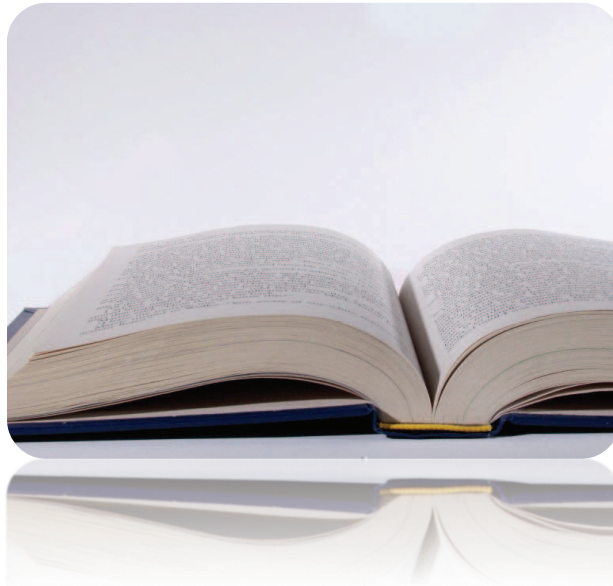


Introducción



Normalmente estamos acostumbrados a relacionar la inteligencia con la capacidad de razonar con el coeficiente intelectual que determina las habilidades para las ciencias exactas, la comprensión y capacidad de análisis, sin embargo, en el mundo empresarial y organizativo se está empezando a tener en cuenta y a valorar más la denominada "inteligencia emocional", que determina cómo nos manejamos con nosotros mismos y con los demás, por tal motivo el siguiente es un trabajo de investigación que profundiza este tema, brindando información acerca de su origen, definición, características así como los principales autores que han colaborado para su desarrollo.

Origen del concepto “Inteligencia Emocional”

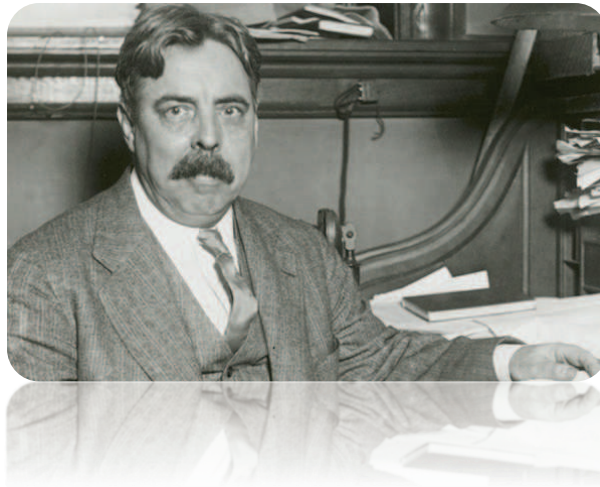


El término Inteligencia Emocional se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigirlas y equilibrarlas.

El concepto de Inteligencia Emocional, aunque esté de actualidad, tiene a nuestro parecer un claro precursor en el concepto de Inteligencia Social del psicólogo Edward Thorndike (1920) quien la definió como “la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas”.

El término inteligencia emocional aparece en la literatura psicológica en el año 1990, en un escrito de los psicólogos americanos Peter Salovey y John Mayer. Sin embargo, fue con la publicación del libro *La Inteligencia Emocional* (1995) de Daniel Goleman cuando el concepto se difundió rápidamente. A este libro pronto le siguió otro, del mismo autor, con el nombre de *La Inteligencia Emocional en la Empresa* (1998).

Thorndike y la Inteligencia Social



El concepto de Inteligencia Emocional, aunque esté de actualidad, tiene a nuestro parecer un claro precursor en el concepto de Inteligencia Social del psicólogo **Edward Thorndike** (1920) quien la definió como "*la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas*".

La inteligencia social es la capacidad que tiene una persona de entender, tratar y llevarse bien con la gente que le rodea. Es lo que hace que una persona sea capaz de tener mil amigos dispuestos a dar la cara por él, o que no tenga nadie con quien contar. Es lo que provoca que un hombre sea magnético para las mujeres o que, por el contrario, sea un total negado a la hora de interactuar. Y, también es lo que hace que una persona sea un vendedor u orador de primera o que, sea un fracaso en los negocios y en su capacidad de expresarse en público.

