanto los bloqueos emocionales como los mentales.*

*En cuarto lugar, el alumno aprende técnicas de manejo psicológico propias de la inteligencia emocional. Las mismas le permitirán resolver diversas situaciones similares a ésta de manera constructiva y superar los bloqueos emocionales que ciertas situaciones similares pueden ocasionar. El grado de seguridad y de confianza en si mismo que el alumno posea al estudiar o capacitarse a distancia, sumado al grado de tranquilidad en cuanto a sus capacidades, influirá positiva o negativamente en su rendimiento académico.*

### **c) La automotivación**

*Continuando con el desarrollo de los párrafos anteriores, tanto los docentes como la institución educativa pueden ser de gran ayuda para el alumno a la hora de incentivarlo para incrementar su motivación, creando un clima educativo emocionalmente óptimo.*

*En este contexto la motivación autogenerada por el propio alumno y/o incentivada por el ambiente educativo (sobre todo por los docentes), permite lograr cambios muy satisfactorios. Fundamentalmente, es probable que un alumno motivado por sus docentes y por la institución, disminuya las emociones que obstaculicen la formación que realiza. Paralelamente, incrementará aquellas que favorezcan el proceso de enseñanza y aprendizaje.*

---

<sup>1</sup> Método de análisis sencillo y revolucionario que permite utilizar al máximo las capacidades de la mente. Tony Buzan, creador de los Mapas Mentales ®, es un reconocido experto en el campo de la inteligencia. Es presidente de The Brain Foundation y fundador de The Brain Trust.



## **FUNDACIÓN SAN RAFAEL**

**Para la investigación y el desarrollo**  
**Investigación y Capacitación al servicio de la**  
**excelencia personal y profesional**

*En la motivación intervienen diversos factores, los cuales están también presentes en los alumnos que estudian a distancia:*

- ✚ La iniciativa para superar las dificultades.*
- ✚ El grado de optimismo para afrontar las situaciones.*
- ✚ Las causas primeras que impulsan el propio accionar.*
- ✚ El valor que se atribuye a los propios éxitos y fracasos.*
- ✚ La capacidad de descubrir aquello que se debe aprender de cada situación dolorosa o angustiante vivida.*

*En muy frecuente que durante los procesos de enseñanza y aprendizaje a distancia, el alumno se encuentre con algún módulo, materia o unidad que no es de su interés. Cuando esto ocurre, el alumno generalmente posterga la lectura de esos materiales de estudio sencillamente porque no siente motivación alguna para hacerlo. En circunstancias como estas, es deseable por ejemplo que el docente genere un clima emocionalmente óptimo desde el primer contacto que tiene con el alumno. Dentro de este clima, mostrará la utilidad de dichos contenidos, la importancia de los mismos, su relación con otros conceptos de interés para el alumno, etc. Así, el docente estará creando el clima adecuado para que el alumno se motive.*

*Otra de las situaciones que suelen presentarse es la ausencia o demora de una retroalimentación ante una actividad o evaluación adecuada. Esto suele ocurrir en las épocas de mayor actividad académica. Para un alumno que se capacita a distancia son sumamente importantes las observaciones que el docente le realice sobre sus trabajos. Las mismas pueden llegar a ser muy motivadoras y estimulantes, aún cuando surgen como consecuencia de un examen reprobado. En esta situación ejemplificada, tanto la retroalimentación como la guía del docente para que el alumno reconstruya su proceso de aprendizaje, son altamente significativas a la hora de incentivar la automotivación del alumno para seguir aprendiendo. Con esto se logra en el alumno el placer por aprender. Gardner (1986) plantea otra situación, la cuál es muy frecuente en los procesos de enseñanza y aprendizaje a distancia: Asegura que cuando los alumnos se sienten*



## **FUNDACIÓN SAN RAFAEL**

**Para la investigación y el desarrollo**  
**Investigación y Capacitación al servicio de la**  
**excelencia personal y profesional**

