

INTELIGENCIA EMOCIONAL

• ANTECEDENTES

Una visión tradicional de la inteligencia la define como la habilidad general que se encuentra en diferentes grados, en todos los individuos. En la actualidad el término inteligencia no logra explicar grandes áreas de la actividad humana Gardner (1993, 1995). Se plantea la teoría de las inteligencias múltiples. Definida como un conglomerado de aptitudes distintas y válidas para todas las culturas y momentos históricos.

Tres de ellas: Verbal, lógico-matemática y espacial se corresponden con las tradicionales inteligencias académicas, pero además se definen otras: la musical, la corporal-cinestésica (habilidad para los movimientos corporales complejos), la intrapersonal (capacidad de autocomprensión), y la interpersonal (aptitud para comprender a los demás). Esta a su vez se subdivide en cuatro habilidades: liderazgo, capacidad de cultivar relaciones, mantener amistades, resolver conflictos y destrezas en el tipo de análisis social (Goleman, 1996). A este respecto Goleman cita a Gardner (1996, p. 60) señalando que el núcleo de la inteligencia interpersonal incluye las capacidades para discernir y responder adecuadamente al humor, al temperamento y las motivaciones y los deseos de los demás.

• HOWARD GARTNER

En los últimos tiempos se ha dedicado al estudio de la inteligencia, atribuyéndole un importante papel al conocimiento de uno mismo y a la sensibilidad frente a los otros, lo que denomino *Inteligencia Intrapersonal o Interpersonal*. La considera como una forma de inteligencia mas amplia, nueva, destinada a asumir el control sobre las inteligencias de orden primario.

• PETER SALOVERY – JHON MAYER

El término Inteligencia Emocional fue introducido por Peter Salovey y John Mayer en 1990 y hoy son muchos los autores e investigadores que han profundizado en este concepto. El mismo se refiere a la capacidad de manejar las emociones y hacerlas que trabajen para nosotros regulando nuestro comportamiento. A diferencia de la Inteligencia General, que se mide a través del coeficiente Intelectual, la Inteligencia Emocional es difícil de medir, pero se puede incrementar, es decir, se puede ser cada día más inteligente emocionalmente.

A principios de los noventa, Salovey y Mayer adaptaron para la inteligencia interpersonal, el nombre de *Inteligencia Emocional*, la cual abarca cualidades como la comprensión de las propias emociones, la capacidad de saber ponerse en el lugar de otras personas y la capacidad de conducir las emociones de forma que mejore la calidad de vida. Segun ellos la Inteligencia Emocional, comprende cinco capacidades fundamentales:

- Reconocer las propias emociones.
- Saber manejar las propias emociones.
- Mantener la propia motivación.
- Reconocer emociones en los demás.
- Crear relaciones sociales.

• DEFINICION

LAS EMOCIONES

Las emociones son mecanismos que nos ayudan a reaccionar con rapidez ante acontecimientos inesperados; a

tomar decisiones con prontitud y seguridad, y a comunicarnos en forma no verbal. Investigaciones han demostrado que solo la aplicación inconsciente o intencionada de las emociones proporciona la dimensión humana a nuestra vida cotidiana y hace comprensible para los demás nuestra actuación social. Cada emoción ofrece una disposición definida a actuar; cada una nos señala una dirección que ha funcionado bien al enfrentar los diferentes desafíos de la vida. Las emociones funcionan de manera innata y automáticas, son impulsos para actuar, es decir, cada emoción prepara al organismo para una clase distinta de respuesta; con la ira, por ejemplo, la sangre fluye a las manos, y así resulta más fácil tomar un arma o golpear a un enemigo; el ritmo cardíaco se eleva y un aumento de hormonas como la adrenalina genera un ritmo de energía lo suficientemente fuerte para originar una acción vigorosa; y así mismo hay una respuesta para el miedo, la felicidad, el amor, el disgusto, la tristeza y en general para cada una de las emociones. Estas tendencias biológicas a actuar están moldeadas por la experiencia o historia personal y la cultura.

Nuestra vida mental esta constituida por la interaccion de la mente emocional y la mente racional. La parte racional es la que nos ayuda a comprender el mundo mediante la conciencia, la reflexion, el analisis y la abstraccion; y la emocional nos brinda un conocimiento mas impulsivo e ilogico. Estas dos estructuras operan en armonia, combinando sus diferentes formas de conocimiento para guiarnos por el mundo. Por lo general existe un equilibrio entre ambas, en el que la emocion alimenta e informa las operaciones de la mente racional, y la mente racional filtra y aveces censura la energía de entrada de las emociones.

La inteligencia emocional es un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta de un individuo, sus reacciones, estados mentales, etc., y que puede definirse, según el propio Goleman, como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones.

