

tema 1

Inteligencia emocional



- ▶ Definición de inteligencia emocional
 - ▶ Elementos de base en la inteligencia emocional
-

OBJETIVOS:

- Conocer la importancia de la inteligencia emocional en el mundo laboral y sus repercusiones en nuestro mundo personal.
- Entender la evolución del concepto de inteligencia.
- Indagar sobre el origen y la evolución del concepto de inteligencia emocional.
- Comprender cada uno de los elementos que componen la inteligencia.
- Adquirir estrategias para desarrollar nuestra inteligencia emocional.
- Valorar la importancia de conocer nuestras emociones y de saber gestionarnos en nuestro día a día.

INTRODUCCIÓN

En el mercado laboral actual, son tan valoradas las habilidades profesionales específicas del puesto de trabajo a desarrollar como esas habilidades personales que nos definen y caracterizan como personas.

A la hora de seleccionar a un candidato/a para un puesto de trabajo, se tienen en cuenta, principalmente, estos dos grupos de habilidades:

- *Hard skills* (habilidades duras). Habilidades necesarias para desempeñar el puesto de trabajo y que han sido adquiridas a través de los años de formación y la experiencia profesional.
- *Soft skills* (habilidades blandas). Aptitudes personales y competencias sociales que permiten a las personas integrarse con éxito en el entorno laboral.

Diversos estudios señalan cuáles son las habilidades blandas que más demandan las empresas. Suelen realizarlos consultoras expertas en selección de personal, portales de empleo o redes sociales empresariales como LinkedIn, y si hacemos un repaso por los más recientes, las *soft skills* más valoradas y demandadas por las empresas son las siguientes:

- Capacidad de trabajar en equipo.
- Capacidad de resolver conflictos o problemas.
- Capacidad para tomar decisiones.
- Adaptabilidad.
- Capacidad de comunicar eficazmente.
- Proactividad.
- Empatía.
- Creatividad.
- Tolerancia a la presión.
- Orientación a resultados.

De estas *soft skills*, muchas requieren de una adecuada gestión de las emociones, es decir, de una buena inteligencia emocional. Por ejemplo, es imposible tener empatía si no sabemos reconocer las

emociones de los demás y no somos capaces de ponernos en su lugar. Tampoco sería posible trabajar en equipo, si no somos tolerantes y respetuosos con el trabajo de los demás; ni podríamos tomar decisiones si no tenemos un concepto positivo de nosotros mismos. Por ello, **la inteligencia emocional es clave a la hora de desarrollarnos profesionalmente.**

Toma nota

La Real Academia Española (RAE) define la inteligencia emocional como la «capacidad de percibir y controlar los propios sentimientos y saber interpretar los de los demás».

Pero esta buena gestión de las emociones no solo repercute de manera positiva en nuestra carrera profesional, sino también en todos los ámbitos de nuestra vida personal, permitiéndonos disfrutar de nuestras vidas de un modo mucho más pleno y feliz.

En muchas ocasiones, hablamos de nuestra vida profesional y nuestra vida personal como si fuesen ámbitos diferentes; pero estas áreas vitales están íntimamente relacionadas y una da sentido a la otra. Si profesionalmente nos encontramos satisfechos, eso contribuirá a sentirnos personalmente más realizados. Y si personalmente, nos encontramos en una buena etapa en la que todo parece fluir a la perfección, eso contribuirá a que vayamos más animados al trabajo y que seamos unos empleados más eficientes. Y lo mismo ocurre con las emociones. Si trabajamos nuestra gestión emocional a nivel personal, esto favorecerá directamente a nuestra vida profesional, y viceversa.

Durante muchos años, el concepto de inteligencia fue un concepto cerrado y estático, que se medía única y exclusivamente a través del Cociente Intelectual. Pero con los años, este concepto fue puesto en entredicho y surgieron concepciones más abiertas y dinámicas.

Numerosos investigadores tenían serias dudas sobre el concepto de inteligencia y se hacían preguntas tales como: ¿por qué hay personas que nunca han sido brillantes académicamente que triunfan en el mundo de los negocios o por qué no todas las personas con un expediente brillante acaban alcanzando el éxito profesional?



En 1983, el psicólogo estadounidense Howard Gardner, conocido por su *Teoría de las inteligencias múltiples*, habló de los distintos tipos de inteligencia que existen y que todos podemos poseer, en mayor o menor grado. Según Gardner, estas inteligencias son las siguientes:

En relación con el tema que nos ocupa, de las ocho inteligencias que señala Gardner, podemos destacar dos: **la interpersonal y la intrapersonal**. La primera, hace referencia a la capacidad para comprender las intenciones, motivaciones y deseos de otras personas; mientras que la segunda tiene que ver con la capacidad para comprenderse a uno mismo y apreciar los sentimientos, temores y motivaciones propios.

A continuación, se describen las otras seis inteligencias identificadas por Gardner:

- Inteligencia musical. Propia de aquellos que tienen una comprensión y ejecución musical más elevada que el resto.
- Inteligencia corporal-cinestésica. Se caracteriza por tener un control corporal total. Suele ser la inteligencia característica de los bailarines y deportistas.