*desbordados de actividades académicas surgen problemas emocionales, conductuales y de aprendizaje.*

*En los alumnos adultos, pudo observarse esta misma situación cuando se sienten desbordados por una gran cantidad de materiales de estudio; en muchos casos, provenientes de diversas materias. Situaciones como estas son las causas primeras generadoras del stress y de la falta de motivación. Por tal motivo es importante poner las emociones al servicio de la educación.*

*En todas las situaciones ejemplificadas hasta aquí es importante no dejar de lado la empatía, es decir, la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona.*

### **d) La empatía**

*Al utilizar la empatía en los procesos de enseñanza y aprendizaje, la misma se convierte en un instrumento para que alumnos y docentes se conozcan entre sí. En educación a distancia, donde los estudiantes en ocasiones se sienten solos pese a toda la tecnología instalada institucionalmente para que ello no ocurra, la empatía genera también un poderoso lazo emocional entre ambos. Ante la comunicación que un docente recibe de uno de sus alumnos adultos donde éste le manifiesta el temor que le genera utilizar el correo electrónico, éste puede manifestar su empatía hacia el estudiante:*

- ✚ A través de sus propias palabras ausentes de toda inflexibilidad.*
- ✚ A través del apoyo y la guía que le brinde al alumno.*
- ✚ A través de una conducta que no sea autoritaria o directiva.*
- ✚ A través de situaciones narradas al alumno con la intención de ayudarlo a vencer la emoción surgida.*

*La empatía está muy relacionada con la autoconciencia ya que al incrementarse la habilidad de ser consciente de las propias emociones, se incrementa también la capacidad de reconocerlas en los demás y de comprenderlas empáticamente.*



## **FUNDACIÓN SAN RAFAEL**

**Para la investigación y el desarrollo**  
**Investigación y Capacitación al servicio de la**  
**excelencia personal y profesional**

*Retomando la situación ejemplificada en el artículo anterior vivida por el alumno Alberto, cuando sus docentes reciben las evaluaciones parciales, perciben por ejemplo algunos de los siguientes casos:*

- ✚ Escasa calidad en las reflexiones del alumno.*
- ✚ Falta de creatividad.*
- ✚ Reproducción del conocimiento sin una elaboración o análisis propio.*

*Las mismas, y quizás sin que los docentes sean conscientes de ello, pueden estar indicando la falta de motivación de este alumno. No obstante, sus docentes pueden utilizar la empatía como medio para conocer las causas de esta situación. Aquí la escucha empática puede llegar a ser sumamente importante para poder guiar al alumno.*

*Cuando los docentes son conscientes de que no sólo para Alberto sino para todos sus alumnos ellos representan un modelo a seguir, constantemente trabajan sobre sí mismos para incrementar:*

- ✚ Su habilidad de reconocer las propias emociones.*
- ✚ Su habilidad para manejarlas adecuadamente.*
- ✚ Su habilidad para automotivarse.*
- ✚ Su habilidad para crear climas educativos emocionalmente óptimos a través de los cuales sus alumnos incrementen su propia motivación. Esto último podrán lograrlo incluso en sistemas educativos a distancia.*

*De esta forma pueden ayudarlo dentro de sus posibilidades para que realice evaluaciones o trabajos creativos de calidad y con elaboraciones propias ricas en contenido. Aquí confluyen no sólo las habilidades sociales de cada docente sino también las del propio alumno.*

### **e) Las habilidades sociales**

*Las habilidades sociales tal como fueron desarrolladas precedentemente se pueden clasificar en seis grupos; en cada uno de estos grupos se pueden mencionar por ejemplo las siguientes habilidades:*



**FUNDACIÓN SAN RAFAEL**  
**Para la investigación y el desarrollo**  
*Investigación y Capacitación al servicio de la  
excelencia personal y profesional*