Es decir, la Inteligencia Social es la parte de nuestra inteligencia que se utiliza para relacionarnos con efectividad con la gente que nos rodea.

Alguien con una Inteligencia Social muy desarrollada es una persona capaz de entender e intuir qué siente la gente en cada momento, qué necesita, cómo se comporta y qué espera de nosotros. Los políticos, los oradores, los grandes seductores, los grandes vendedores, los profesores que nos hacen amar lo que

enseñan, los hombres de negocios poderosos, etc. son personas con una gran Inteligencia Social.

Digamos que la inteligencia social es la capacidad de optimizar al máximo nuestra relación con la gente, sacando lo mejor de ellos, generando el mínimo nivel de rechazo y consiguiendo los mejores resultados de ellos.

Algunas herramientas importantes para tener una buena Inteligencia Social son:

1. La empatía.
2. El liderazgo.
3. La inteligencia verbal.
4. La inteligencia emocional (que veremos en el próximo artículo, pero así en cortito se puede resumir como la capacidad de gestionar bien las emociones).
5. La asertividad.
6. Saber escuchar y prestar atención.
7. Ser bueno analizando el lenguaje no verbal de la gente.
8. Ser bueno psicoanalizando a la gente y leer entre líneas cuando nos hablan.
9. Gestionar bien el contacto físico.
10. Interpretar correctamente las situaciones sociales que ocurren a nuestro alrededor en conjunto. Por ejemplo: diferenciar si un grupo de gente que se va a pegar, de otro que esta celebrando un cumpleaños. Y en casos menos extremos y evidentes, ser capaz de hilar fino y darse cuenta rápido de qué está ocurriendo a nuestro alrededor.
11. Vestir bien y correctamente para cada situación, proyectando lo mejor de nosotros y lo que deseamos en cada momento.

La Inteligencia Social es, con mucho, la habilidad más útil para tener éxito en la vida. Si tenemos éxito al tratar a la gente que nos rodea, tendremos éxito en las relaciones profesionales, los amigos, los negocios, las parejas sexuales, la familia, etc. Y pocas cosas puede valorar una mujer más que el hecho de estar con un hombre socialmente brillante.

Las Inteligencias Múltiples



Inteligencia Emocional lo constituye la teoría de 'las inteligencias múltiples' del Dr. Howard Gardner, de la *Universidad de Harvard*, quien plantea ("*Frames of Mind*", 1983) que las personas tenemos 7 tipos de inteligencia que nos relacionan con el mundo. A grandes rasgos, estas inteligencias son:

Inteligencia Lingüística: Es la inteligencia relacionada con nuestra capacidad verbal, con el lenguaje y con las palabras.

Inteligencia Lógica: Tiene que ver con el desarrollo de pensamiento abstracto, con la precisión y la organización a través de pautas o secuencias.

Inteligencia Musical: Se relaciona directamente con las habilidades musicales y ritmos.

Inteligencia Visual - Espacial: La capacidad para integrar elementos, percibirlos y ordenarlos en el espacio, y poder establecer relaciones de tipo metafórico entre ellos.

Inteligencia Kinestésica: Abarca todo lo relacionado con el movimiento tanto corporal como el de los objetos, y los reflejos.

Inteligencia Interpersonal: Implica la capacidad de establecer relaciones con otras personas.

Inteligencia Intrapersonal: Se refiere al conocimiento de uno mismo y todos los procesos relacionados, como autoconfianza y automotivación.

