

2.1 Características de la inteligencia emocional.

Otro de los autores que más aportaciones ha hecho sobre el tema de inteligencia emocional es Daniel Goleman quién popularizó el término en 1995 con su libro del mismo nombre.

La inteligencia emocional, según Goleman, “es la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para manejarlos al trabajar con otros”.

Se refiere a las siguientes habilidades:

- Sentir
- Entender
- Controlar
- Modificar los estados de ánimo.

2.1.1 Conceptos básicos de la inteligencia emocional.

Antes de introducirnos en los conceptos de inteligencia emocional es importante saber otros conceptos como competencia, inteligencia práctica o incluso competencia emocional:

Una **competencia** es un rasgo personal o un conjunto de hábitos que llevan a un desempeño laboral superior o más eficaz o, por decirlo de otro modo, una habilidad que aumenta el valor económico del esfuerzo que una persona realiza en el mundo laboral.

Inteligencia práctica: una combinación de destreza y experiencia. Así pues, aparte del CI son nuestras habilidades prácticas y las capacidades técnicas que podamos dominar las que determinarán nuestro desempeño cotidiano.

La **pericia** es, en gran medida, una combinación entre el sentido común y los conocimientos y habilidades concretos necesarios para desempeñar adecuadamente nuestro trabajo. La pericia se adquiere mediante el aprendizaje cotidiano y nos permite comprender los entresijos de una determinada profesión, un conocimiento real que sólo puede ser fruto de la práctica.

Una competencia emocional es una capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que da lugar a un desempeño laboral sobresaliente.

La inteligencia emocional determina la capacidad potencial de que dispondremos para aprender las habilidades prácticas basadas en uno de los siguientes elementos compositivos: la conciencia de uno mismo, la motivación, el autocontrol, la empatía y la capacidad de relación.

Principios de la inteligencia emocional:

1. *Recepción*: Cualquier información que incorporemos por cualquiera de nuestros sentidos.

2. *Retención*: Corresponde a la memoria, que incluye la retentiva (o capacidad de almacenar información) y el recuerdo, la capacidad de acceder a esa información almacenada.

3. *Análisis*: Función que incluye el reconocimiento de pautas y el procesamiento de la información.

4. *Emisión*: Cualquier forma de comunicación o acto creativo, incluso del pensamiento.

5. *Control*: Función requerida a la totalidad de las funciones mentales y físicas.



Estos cinco principios se refuerzan entre sí. Por ejemplo, es más fácil recibir datos si uno está interesado y motivado, y si el proceso de recepción es compatible con las funciones cerebrales. Tras haber recibido la información de manera eficiente, es más fácil retenerla y analizarla. A la inversa, una retención y un análisis eficientes incrementarán nuestra capacidad de recibir información.

De modo similar, el análisis que abarca una disposición compleja de las tareas de proximidad con la información, exige una capacidad para retener (recordar y asociar) aquello que se ha recibido. Es obvio que la calidad de análisis se verá afectada por nuestra capacidad para recibir y retener la información.

Estas tres funciones convergen en la cuarta es decir la emisión o expresión ya sea mediante el mapa mental, el discurso, el gesto u otros recursos, de aquella que se ha recibido, retenido y analizado.

La quinta categoría (de control), se refiere a la actividad general del cerebro por la cual éste se constituye en "desertor" de todas nuestras funciones mentales y físicas, incluyendo la salud general, actitud y las condiciones ambientales. Esta categoría es de particular importancia porque una mente y un cuerpo sanos son esenciales para que los otros cuatro funcionen; recibir, retener, analizar y emitir puedan operar en la plenitud de su potencial.

Veamos a continuación como Daniel Goleman (1999), define las características más importantes de la Inteligencia emocional.

- Las habilidades de la inteligencia emocional son sinérgicas respecto de las cognitivas y los "trabajadores estrella", tienen unas y otras.
- Las emociones descontroladas pueden convertir en torpe a la gente más inteligente.

- Pero el hecho de poseer una elevada inteligencia emocional, no garantiza que la persona haya aprendido las competencias emocionales que más importan en el mundo laboral sino tan sólo que está dotada de un excelente potencial para desarrollarlas.
- Las conclusiones de un estudio realizado en Harvard exponen que las personas pueden experimentar intuitivamente, en los primeros treinta segundos de un encuentro, la impresión básica que tendrán a los quince minutos...o al cabo de medio año.
- La intuición y las sensaciones viscerales constituyen un índice de nuestra capacidad para captar los mensajes procedentes del almacén interno de recuerdos emocionales, nuestro patrimonio personal de sabiduría y sensatez.