Este término incluye dos tipos de inteligencias:

- La Inteligencia Personal: está compuesta a su vez por una serie de competencias que determinan el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos. Esta inteligencia comprende tres componentes cuando se aplica en el trabajo:

Conciencia en uno mismo: es la capacidad de reconocer y entender en uno mismo las propias fortalezas, debilidades, estados de ánimo, emociones e impulsos, así como el efecto que éstos tienen sobre los demás y sobre el trabajo. Esta competencia se manifiesta en personas con habilidades para juzgarse a sí mismas de forma realista, que son conscientes de sus propias limitaciones y admiten con sinceridad sus errores, que son sensibles al aprendizaje y que poseen un alto grado de autoconfianza.

Autorregulación o control de sí mismo: es la habilidad de controlar nuestras propias emociones e impulsos para adecuarlos a un objetivo, de responsabilizarse de los propios actos, de pensar antes de actuar y de evitar los juicios prematuros. Las personas que poseen esta competencia son sinceras e íntegras, controlan el estrés y la ansiedad ante situaciones comprometidas y son flexibles ante los cambios o las nuevas ideas.

Automotivación: es la habilidad de estar en un estado de continua búsqueda y persistencia en la consecución de los objetivos, haciendo frente a los problemas y encontrando soluciones. Esta competencia se manifiesta en las personas que muestran un gran entusiasmo por su trabajo y por el logro de las metas por encima de la simple recompensa económica, con un alto grado de iniciativa y compromiso, y con gran capacidad optimista en la consecución de sus objetivos.

- La Inteligencia Interpersonal: al igual que la anterior, esta inteligencia también está compuesta por otras competencias que determinan el modo en que nos relacionamos con los demás:

Empatía: es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar, y responder correctamente a sus reacciones emocionales. Las personas empáticas son aquellas

capaces de escuchar a los demás y entender sus problemas y motivaciones, que normalmente tienen mucha popularidad y reconocimiento social, que se anticipan a las necesidades de los demás y que aprovechan las oportunidades que les ofrecen otras personas.

Habilidades sociales: es el talento en el manejo de las relaciones con los demás, en saber persuadir e influenciar a los demás. Quienes poseen habilidades sociales son excelentes negociadores, tienen una gran capacidad para liderar grupos y para dirigir cambios, y son capaces de trabajar colaborando en un equipo y creando sinergias grupales.

Por último, al contrario de lo que ocurre con el coeficiente intelectual, Goleman afirmó en su última conferencia en Madrid que la inteligencia emocional no se establece al nacer, sino que se puede crear, alimentar y fortalecer a través de una combinación del temperamento innato y las experiencias de la infancia. Por lo tanto, desde niños se deberían aprender nociones emocionales básicas.

INTELIGENCIA EMOCIONAL

MENTE EMOCIONAL	MENTE RACIONAL
• Responde de manera más rápida	• Se toma mas tiempo para procesar la información y responder.
• Produce una acción inmediata e involuntaria.	• Requiere de la reflexión y el análisis
• Se sacrifica la exactitud en favor de la velocidad.	• Se requiere mucho tiempo para evaluar la situación.
• Asimila la información de inmediato.	• La reacción se produce durante la respuesta inmediata o después.
• Ayuda a percibir el peligro y a actuar ante él.	• Ante una situación de peligro no hay tiempo para la racionalidad.
• La información no siempre es la acertada por ser tan instintiva.	• Puede controlar el curso de las emociones.
• Se asocia con el corazón.	• Se asocia con la cabeza.
• Interpreta la realidad emocional del otro.	• Evalúa detalles.
• Creatividad, motivación, destreza psicológica, cualidades emocionales y sociales.	• Capacidad de abstracción, lógica formal y conocimientos generales.

La Inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental, etc. Ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social.

El rendimiento escolar del estudiante depende del más fundamental de todos los conocimientos, aprender a aprender. Los objetivos a reeducar como clave fundamental son los siguientes:

1. Confianza. La sensación de controlar y dominar el propio cuerpo, la propia conducta y el propio mundo. La sensación de que tiene muchas posibilidades de éxito en lo que emprenda y que los adultos pueden ayudarle en esa tarea.
2. Curiosidad. La sensación de que el hecho de descubrir algo es positivo y placentero.
3. Intencionalidad. El deseo y la capacidad de lograr algo y de actuar en consecuencia. Esta habilidad está ligada a la sensación y a la capacidad de sentirse competente, de ser eficaz.
4. Autocontrol. La capacidad de modular y controlar las propias acciones en una forma apropiada a su edad; la sensación de control interno.
5. Relación. La capacidad de relacionarse con los demás, una capacidad que se basa en el hecho de comprenderles y de ser comprendido por ellos.
6. Capacidad de comunicar. El deseo y la capacidad de intercambiar verbalmente ideas, sentimientos y conceptos con los demás. Esta capacidad exige la confianza en los demás (incluyendo a los adultos) y el placer de relacionarse con ellos.
7. Cooperación. La capacidad de armonizar las propias necesidades con las de los demás en las actividades grupales.