✚ Grupo I: *Las primeras habilidades sociales*

*La capacidad de saber escuchar.*

*La capacidad de iniciar una conversación y mantenerla amigablemente.*

*La capacidad de realizar preguntas sin perder de vista la cortesía.*

*La capacidad de saber presentarse y comportarse en público.*

*La capacidad de dar gracias y pedir perdón.*

*La capacidad de hacer un cumplido y saber aceptarlo.*

✚ Grupo II: *Las habilidades sociales avanzadas*

*La capacidad de solicitar ayuda o pedir un favor.*

*La capacidad de participar activamente en los grupos.*

*La capacidad de ser asertivo al dar instrucciones a los demás.*

*La capacidad de aceptar observaciones, sugerencias o críticas.*

*La capacidad de expresar las propias opiniones.*

✚ Grupo III: *Las habilidades sociales relacionadas con los sentimientos*

*La capacidad de autoconciencia.*

*La capacidad de automotivación.*

*La capacidad de empatía.*

✚ Grupo IV: *Las habilidades sociales alternativas a la agresividad*

*La capacidad de compartir.*

*La capacidad de pedir permiso.*

*La capacidad de ayudar a los demás.*

*La capacidad de autocontrol de las propias emociones.*

*La capacidad de tener buen humor.*

*La capacidad de defender los propios derechos.*

✚ Grupo V: *Las habilidades sociales para hacer frente al estrés*

*La capacidad para formular una queja constructivamente y responder a ella.*

*La capacidad para manejar mensajes contradictorios.*

*La capacidad de entablar una conversación con personas difíciles de tratar.*

*La capacidad de responder a las crisis o a los fracasos.*

✚ Grupo VI: *Las habilidades sociales de planificación*



## **FUNDACIÓN SAN RAFAEL**

**Para la investigación y el desarrollo**  
**Investigación y Capacitación al servicio de la**  
**excelencia personal y profesional**

- La capacidad de saber tomar iniciativas.*
- La capacidad de concentración.*
- La capacidad de resolución de conflictos.*
- La capacidad de fijarse metas.*
- La capacidad de saber investigar.*

*En educación a distancia, por ejemplo, un alumno debe leer un material de estudio que está incompleto o que no comprende. Cuando este alumno se comuniqué con su docente, seguramente utilizará las habilidades sociales del grupo I y V para que éste comprenda que se siente confundido, poco motivado, estresado, etc. Si el alumno actúa de esta manera, el docente no vivirá como una amenaza, como un ataque personal o como una agresión que su alumno considere incompleto o confuso el material de estudio.*

*Es importante en todo momento que tanto los docentes como los alumnos y la propia institución educativa, trabajen en conjunto para mantener un clima educativo emocionalmente óptimo. De esta manera, se genera un respeto mutuo por las emociones de los demás; las cuales es probable que enriquezcan el aprendizaje.*

*En base a todo lo analizado hasta aquí, una de las claves fundamentales para desarrollar en los alumnos la inteligencia emocional es que sus propios docentes y el personal no docente que interactúe con ellos sean también emocionalmente inteligentes. De hecho, para los alumnos, sus docentes son un modelo a seguir e influyen en ellos con sus propias emociones.*

*Las investigaciones realizadas en la Fundación San Rafael para la Investigación y el Desarrollo han demostrado que las personas emocionalmente inteligentes han desarrollado en sí mismos las siguientes características:*

- 1. Comprenden sus emociones, las causas que las generan y las consecuencias.*
- 2. Son personas reflexivas con una vida interior muy rica que les permite aprender de las experiencias vividas; incluso aquellas que son negativas o perjudiciales.*



## **FUNDACIÓN SAN RAFAEL**

**Para la investigación y el desarrollo**  
**Investigación y Capacitación al servicio de la**  
**excelencia personal y profesional**

3. *Son personas seguras de sí mismas, se autoconocen en profundidad y comprenden la relación que existe entre lo que hacen, lo que piensan y lo que dicen.*
4. *Piensan con claridad y actúan asertivamente aún en situaciones estresantes donde trabajan bajo presión.*