Inteligencia Intrapersonal e Inteligencia Interpersonal



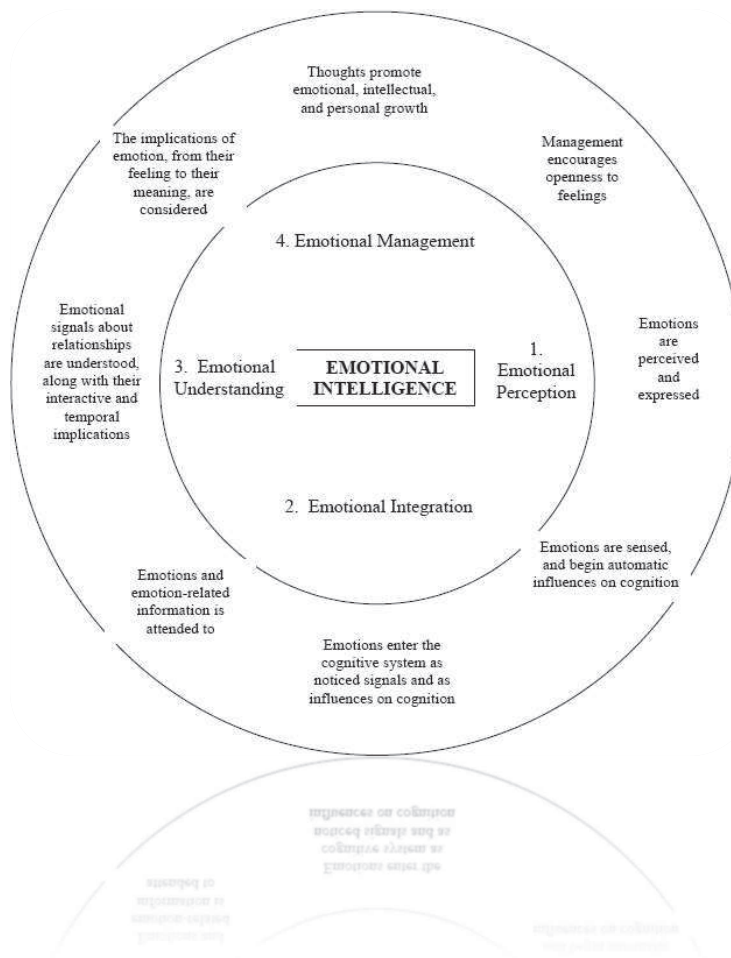
Inteligencia Intrapersonal

El conocimiento de los aspectos internos de una persona: el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones entre las emociones y finalmente ponerles un nombre y recurrir a ellas como un medio de interpretar y orientar la propia conducta.

Inteligencia Interpersonal

Se construye a partir de una capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás: en particular, contrastes en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones. En formas más avanzadas, esta inteligencia permite a un adulto hábil leer las intenciones y deseos de los demás, aunque se hayan ocultado.

Salovey y Mayer



La primera descripción de la inteligencia emocional se desarrolló en 1990, atribuido a Peter Salovey y John Mayer, que lo definen como la capacidad de razonar acerca de las emociones, y las emociones para mejorar el pensamiento, lo que incluye la capacidad para percibir con precisión las emociones, para acceder y generar emociones con el fin de ayudar a pensar, de entender las emociones y el conocimiento emocional y para regular reflexivamente las emociones con el fin de promover el crecimiento emocional e intelectual (Mayer y Salovey, 1990).

Mayer y Salovey (1997) proponen un modelo de cuatro ramas de las técnicas aplicadas en la inteligencia emocional, que consistía en la regulación reflexiva emociones, comprender las emociones, asimilar las emociones en el pensamiento y la percepción y la expresión de la emoción.

Daniel Goleman



Daniel Goleman, psicólogo y periodista americano con una indudable vista comercial y gran capacidad de seducción y de sentido común, convirtió estas dos palabras en un término de moda al publicar su libro *Inteligencia emocional* en 1995 (Goleman, 2004)). La tesis primordial de este libro se resume en que necesitamos una nueva visión del estudio de la inteligencia humana más allá de los aspectos cognitivos e intelectuales que resalte la importancia del uso y gestión del mundo emocional y social para comprender el curso de la vida de las personas. Goleman (2004) afirmó que existen habilidades más importantes que la inteligencia académica a la hora de alcanzar un mayor bienestar laboral, personal, académico y social. Esta idea tuvo una gran resonancia en la opinión pública y, a juicio de autores como Epstein (1998), parte de la aceptación social y de la popularidad del término. La inteligencia emocional está cada vez más de moda y nos habla de la expresión de nuestros sentimientos y del autoconocimiento y el autocontrol.