- Inteligencia lingüístico-verbal. Hace referencia a la capacidad para la comunicación oral, escrita, y gestual. Quienes dominan esta capacidad suelen ser políticos, escritores, periodistas o actores.
- Inteligencia lógico-matemática. Se vincula a la capacidad para el razonamiento lógico y la resolución de problemas matemáticos. Suelen destacar en esta habilidad los científicos, los economistas, los ingenieros y los matemáticos.
- Inteligencia naturalística. Es la que permite detectar diferencias y categorizar todos los aspectos vinculados al entorno, como los animales, los vegetales, el clima, etc. Es la inteligencia propia de aquellos que trabajan con todo lo relacionado con el medio ambiente.
- Inteligencia visual-espacial. Es la habilidad que nos permite observar el mundo desde diferentes perspectivas. Es la capacidad en la que destacan, por ejemplo, pintores, diseñadores, escultores y fotógrafos.

Sabías qué

El primer uso del término inteligencia emocional es atribuido a Wayne Payne, en su tesis doctoral *Un estudio de las emociones*, aunque este concepto ya había aparecido en textos de otros autores como Salovey y Mayer, en 1990. No obstante, fue a partir de 1995, con la publicación del libro *Inteligencia emocional*, de Daniel Goleman, cuando se hicieron numerosas publicaciones que provocaron que el término alcanzase la popularidad que tiene actualmente.

1. DEFINICIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Para comprender el concepto de inteligencia emocional, vamos a partir de dos de sus definiciones más significativas.

- Según de Salovey y Mayer (1990), la inteligencia emocional es «la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar

entre ellas y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones».

- Para Daniel Goleman (1995), la inteligencia emocional es «la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones».

Si hay algo que diferencia ambas definiciones, es la claridad con la que Goleman identifica dos bloques fundamentales dentro de este concepto:

- Capacidad para la autorreflexión. Identificar las propias emociones y regularlas de forma apropiada.
- Habilidad para reconocer lo que los demás piensan y sienten, gracias a la empatía, la asertividad, la comunicación no verbal.



Daniel Goleman

2. ELEMENTOS DE BASE DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Los elementos de la inteligencia emocional, según Daniel Goleman, son cinco: la autoconciencia o autoconocimiento emocional, la autorregulación o autocontrol emocional, la motivación, la empatía y las habilidades sociales.

2.1 La autoconciencia o autoconocimiento emocional

La autoconciencia o autoconocimiento emocional es la **base de la inteligencia emocional**. Muchas veces creemos que conocemos a la perfección nuestras emociones; pero si reflexionamos en profundidad, nos damos cuenta de que no siempre las tenemos tan claras como pensábamos.

Mayer y Salovey, en su *Teoría de la inteligencia emocional*, dicen que tener autoconciencia o autoconocimiento emocional supone «ser consciente de nuestros estados de ánimo y de los pensamientos que tenemos acerca de esos estados de ánimo».

Mayer afirma, además, que existen varios tipos de personas en función de la forma en la que atienden y tratan sus emociones. Su clasificación es la siguiente:

- **Personas conscientes de sus emociones.** Son personas con una gran claridad emocional, lo que les proporciona seguridad y autonomía en la gestión de las emociones. Son positivos.
- **Personas atrapadas en sus emociones.** Son esclavos de sus propias emociones y suelen sentirse desbordados y perdidos. Tienen a ser muy negativos.
- **Personas que aceptan con resignación sus emociones.** Son personas que perciben con claridad sus emociones; pero las aceptan con pasividad y no intentan cambiarlas. Tienen a los estados de ánimos negativos.

A modo de resumen, podemos decir que los indicadores de una adecuada autoconciencia emocional son los siguientes:

- Saber qué emociones estás sintiendo en cada momento.
- Comprender los vínculos existentes entre tus sentimientos, tus pensamientos, tus palabras y tus acciones.
- Conocer el modo en que tus sentimientos influyen sobre tu rendimiento.
- Tener un conocimiento básico acerca de tus valores y objetivos en la vida.

A. Ejercicios para fomentar la autoconciencia emocional

En este apartado, se muestran dos ejercicios muy útiles y eficaces que nos ayudarán a potenciar nuestra autoconciencia o autoconocimiento emocional.

a. El diario de emociones

Para elaborarlo, es necesario contar con unos diez o veinte minutos de tranquilidad. Un buen momento para hacerlo es antes de acostarnos. Se puede usar un diario, un cuaderno o la plantilla que aparece a continuación como guía. Se trata de hacer un repaso de cómo ha sido nuestro día emocionalmente y anotarlo en el papel. ¿Nos hemos sentido estresados?, ¿por qué?, ¿hemos experimentado sentimientos de tristeza? Cuánto más datos incluyamos, más eficacia tendrá el diario. Acabada la semana, hay que revisar cómo nos hemos sentido y comparar las emociones de esa semana con las de la anterior. Lo realmente útil de esta actividad es que esa reflexión nos conduzca a plantear estrategias para sentirnos mejor en esos momentos en los que hemos experimentado emociones negativas. De este modo, además de trabajar la autoconciencia emocional, también trabajaremos el autocontrol.