Las características de las capacidades de la inteligencia emocional son:

- *Independencia.* Cada persona aporta una contribución única al desempeño de su trabajo.
- *Interdependencia.* Cada individuo depende en cierta medida de los demás.
- *Jerarquización.* Las capacidades de la inteligencia emocional se refuerzan mutuamente.
- *Necesidad pero no suficiencia.* Poseer las capacidades no garantiza que sean “productos” acabados.
- *Genéricas.* Se pueden aplicar por lo general a todos los trabajos, pero cada profesión exige competencias diferentes.



2.1.2 ¿Cómo surgió la inteligencia emocional?

A pesar de que varios psicólogos ya habían señalado la insuficiencia de los elementos cognitivos y racionales como únicos indicadores de inteligencia, el concepto surge en 1983 con el psicólogo Howard Gardner, quien considera a los test de coeficiente intelectual como insuficientes para lograr una apreciación de la inteligencia.

Existen dos formas elementales de inteligencia emocional:

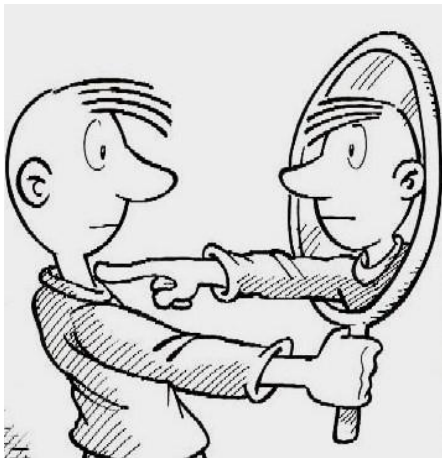
- **Inteligencia interpersonal.** Implica entender y comprender las emociones de los otros y tener la habilidad de reaccionar según el estado anímico del otro.
- **Inteligencia intrapersonal.** Implica entender y comprender las propias emociones, de tenerlas en cuenta al momento de tomar decisiones y ser capaz de regular las emociones según la situación.

La difusión del concepto entre la población, a partir de la divulgación científica llevada a cabo por diversos académicos (entre los que cabe destacar al psicólogo Daniel Goleman, autor del libro más vendido sobre el tema), fomentó la aparición de seminarios, talleres y cursos vinculados al aprendizaje de la inteligencia emocional, que se generalizaron rápidamente en la sociedad, especialmente en el ámbito empresarial, proveyendo técnicas y herramientas para reforzar las habilidades intra e interpersonales.

La divulgación del concepto también impulsó la aparición de numerosos test, con el objetivo de medir, calcular y comparar las habilidades emocionales de las personas, pero al no ser las características afectivas y sentimentales de fácil medición, muchos de estos test no cuentan con aval científico.

2.1.3 Elementos de la inteligencia emocional.

El gran teórico de la Inteligencia Emocional, el psicólogo Daniel Goleman, señala que los principales componentes que integran la Inteligencia Emocional son los siguientes:



1. Autoconocimiento emocional (o autoconciencia emocional).

Se refiere al **conocimiento de nuestros propios sentimientos y emociones** y cómo nos influyen. Es importante reconocer la manera en que nuestro estado anímico afecta a nuestro comportamiento, cuáles son nuestras capacidades y cuáles son nuestros puntos débiles. Mucha gente se sorprende de lo poco que se conocen a ellos mismos.

Por ejemplo, este aspecto nos puede ayudar a no tomar decisiones cuando estamos en un estado psicológico poco equilibrado. Tanto si nos encontramos demasiado alegres y excitados, como si estamos tristes y melancólicos, las decisiones que tomemos estarán mediadas por la poca racionalidad. Así pues, lo mejor será esperar unas horas, o días, hasta que volvamos a tener un estado mental relajado y sereno, con el que será más sencillo poder valorar la situación y tomar decisiones mucho más racionales.

2. Autocontrol emocional (o autorregulación).

Nos permite reflexionar y dominar nuestros sentimientos o emociones, para no dejarnos llevar por ellos ciegamente. Consiste en saber detectar las dinámicas emocionales, saber cuáles son efímeras y cuáles son duraderas, así como en ser conscientes de qué aspectos de una emoción podemos aprovechar y de qué manera podemos relacionarnos con el entorno para restarle poder a otra que nos daña más de lo que nos beneficia.

Por poner un ejemplo, no es raro que nos enfademos con nuestra pareja, pero si fuéramos esclavos de la emoción del momento estaríamos continuamente actuando de forma irresponsable o impulsiva, y luego nos arrepentiríamos. En cierto sentido, buena parte de la regulación de las emociones consiste en saber gestionar nuestro foco de atención, de manera que no se vuelva contra nosotros y nos sabotee.