El modelo de Daniel Goleman (1998) se centra en la IE como una amplia gama de competencias y habilidades que el desempeño del liderazgo en coche, y se compone de cinco áreas:

1. Conciencia de sí mismo - a sabiendas de las propias emociones, fortalezas, debilidades, unidades, valores y objetivos y reconocer su impacto en los demás, mientras que el uso de instintos para guiar las decisiones.
2. Autorregulación - gestión o redirigir las emociones y los impulsos perjudiciales de uno y adaptarse a las circunstancias cambiantes.
3. Habilidades sociales - gestión de las emociones del otro para mover a la gente en la dirección deseada
4. Empatía - reconocer, comprender, y teniendo en cuenta los sentimientos de otras personas, especialmente cuando se toman decisiones
5. Motivación - motivar a sí mismo y ser impulsado para lograr en aras del logro.

Para Golman, competencias emocionales no son talentos innatos, pero las capacidades en vez aprendidas que deben ser trabajados, y se pueden desarrollar para lograr un rendimiento excepcional. Goleman considera que las personas nacen con una inteligencia emocional en general que determina su potencial para aprender las competencias emocionales.

Inteligencia emocional no siempre es ampliamente aceptada en la comunidad científica. Modelo de IE de Goleman, por ejemplo, ha sido criticado en la literatura de investigación como meramente "psicología popular." Sin embargo, la IE sigue siendo considerado por muchos como un marco útil especialmente para las empresas.

Definición de Inteligencia Emocional



La inteligencia emocional es la capacidad de comprender emociones y conducirlas, de tal manera que podamos utilizarlas para guiar nuestra conducta y nuestros procesos de pensamiento, para producir mejores resultados.

Incluye las habilidades de: percibir, juzgar y expresar la emoción con precisión; contactar con los sentimientos o generarlos para facilitar la comprensión de uno mismo o de otra persona; entender las emociones y el conocimiento que de ellas se deriva y regular las mismas para promover el propio crecimiento emocional e intelectual. Es un conjunto de capacidades mentales que puede ayudar a los individuos a entender el papel de las emociones en su vida diaria

Características de las capacidades de la inteligencia emocional

La inteligencia emocional es cuantificable y por ello admite la consideración de inteligencia. Es un aspecto medible de la capacidad individual para llevar a cabo razonamiento abstracto y adaptación al entorno que se pone de manifiesto cuando operamos con información emocional. Estos autores propusieron un modelo de inteligencia emocional de cuatro factores o aptitudes relacionadas:

1) La capacidad para percibir las relaciones de forma precisa:

Es la identificación de las capacidades involucradas en la identificación de las emociones en caras, voces, fotografías, música y otros estímulos (por ejemplo, descubrir que un amigo está triste al analizar la expresión de su cara).

Esta capacidad es la más importante, aunque puede variar de una persona a otra, como demostró Pollak en el 2000 en un experimento con niños que habían sufrido abusos y niños que no, donde los primeros percibían las expresiones faciales de distintas fotos de personas como más tristes. Además, mostraban una actividad cerebral más intensa que los niños sin abusos cuando se les presentaban expresiones de enfado.

2) La capacidad de aplicar las emociones para facilitar el pensamiento y el razonamiento:

Se trata de la capacidad de aprovechar la información emocional para facilitar otros procesos cognitivos (por ejemplo, Isen demostró que una persona alegre ayuda a la gente a encontrar soluciones más creativas ante los problemas; la persona emocionalmente inteligente puede aplicar los sentimientos positivos de forma más eficiente).

3) La capacidad para comprender la relaciones, especialmente el lenguaje de las emociones:

Es la llamada “inteligencia estratégica” y se refiere a la capacidad para comprender la información sobre la relación entre emociones, transiciones de una a otra y para ponerle nombre a las emociones.