El planteo de D. Goleman, un típico producto de la psicología norteamericana, propone a la inteligencia emocional como un importante factor de 'éxito', y básicamente consiste en la capacidad – aprendible– para conocer, controlar e inducir emociones y estados de ánimo, tanto en uno mismo como en los demás.

- **CARACTERISTICAS DE I.E** (zoraida)...
- **ROL DEL PSICÓLOGO**

TALLERES

A estas alturas seguro que usted ya tiene conocimientos teóricos sobre la inteligencia emocional y conoce las ventajas que conlleva su desarrollo, tanto a nivel personal como profesional:

La comunicación mejora; el trabajador se siente más persona, más feliz, más

pleno y con mayor calidad de vida; aumenta la motivación; las relaciones personales mejoran; las personas se implican más en su trabajo y son más

responsables y autónomas; se mejora el clima laboral; nuestro poder (especialmente el carismático) y nuestro liderazgo se ven reforzados; aumenta la eficacia y eficiencia de las personas y de los equipos; los procesos de cambio y de mejora continua se agilizan; mejoran las relaciones con los clientes y con todos los públicos de la empresa; ...y también mejoran un sin fin de pequeñas y sutiles cosas además de la rentabilidad de la empresa.

Y es que la clave del éxito del desarrollo de la inteligencia emocional en la empresa se encuentra en el propio desarrollo personal, en el esfuerzo de cada uno de los sujetos implicadas, a su ritmo y desde la introspección, la toma de conciencia y la voluntad de cambio y mejora continua de cada uno de ellos.

Porque, para lograr desarrollar la inteligencia emocional en la empresa, todos (y especialmente los altos cargos), deben desarrollar la suya propia.

Por eso, si queremos gestionar y dirigir el desarrollo de la inteligencia emocional es necesario facilitar un

clima de confianza y apertura, elevar el nivel de conciencia y auto-conocimiento de cada empleado y incrementar su motivación.

Una herramienta eficaz para lograrlo son los talleres de inteligencia emocional, donde a través de una metodología vivencial y participativa, se crea un espacio de reflexión y de conocimiento de las áreas que cada participante deberá trabajar en sí mismo para alcanzar sus objetivos dentro del marco de las necesidades de la empresa.

Pero para que los talleres de inteligencia emocional sean eficaces deben tener en cuenta algunas pautas:

Los objetivos deben estar muy bien definidos y hallarse dentro del área de la inteligencia emocional.

Deben ser guiados por profesionales de la inteligencia emocional.

Deben darse en un clima de confianza, apertura y sinceridad.

Han de seguir una metodología vivencial, utilizando métodos tipo in-door / out-door training o juegos y experiencias que faciliten la conexión con la realidad individual y de la empresa.

Han de propiciar la introspección, la reflexión y la toma de conciencia.

Han de conectar con las emociones y la motivación de cada participante.

Por otro lado, es aconsejable que sean residenciales, porque así rompemos con los esquemas tradicionales, favorecemos la concentración y la cohesión grupal, lo que permite un mayor clima de confianza y apertura.

Además, son muy bien acogidos por los participantes, a su vez sirven de recompensa y normalmente, y aunque a primera vista parezca lo contrario, rentabilizan costes.

También es preferible que los talleres estén incluidos en un programa más amplio donde se inserten sesiones de coaching y tutorías individuales bien sea de forma externa como interna. En cualquier caso, deberán ajustarse a las necesidades de la organización de forma que se trabajen los valores

y cultura compartidos propios de la organización o del rol sin olvidar en ningún momento los intereses de cada uno de los participantes de forma individual y personalizada. De esta forma, se logrará un cambio de conducta y hábitos de forma consistente, donde tanto la organización como el participante se sentirán satisfechos con el proyecto de mejora asumido.

Y es que, como bien se evidencia en la propia esencia de la inteligencia emocional, las emociones son el motor de cualquier acción. si no utilizamos métodos que contacten directamente con el interior y el corazón de las personas difícilmente lograremos provocar cambios en ellos, o en nosotros mismos, por eso, cualquier programa bien estructurado que pretenda incidir sobre las actitudes y conseguir energía para el cambio y la mejora, debe contar con talleres de inteligencia emocional

• APLICACION EN LA ORGANIZACION

A nivel de las organizaciones y empresas provee técnicas importantes para que el individuo se pueda ubicar en un mundo competitivo, demandante, cambiante, exigente y sobre todo globalizado emocionalmente, resaltó Uzcátegui. En cuanto al área de reclutamiento de personal de las empresas, específicamente, en el país ya existen algunos entes preocupados en aplicar los indicadores de inteligencia emocional para medir funcionamientos como creatividad, motivación y seguridad, que suelen ser determinantes para el éxito laboral dentro de las empresas, pues puede que el coeficiente intelectual –las credenciales– le dé el cargo a una

persona, pero es el manejo inteligente de las emociones el que garantiza el ascenso dentro de la organización.