Se ha observado que la capacidad de autocontrol está muy ligada a la habilidad a la hora de utilizar el lenguaje: en muchos aspectos, saber gestionar adecuadamente las propias emociones depende de encontrar narrativas que nos permitan priorizar más unos objetivos a largo plazo que otros que tienen que ver con ceder a los impulsos de lo inmediato. Esto encaja con el hecho de que la Inteligencia Emocional tiene mucho en común con la Inteligencia Verbal; tal y como se ha visto al analizar las puntuaciones en pruebas de inteligencia de muchos individuos, ambos constructos psicológicos se solapan mucho.

3. Automotivación

Enfocar las emociones hacia objetivos y metas nos permite mantener la motivación y establecer nuestra atención en las metas en vez de en los obstáculos. En este factor es imprescindible cierto grado de optimismo e iniciativa, de modo que tenemos que valorar el ser proactivos y actuar con tesón y de forma positiva ante los imprevistos.



Gracias a la capacidad de motivarnos a nosotros mismos para llegar a las metas que racionalmente sabemos que nos benefician, podemos dejar atrás aquellos obstáculos que solo se fundamentan en la costumbre o el miedo injustificado a lo que puede pasar.

Además, la Inteligencia Emocional incluye nuestra habilidad a la hora de no ceder a las metas a corto plazo que pueden llegar a eclipsar los objetivos a largo plazo, a pesar de que los segundos fuesen mucho más importantes que los primeros si nos fueran ofrecidos también a corto plazo (proyectos ambiciosos, planes de ganar mucha experiencia, etc.).

4. Reconocimiento de emociones en los demás (o empatía).

Las relaciones interpersonales se fundamentan en la correcta interpretación de las señales que los demás expresan de forma inconsciente, y que a menudo emiten de forma no verbal. La detección de estas emociones ajenas y sus sentimientos que pueden expresar mediante signos no estrictamente lingüísticos (un gesto, una reacción fisiológica, un tic) nos puede ayudar a establecer vínculos más estrechos y duraderos con las personas con que nos relacionamos.

Además, el reconocer las emociones y sentimientos de los demás es el primer paso para comprender e identificarnos con las personas que los expresan. Las personas empáticas son las que, en general, tienen mayores habilidades y competencias relacionadas con la IE.

5. Relaciones interpersonales (o habilidades sociales)

Una buena relación con los demás es una fuente imprescindible para nuestra felicidad personal e incluso, en muchos casos, para un buen desempeño laboral. Y esto pasa por saber tratar y comunicarse con aquellas personas que nos resultan simpáticas o cercanas, pero también con personas que no nos sugieran muy buenas vibraciones; una de las claves de la Inteligencia Emocional.

Y es que este tipo de inteligencia está muy relacionado con la Inteligencia Verbal, de manera que, en parte, se solapan entre sí. Esto puede ser debido a que parte del modo en el que experimentamos las emociones está mediado por nuestras relaciones sociales, y por nuestra manera de comprender lo que dicen los demás.

Así, gracias a la Inteligencia Emocional vamos más allá de pensar en cómo nos hacen sentirnos los demás, y tenemos en cuenta, además, que cualquier interacción entre seres humanos se lleva a cabo en un contexto determinado: quizás si alguien ha hecho un comentario despectivo sobre nosotros es porque siente envidia, o porque simplemente necesita basar su influencia social en este tipo de comportamientos. En definitiva, la Inteligencia Emocional nos ayuda a pensar en las causas que han desencadenado que otros se comporten de un modo que nos hace sentirnos de un modo determinado, en vez de empezar pensando en cómo nos sentimos y a partir de ahí decidir cómo reaccionaremos ante lo que otros digan o hagan.

2.1.4 Importancia de la inteligencia emocional.

Debido a la poca correlación que existía entre el coeficiente cognitivo general de las personas (CI) y el éxito obtenido en sus vidas, es que aparece el término de inteligencia emocional. Fue a partir de este momento, que se le reconoce como indicador de logro o éxito de las personas. La inteligencia emocional juega un papel importante en la educación de hoy en día, ya que a través de ella se logra desarrollar la motivación, el control de impulsos, la regulación de los estados de ánimo, y el relacionarse con los demás.

Todas estas capacidades les permiten a las personas desarrollarse de una manera más efectiva y con mayores probabilidades de logro. La inteligencia emocional se refiere al uso inteligente de las emociones: de forma intencional se logra que las emociones trabajen con el objetivo de guiar al comportamiento y ayuden a pensar de manera que mejoren los resultados. Esta inteligencia puede utilizarse de dos formas: De forma intrapersonal, que se refiere a su desarrollo y uso en relación a uno mismo, y de forma interpersonal, que se relaciona con la efectividad en las relaciones con los demás.

