

Inteligencia emocional

Conociéndose a uno mismo

ACTUALMENTE, LOS ESPECIALISTAS EN EL TEMA AFIRMAN QUE EXISTEN DIVERSOS TIPOS DE INTELIGENCIA. ASÍ, EL CONCEPTO DE “INTELIGENCIA EMOCIONAL” OCUPA UN LUGAR IMPORTANTÍSIMO ENTRE EL COMÚN DE LA GENTE GRACIAS AL *BEST-SELLER* DEL INVESTIGADOR DANIEL GOLEMAN. A CONTINUACIÓN, EN QUÉ CONSISTE ESTA INTELIGENCIA Y CÓMO DESARROLLARLA TANTO EN LA FAMILIA COMO EN EL TRABAJO.

La inteligencia emocional es un tipo de inteligencia afectiva que, al igual que la intelectual, es en parte innata pero también adquirida. Por ser altamente sensible a los estímulos del medio, puede desarrollarse gracias a la educación. Si bien el contacto directo con las emociones se establece preferentemente cuando somos niños, es posible incrementarla al cabo de los años, cuando se reciben los estímulos adecuados. Es importante hacerlo porque, cuando alguien es potencialmente de gran inteligencia emocional –sensible, creativo y receptivo– y se lo reprime, esta persona ve restringido su potencial de vitalidad y su capacidad de respuesta frente a la vida. Existen algunas caracterizaciones de los sabios en las que aparece la inteligencia intelectual muy desarrollada en detrimento de la inteligencia emocional. El resultado de este crecimiento desparejo es un



ser altamente dotado para resolver un solo tipo de cuestiones, pero con una vida afectiva pobre e insuficiente.

CÓMO MEDIRLA

Una persona emocionalmente inteligente se reconoce básicamente por cinco características:

- 1) Tiene fuertes reflejos vitales, es decir que sabe protegerse a sí misma.
- 2) Sabe controlar sus impulsos.
- 3) Es persistente y perseverante.
- 4) Sabe automotivarse.
- 5) Es agradable con quienes la rodean y sabe desenvolverse en el medio social.

Por el contrario, alguien con una inteligencia emocional poco desarrollada posee las cualidades inversas. Daniel Goleman, el “padre” de este concepto, considera que la inteligencia emocional es más importante para alcanzar el éxito en la vida que la intelectual. Ya que si bien todo tipo de inteligencia es importante, ser emocionalmente inteligente es la clave para ser feliz.

En realidad, para este investigador, la felicidad es siempre una búsqueda más que un hallazgo, y esa tendencia a la búsqueda sí se asegura mediante el desarrollo de esta inteligencia.

LA FAMILIA, LA PRIMERA ESCUELA DE EMOCIONES

Según Goleman, las emociones negativas constituyen un verdadero capital de la infancia. En rigor, todo nuestro repertorio de emociones, tanto positivas como negativas, constituye un capital, pero las negativas son las que más nos enseñan. Así como se aprende del error, también se aprende de las emociones que nos alteran y nos hacen sentir mal. Por supuesto que, para aprender, es necesario saber cómo “usar” correctamente esas emociones. En ese sentido, la familia es una escuela. En su seno se aprende a reconocer cómo nos sentimos respecto de nosotros mismos, cómo reaccionan los demás ante nuestros sentimientos y

Autotest de coeficiente emocional

Cuantas más sean las respuestas afirmativas, mayor dominio emocional podremos en evidencia.

- 1- Soy consciente de cada uno de los sutiles sentimientos que nacen en mí.
- 2- Utilizo mis sentimientos para tomar decisiones importantes en mi vida.
- 3- Los sucesos negativos hacen emerger mis fuerzas.
- 4- Si debo manifestar mi desacuerdo con algo de lo que se dice, me mantengo esperanzado y optimista.
- 5- La gente no necesita decirme lo que siento porque yo me doy cuenta de lo que le pasa.
- 6- Mi percepción de los sentimientos ajenos me hace ser compasivo con los otros.
- 7- No tengo trabas ni conflictos emocionales en mis relaciones.
- 8- Puedo sentir el pulso del grupo de una relación determinada y no expresar mis sentimientos.
- 9- Puedo contener los sentimientos desagradables si estos no me ayudan a lograr lo que quiero.
- 10- Cuando estoy enojado expreso mis sentimientos de una forma acorde con la situación.
- 11- Cuando estoy ansioso por un examen o porque tengo que hablar en público tengo dificultades para prepararme bien para ese acontecimiento.

cuáles son las elecciones que podemos hacer cuando somos nosotros los que reaccionamos a los sentimientos de los otros. También aprendemos a leer las alegrías y las tristezas.