CUADRO DE COCIENTE EMOCIONAL

El Cuadro de CE es el primer instrumento probado y estadísticamente confiable para medir la Inteligencia Emocional.

Este instrumento ha sido extensamente investigado, es estadísticamente confiable y se ha probado por normas en una fuerza laboral empleada en los Estados Unidos y el Canadá.

Sirve de guía en la exploración de la Inteligencia Emocional, graficando una muestra de las aptitudes y vulnerabilidades personales de rendimiento para identificar patrones individuales e interpersonales para el éxito.

La version del Cuadro de CE para autocalificación tiene tres partes:

- El cuestionario del Cuadro de CE: ayuda en la evaluación de los diversos componentes relativos al CE y sus competencias inherentes.
- El puntaje del Cuadro de CE: da la graficación visual del rendimiento personal, creando una instantánea personal de las actuales aptitudes y vulnerabilidades.
- La guía de interpretación del Cuadro CE: de una explicación detallada de la importancia de cada escala de las cualidades de inteligencia emocional.

En el Cuestionario de CE se le debe dedicar por lo menos 30 minutos para contestarlo, las instrucciones son las siguientes:

Empiece por el principio. Complete cada escala encerrando en un círculo el número de cada columna (3,2,1,0) que mejor describa su respuesta a cada afirmación o pregunta. Conteste todas las preguntas y complete todas las escalas en que aparecen. Trabaje reapidamente y sea tan honesto con usted mismo como sea posible. Recuerde que este cuestionario es totalmete confidencial.

Para calcular el puntaje:

Despues de completar cada escala, sume los números que haya enserrado en círculos en cada columna. Apunte el total de cada columna al pies, en el lugar indicado.

Sume enaseguida la fila de totales. Anote el gran total en cada silla de la derecha que se da para cada escala. Estos son los valores que porteriormente llevará al puntaje de CE.

El cuestionario tiene cinco secciones de las cuales se derivan diversas escalas de la siguiente forma:

SECCIÓN I: AMBIENTE GENERAL

Se derivan las siguientes escalas que miden:

- 1–Sucesos de la vida
- 2–Presiones del trabajo
- 3–Presiones personales

SECCION II: CONOCIMIENTO EMOCIONAL

Se derivan las siguiente escalas que miden:

- 4-Conciencia emocional de sí mismo
- 5- Expresión Emocional
- 6-Conciencia Emocional de otros

SECCION III: COMPETENCIAS DE CE

Se derivan las siguientes escalas que miden:

- 7- Intención
- 8- Creatividad
- 9- Elasticidad
- 10- Conexiones interpersonales
- 11- Descontento constructivo

SECCION IV: VALORES DE CE Y CREENCIAS

Se derivan las siguientes escalas que miden:

- 12- Compasión
- 13- Perspectiva
- 14- Intuición
- 15- Radio de Confianza
- 16- Poder Personal
- 17- Integridad

SECCIÓN V: RESULTADOS DE CE

Se derivan las siguientes escalas que miden:

- 18- Salud General
- 19- Calidad de Vida
- 20- Cociente de relaciones
- 21- Optimo rendimiento

• CONCLSIONES

El poco desarrollo de la inteligencia emocional ha permitido que se acentúen aún más el aislamiento, la ansiedad, la depresión y los problemas de la atención o del pensamiento, la delincuencia y la agresividad. Ningún niño está exento de tener alguna manifestación de las mencionadas anteriormente, debido a las múltiples presiones externas e internas que rodean la familia.

Goleman cita a Cross-National Collaborative Group (1996, p.278), quienes afirman que estos últimos años del milenio anuncian la llegada de la era de la melancolía, así como el siglo XX se transformó en la era de la ansiedad. Los altos índices de analfabetismo emocional están incidiendo en el desempeño escolar de los niños y jóvenes, ya que interfiere su memoria y su concentración, y afectan su atención y el aprendizaje.

Con las herramientas que proporciona la inteligencia emocional se le facilita al individuo el ser un ente creativo dentro de la avalancha de sucesos que pueden afectarlo, con el fin último de ser libre basándose en la creatividad desarrollada en el mundo social, afectivo y laboral.

"Quienes llegan a la cima en las organizaciones poseen un gran control de sus emociones, están motivados y son generadores de entusiasmo. Saben trabajar en equipo, tienen iniciativa y logran influir en los estados de ánimo de sus compañeros", señaló el especialista.