Las emociones cumplen un rol fundamental en la vida de la persona, desde edades tempranas. No solo alteran la atención, sino también ciertas conductas de respuesta de la persona y su memoria. Como resultado de las emociones están los sentimientos, que pueden ser verbalizados (palabras). Fisiológicamente, las emociones organizan rápidamente las respuestas de distintos sistemas biológicos con la finalidad de crear un comportamiento más efectivo. Conductualmente, las emociones sirven para establecer nuestra posición frente al entorno, y nos impulsan hacia ciertas personas, objetos, acciones, ideas y nos alejan de otros.

Desarrollar nuestra inteligencia emocional es fundamental para relacionarse mejor con sus hijos, de modo que ambos puedan manejarse mejor en el mundo de las emociones y adaptarse a los cambios.

"Las normas que gobiernan el mundo laboral están cambiando. En la actualidad no sólo se nos juzga por lo más o menos inteligentes que podamos ser ni por nuestra formación o experiencia, sino también por el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos o con los demás", esta es la gran cruzada de Goleman, que desde todos los ámbitos posibles se comienza a considerar la inteligencia emocional y sus competencias como claves para el éxito personal y profesional. A continuación, se muestra una colección de frases que ilustran sus planteamientos:



- Los argumentos más convincentes y poderosos se dirigen tanto a la cabeza como al corazón. Y esta estrecha orquestación entre el pensamiento y el sentimiento es posible gracias a algo que podríamos calificar como una especie de autopista cerebral, un conjunto de neuronas que conectan los lóbulos prefrontales – el centro ejecutivo cerebral, situado inmediatamente detrás de la frente y que se ocupa de la toma de decisiones- con la región profunda del cerebro que alberga nuestras emociones.
- De este modo, resulta ciertamente paradójico que las habilidades "blandas" tengan una importancia decisiva en el éxito profesional en los dominios más duros.
- La excelencia depende más de las competencias emocionales que de las capacidades cognitivas.
- Incluso en las profesiones técnicas y científicas, el pensamiento analítico ocupa un tercer lugar, después de la capacidad de influir sobre los demás y de la motivación de logro.
- A la hora de tomar una decisión, "el primer paso es siempre muy consciente, deliberado y analítico, pero no debemos desdeñar el aspecto emocional porque ambos son igualmente importantes. Es lo que se denomina corazonada, intuición".
- La capacidad de percibir este tipo de sensaciones subjetivas, tienen un origen evolutivo. Las regiones cerebrales implicadas en las sensaciones viscerales son mucho más antiguas que las del centro del pensamiento racional.
- Los circuitos nerviosos ligados a los centros emocionales (la amígdala) nos proporcionan una respuesta somática- una sensación visceral- de la decisión que debemos tomar.
- La expresión clásicamente utilizada para referirse a este tipo de sensibilidad que nos orienta es la de sabiduría.
- Nuestra mente no está organizada como un ordenador que pueda brindarnos una pulcra copia impresa de los argumentos racionales a favor y en contra de una determinada decisión, basándose en todas las ocasiones anteriores en que hayamos tenido que afrontar una situación similar. En lugar de ello, la mente hace algo mucho más elegante, calibrar el peso emocional que han dejado las experiencias previas y darnos una respuesta en forma de presentimiento o sensación visceral.

- Cuando disponemos de los recursos emocionales adecuados, lo que anteriormente parecía amenazador, podemos terminar abordándolo como un desafío y afrontarlo con energía y hasta con entusiasmo.

La inteligencia emocional desempeña un papel central en el éxito o el fracaso de todo tipo de relaciones humanas, desde las sentimentales y familiares hasta los vínculos laborales.

También es un factor determinante en el funcionamiento de las organizaciones, ya que la empatía, autocontrol emocional y motivación de las personas puede condicionar el trabajo en equipo, haciéndolo más o menos eficiente y satisfactorio.

Estas habilidades también son importantes en la capacidad de las personas de convencer, manipular e incluso dominar a los demás (los líderes tienden a ser personas emocionalmente inteligentes).

Este concepto también ha tenido un enorme impacto en el ámbito educativo, introduciendo la cuestión de los elementos emocionales en la relación entre docente y alumno, y la importancia que esto tiene al momento del *aprendizaje cognitivo*. Tanto la inteligencia emocional del docente como la de la o el alumno tienen un peso significativo en el resultado exitoso o no del proceso de enseñanza.

La inteligencia emocional es muy importante porque, entre otras cosas, favorece en gran manera el establecimiento de relaciones sociales sanas, pues incluye la habilidad de compartir y entender lo que sienten los demás.