Tal como lo atestiguan los estudios realizados en la Universidad de Washington, los padres emocionalmente ricos entablan con sus hijos mejores relaciones. Estos, a su vez, muestran hacia sus padres un mayor afecto y se manejan respecto de ellos con menos tensión que aquellos chicos que son hijos de padres con emociones más pobres. Además, estos chicos dan signos tanto físicos como psicológicos del bienestar y de la riqueza emocional que reina en sus casas. Por ejemplo, tienen un menor estrés hormonal y, en lo social, son más populares, más queridos y respetados por sus pares. Sus maestros, por su parte, los reconocen como seres más sociables.

EN EL TRABAJO, APLICANDO COMPETENCIAS

Todos los días en el trabajo, nos vemos expuestos a diferentes tipos de situaciones que desencadenan en nosotros las más variadas emociones. Hay tareas que nos producen placer y entusiasmo, otras nos generan nerviosismo, angustia, ansiedad y, algunas, hasta pueden producirnos enojo. Lo importante es saber detectarlas para poder antici-



parnos a la reacción y controlar las emociones que cada momento genera. En su libro “Trabajando con inteligencia emocional”, Goleman identifica competencias que determinan un buen desempeño en el trabajo y las divide en diferentes categorías. Ellas son:

Autoconciencia: está relacionada con conocer los propios estados de ánimo, los recursos con los que contamos y las intuiciones. Implica ser consciente de las propias fortalezas y limitaciones así como también del sentido del valor y la capacidad propia.

Autorregulación: se relaciona al manejo de los impulsos y de los estados de ánimo. En esta área que describe Goleman se encuentra lo que él llama “conciencia”, que implica asumir las responsabilidades del propio desempeño laboral y la adaptabilidad, que es la herramienta que permite que seamos flexibles en el manejo de situaciones de cambio y frente a la flexibilidad frente a nuevas ideas, información y situaciones.

Motivación: esta área se relaciona a la intensidad y dirección de las emociones que guían el cumplimiento de metas establecidas en el ámbito laboral. Aquí se destaca, según Goleman, el impulso hacia el logro, el optimismo y la iniciativa frente a los proyectos que la empresa o el grupo de trabajo se propone, más allá de los obstáculos que, como en todo

trabajo, pueden presentarse día a día.

Empatía: esta área abarca los sentimientos y las necesidades de los otros. Aquí se pone en juego la capacidad de percibir y comprender a los compañeros de trabajo o clientes, así como de estar atentos a sus necesidades de desarrollo y al fortalecimiento de sus habilidades. Para esta área que describe Goleman, la “conciencia política” es importante porque permite captar y comprender las emociones del grupo, así como la importancia de las relaciones entre sus miembros.

Habilidades sociales: la última de las áreas de competencias es la que incluye las respuestas deseadas de los otros. La comunicación es uno de sus pilares. Saber escuchar al resto y elaborar mensajes convincentes, manejar los conflictos y resolver los desacuerdos que se presenten en el equipo de traba-

jo, también. Otra habilidad social que puede desarrollarse con inteligencia emocional es la de liderazgo, que es la capacidad de inspirar y guiar a personas o grupos, así como la de alimentar y reforzar los lazos que se establecen entre las personas.

La combinación de estas competencias y el uso correcto de cada una en el momento adecuado puede marcar la diferencia y generar un mejor desempeño tanto individual como grupal en el trabajo. Además, nos llevan al autoconocimiento y a la resolución de problemáticas de manera más fácil y simple.

Todos podemos aprender a “usar” correctamente las emociones, pero para ello es necesario reconocer como útiles esas aguas subterráneas que se agitan en nuestro ser y de ahí en más dar el primer gran paso: prestarles atención.