### ***¿Cómo podemos incluir las emociones en el proceso educativo a distancia?***

*Es importante que todas las personas involucradas en un proceso de enseñanza y aprendizaje a distancia, tomen conciencia de las propias emociones y de las de los demás. Para ello es deseable que tanto docentes como no docentes reciban periódicamente una capacitación teórica-práctica sobre inteligencia emocional en educación a distancia, en la cuál aprendan a desarrollar su propia inteligencia emocional, la inteligencia emocional de la institución educativa y realicen:*

- a) *El reconocimiento del tipo de emoción que se está experimentando y cuáles son sus causas.*
- b) *La comprensión de la estrecha relación entre pensamiento, emoción, palabras y acción.*
- c) *La expresión y regulación de las emociones adecuadamente.*
- d) *La adquisición de conductas empáticas.*

*Las emociones son importantes durante el proceso de enseñanza y aprendizaje a distancia, donde la institución educativa y sobre todo el docente, se convierten en un modelo de equilibrio emocional, de habilidades empáticas y de resolución serena, reflexiva y justa de los conflictos. En resumen, se convierten en una fuente de aprendizaje ejemplar para los alumnos que estudian a distancia. Los mismos dan gran importancia no sólo a las emociones sino también a la ausencia de respuestas y a la carencia de devoluciones sobre los trabajos realizados por ellos.*

*Durante el proceso de enseñanza y aprendizaje a distancia, es aconsejable que los docentes:*



**FUNDACIÓN SAN RAFAEL**  
**Para la investigación y el desarrollo**  
*Investigación y Capacitación al servicio de la  
excelencia personal y profesional*

- a) *Se muestren accesibles, abiertos y con un comportamiento empático; alguien en quien los alumnos pueden confiar.*
- b) *Eduquen con el testimonio, produciendo en el alumno amor y estima por el conocimiento.*
- c) *Eviten descalificar al alumno, ponerle etiquetas y menos aún pronosticarle un mal futuro tal como “no recibir la devolución de la evaluación parcial si envía la misma después de una determinada fecha.”*
- d) *Eviten tratar al alumno utilizando “Usted”, etiquetarlos o criticarlos, para disminuir las distancias afectivas que esto trae aparejado.*
- e) *Se conviertan en un elemento dinamizador y entusiasta para los alumnos, incentivándolos, motivándolos y alentándolos periódicamente.*
- f) *Potencien tanto el trabajo en equipo de sus alumnos como las reflexiones o elaboraciones personales que los mismos realicen.*
- g) *Recuerden que los alumnos necesitan respeto, afecto y comprensión empática tanto como a los conocimientos de una materia o módulo didáctico.*
- h) *Recuerden que si en un grupo de alumnos descende el interés, la atención, la concentración y/o el esfuerzo, el docente debe dedicarles tiempo y ponerse a su disposición para ayudarlos.*
- i) *Ayuden a cada alumno para que no se sientan solos durante el proceso de enseñanza y aprendizaje a distancia. Para ello es deseable que el docente:*
  - *Responda todas las consultas o mensajes de cada alumno en un plazo no superior a las 48 horas. Para lograr esto puede, por ejemplo, crear archivos de texto con el modelo de cada una de las respuestas más frecuentes.*
  - *Estipular previamente con el alumno y en forma clara, qué días de la semana responderá las consultas o mensajes que reciba.*
  - *Hacer siempre una devolución de las actividades y evaluaciones que envía el alumno, indicándole claramente no sólo las correcciones sino también de qué manera debería resolverlas.*
- j) *Valoren cada esfuerzo o logro de los alumnos por pequeños que sean, los feliciten y alienten para continuar el proceso de aprendizaje.*



**FUNDACIÓN SAN RAFAEL**  
**Para la investigación y el desarrollo**  
*Investigación y Capacitación al servicio de la  
excelencia personal y profesional*