Es importante ser consciente de nuestras propias emociones y reflexionar sobre ellas; pero debemos dar un paso más: ¿qué debo hacer para no sentirme de ese modo? Una adecuada gestión emocional es muestra de poseer una gran inteligencia emocional. No se trata únicamente de reconocer nuestras emociones, sino también de saber qué debemos hacer y cómo debemos actuar con cada una de ellas.

Plantilla diario de las emociones					
Fecha	Hora aprox.	Emoción	¿Qué he pensado?	¿Qué he sentido?	¿Cómo he reaccionado?

b. Detente un minuto

No siempre es posible pararse un minuto para tomar aire, relajarse y analizar el momento presente; pero podemos aprender a hacerlo a través de la meditación y la relajación. Tan solo necesitamos un minuto

¿No sabes cómo hacerlo? En YouTube existen cientos de vídeos que te pueden guiar en tu proceso de meditación, y si quieres profundizar sobre este tema, hay una extensa bibliografía sobre ello. Pero si no tienes tiempo para dedicarte a investigar, a continuación, encontrarás una serie de recomendaciones para que puedas meditar a cualquier hora y en cualquier sitio:

- En primer lugar, busca un buen rincón adecuado para meditar. Lo ideal es que sea un lugar tranquilo y silencioso, en el que te sientas seguro y protegido.
- Los momentos ideales para meditar, suelen ser por la mañana, recién levantado y con el estómago vacío; o por la noche, antes de acostarse. Pero eres tú quien debe escoger tu momento ideal. Si te sientes estresado en el trabajo y necesitas un momento de relajación, ¿qué te impide dedicarte un minuto a meditar?
- Es importante que tu ropa sea lo más cómoda posible; pero si estás en el trabajo con traje y corbata o unos zapatos de tacón insufribles, aflójate la corbata y sácate los zapatos. Necesitas estar lo más a gusto posible.
- Ponte en una postura en la que te sientas bien. No tienes que ponerte necesariamente en la postura de flor de loto. Algunos prefieren, a la hora de meditar, tener su espalda apoyada contra el respaldo de una silla o contra la pared, mientras que otros prefieren estar tumbados.
- Cierra los ojos, relaja tu respiración y despeja tu mente. Al principio te costará; pero, poco a poco, notarás como te vas sintiendo mejor. Y a medida que vayas teniendo más prácticas, irás adaptando y personalizando tu proceso de meditación.

No conviene ser un purista de la meditación y la relajación. Cada uno tiene que adaptar estos procesos a sus necesidades y dirigirlos hacia aquello que le hace sentir bien. Con la técnica del *Diario de las emociones*, también debéis ser flexibles. El diario tiene que ser algo entretenido que os ayude a conoceros y que os haga pasar un rato agradable autodescubriéndoos. Si un día no podéis hacerlo, porque no tenéis tiempo o no tenéis ganas, no pasa nada. Es importante ser constantes; pero sin sentimientos de culpabilidad.

2.2 La autorregulación emocional

La autorregulación emocional, también conocida como autocontrol emocional, implica la capacidad de **controlar los impulsos y las emociones de una forma asertiva y correcta** para evitar vivir bajo el poder de las emociones negativas. Un bajo autocontrol puede acarrear muchos **conflictos** con aquellos que nos rodean. Y gracias a él, podemos regular nuestras respuestas emocionales, reaccionando de manera adecuada ante los acontecimientos que nos depara la vida, de modo que podamos adaptarnos mejor al mundo que nos rodea.

Toma nota

La película animada *Inside out* (Del Revés), apta para todos los públicos, muestra, de manera metafórica y muy divertida, cuáles son las emociones básicas y cuál es su papel dentro del funcionamiento de nuestro cerebro.

Pero, ¿cómo controlar las emociones negativas?

- **Miedo.** Cuando algo nos asusta, cuando percibimos algún peligro o alguna amenaza podemos sentir miedo o ansiedad. Pero ¿es malo sentir ese tipo de emociones? ¡No! No debemos evitar las emociones desagradables; pero debemos reflexionar y relativizar porque muchas veces esa ansiedad o ese miedo es mayor que el peligro o la amenaza real. Y no debemos bloquear nuestras emociones porque vivir es emocionarse y emocionarse es vivir; pero tenemos que ser nosotros los que tomemos el control de nuestras emociones y no permitir que las emociones negativas nos desborden y nos dominen.
- **Ira.** Es habitual sentir ira cuando un acto transgrede o daña algo fundamental que afecta a nuestra dignidad o a la de nuestros seres queridos; pero, en ocasiones, esta ira sucede ante acontecimientos aparentemente insignificantes que magnificamos sin ningún sentido. Para controlar esta emoción, debemos identificar su origen, porque, en la mayoría de ocasiones, la ira y el enfado están fuera de lugar o están sobredimensionados. Y después de este análisis, podemos darnos una serie de autoinstrucciones o automensajes que nos ayuden a mantener la calma. Por ejemplo,