Por ejemplo, así se puede diferenciar entre emociones parecidas como alegría y enorgullecimiento. Barret demostró que la capacidad para diferenciar entre los estados emocionales de uno mismo tiene implicaciones en el bienestar. Quienes reconocen mejor su estado emocional pueden emplear más estrategias para controlar sus emociones.

4) La capacidad para controlar las propias emociones y las de los demás:

Es el factor que se asocia más a menudo con la IE. La IE desempeña un papel importante a la hora de mantener y controlar las emociones negativas cuando sea necesario.

Gross realizó un estudio sobre esto. Demostró en un experimento, en el que algunos debían reprimir las sensaciones negativas que un vídeo les producía y otros no, que puede existir un importante coste físico y a veces oculto en los individuos que reprimen a menudo la expresión de sus emociones negativas. Sin embargo, con la monitorización y la evaluación de las propias emociones pueden construir estrategias útiles.

Las características de la llamada inteligencia emocional son: la capacidad de motivarnos a nosotros mismos, de perseverar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de diferir las gratificaciones, de regular nuestros propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con nuestras facultades racionales y la capacidad de enfatizar y confiar en los demás. El grado de dominio que alcance una persona sobre estas habilidades resulta decisivo para determinar el motivo por el cual ciertos individuos prosperan en la vida mientras que otros, con un nivel intelectual similar, acaban en un callejón sin salida.

Conclusiones



Se llega a la conclusión que hoy en día, mucha gente ha comenzado a darse cuenta de la importancia de la inteligencia emocional a partir de la educación de la infancia de una persona hasta que entra en el entorno de trabajo, o hasta que uno envejece, esta capacidad parece ser un elemento obligatorio el cual si no se posee puede ser aprendido, con el fin de obtener una mejor calidad de vida. Sin embargo, la idea de tomar en serio esta habilidad para mejorar aspectos importantes de la vida parece estar todavía en un nivel moderado. Debe de existir mas información con el fin de demostrar la seriedad de este tipo de habilidad por que afecta la vida de cada uno de nosotros, nos ayuda a desarrollar un mejor desempeño y eficiencia en nuestras actividades y relaciones con los demás.

La importancia de la Inteligencia emocional tiene que ver con saber controlar las emociones para nuestro propio bienestar. Conseguir dicha Inteligencia emocional es lo que nos va a permitir realmente vivir una vida con mayor confianza y seguridad. Tener inteligencia emocional es tener el correcto balance para sopesar adecuadamente éxitos y fracasos y poder ubicarse en el punto de equilibrio, punto justo donde siempre debe estar una persona serena, sensata y feliz.

Recomendaciones

- Se recomienda a los empleadores hacer más hincapié en la evaluación de sus empleados en función de la calidad de inteligencia emocional para mejorar el desempeño de la empresa.
- Es aconsejable que los líderes empresariales obtengan una puntuación de buena o alta de inteligencia emocional en el liderazgo con el fin de aumentar el rendimiento del grupo.
- Ser consciente de tus emociones. Tú no eres tus emociones. Son solo una parte de ti, que te muestran el estado emocional en el que te encuentras en un determinado momento.
- Aprender a escucharte. Es muy útil aprender a escuchar el mensaje que nos transmiten nuestras emociones ya que todas ellas hablan de nosotros.
- Desarrollar la empatía. Una de las maneras que resultan más útiles para desarrollar la empatía es imaginarme a las personas con las que interactúas, como las personas más importantes de tu vida. Un ejemplo es que en una ocasión leí que alguien ayudó a subir el carrito del bebé de una mujer a un autobús, y lo hizo porque él también tenía un bebé y le gustaría que si su mujer se encontraba en una situación similar alguien le ayudara. Trabajar la empatía y saber ponerse en el lugar de la otra persona es una de las mejores maneras de desarrollar la Inteligencia Emocional (IE).
- Leer literatura y artículos sobre el tema.
- Acudir a Talleres, Cursos y Seminarios con buenos profesionales que te ayuden a desarrollar tu Inteligencia Emocional, más allá de los conceptos teóricos que al fin y al cabo, son solo teoría ya que, como en todo, lo más importante al final es la propia experiencia.