- k) *Recuerden en todo momento que las emociones son muy importantes en el proceso de enseñanza y aprendizaje ya que potencian la atención, el aprendizaje mismo y la memoria.*
- l) *Recuerden que cada uno de sus alumnos realiza su aprendizaje en forma visual, auditiva o kinestésica; por consiguiente, los materiales deben contemplar estas formas diferentes de aprender.*

*Es muy importante realizar un diagnóstico del grado de desarrollo de la inteligencia emocional de cada alumno, de su realidad socio-económico-laboral, de su realidad personal, y del estilo de aprendizaje que lo caracteriza. Cuando se detecte stress o emociones obstaculizadoras de los procesos de enseñanza y aprendizaje tanto en el alumno como en el docente o en la institución educativa, es posible solucionar la situación. De esta manera, la persona o la institución educativa sistematizará la dificultad a través de las diversas formas de expresión que tiene un conflicto. Así se comprende que no es adecuado ni conveniente tomar distancia de aquellas situaciones conflictivas. Por el contrario, poniendo en práctica una serie de recursos propios de la inteligencia emocional se pueden resolver no sólo el stress o las emociones obstaculizadoras del aprendizaje, sino también cualquier situación conflictiva que pueda surgir.*

*Estas conclusiones son sólo el comienzo de este gran iceberg de aportes que la inteligencia emocional puede realizar a todos los modelos educativos a distancia. Sin duda surgirán muchas preguntas a partir de ahora y varios aspectos para analizar que son característicos de esta modalidad y que serán seguramente objeto de futuras investigaciones. Si a partir de aquí se generan cambios en los procesos educativos a distancia al incluir las emociones en pos de una calidad educativa y en la búsqueda constante de profesionales integralmente competentes, el tiempo que dedico a esta investigación habrá valido la pena.*

## ANEXO A: Listado de emociones <sup>2</sup>

Por lo general, no es fácil explicar una emoción porque esto implica realizar una transpolación de algo emocional al sistema racional, poniendo en palabras algo eminentemente no verbal. El siguiente listado enumera diferentes estados emocionales entre los cuales fluctúan las personas frente a sus circunstancias.

Aburrimiento	hostilidad encubierta	alegría	humillación
Alivio	impaciencia	amor	impotencia
Angustia	indiferencia	ansiedad	indignación
Añoranza	inquietud	apatía	insatisfacción
Apego	inseguridad	armonía	interés
Arrojo	intriga	asco	ira
Asombro	irritación	calma	lujuria
Cariño	melancolía	celos	mezquindad
Cólera	miedo	compasión	nostalgia
Confianza	obnubilación	confusión	obstinación
Congoja	odio	culpa	omnipotencia
Curiosidad	optimismo	decepción	paciencia
Depresión	pánico	desamparo	pasión
Desamor	pena	desánimo	pereza
Desasosiego	pesimismo	desconcierto	placer
Desconfianza	plenitud	desconsuelo	prepotencia
Deseo	rabia	desesperación	rebeldía
Desgano	recelo	desidia	rechazo
Desolación	regocijo	desprecio	rencor
Dolor	repudio	duelo	resentimiento
Ecuanimidad	resignación	enfado	resquemor
Enojo	satisfacción	entusiasmo	seguridad
Envidia	serenidad	empatía	solidaridad
Espanto	sorpresa	esperanza	temor

<sup>2</sup> Extraída de la página web del Departamento de Sociología II, Psicología, Comunicación y Didáctica (1996) de la Universidad de Alicante.



**FUNDACIÓN SAN RAFAEL**  
**Para la investigación y el desarrollo**  
*Investigación y Capacitación al servicio de la  
excelencia personal y profesional*

Estupor	templanza	euforia	ternura
Excitación	terror	éxtasis	timidez
Fastidio	tranquilidad	frustración	tristeza
Fobia	vacío existencial	hastío	valentía
Hostilidad	vergüenza		