

## **LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

### **Aprender a utilizarla como una herramienta efectiva de autoliderazgo**

*Por Victoria Flórez Mazzini*

Había un hombre muy rico y poderoso que decidió cambiar el mundo en cinco años. Preparó concienzudamente un plan de trabajo y empezó a entrevistarse con todos los dirigentes del mundo. Pasados los cinco años, los resultados no fueron los esperados. Entonces pensó que había sido muy ambicioso y decidió cambiar a su país en cinco años. Transcurrido ese lapso, nuevamente se dio cuenta que no había logrado nada. Volvió a replantearse su objetivo y decidió cambiar a su ciudad en cinco años. Tampoco logró nada. Entonces, decidió cambiar a su familia y también se planteó un periodo de cinco años. Tenía mucho tiempo para hablar con ellos y convencerlos del cambio, pero lamentablemente ninguno cambió. Finalmente, después de 20 años, empezó por el principio: cambiar primero él como persona y así irradiar su filosofía de vida a los demás con el ejemplo.

Culturalmente, hemos aprendido a pensar que ser inteligentes implica tener un buen razonamiento lógico-matemático, memorizar y resolver problemas, analizar y sintetizar lecturas, etc. Pero, la otra cara de la moneda nos dice que no siempre los primeros de la clase, los más estudiosos, son los que tienen éxito en la vida. Seguro que usted conoce muchos casos de personas que sin una gran preparación académica, han tenido éxito en la vida. Sin ir muy lejos, el famoso Bill Gates dejó la Universidad de Harvard para perseguir su sueño. Y ahora es uno de los más ricos del mundo.

Y a usted, cómo le va en la vida? Cómo está su salud? Su calidad de vida? Su nivel de relaciones familiares, sociales y laborales? Su rendimiento es el óptimo? Éstas son el tipo de preguntas que actualmente formulamos a los candidatos en procesos de reclutamiento y selección. Se da por sentado que traen la preparación académica necesaria para el puesto solicitado. Por ello, nos concentramos más en conocer sus cualidades personales, su filosofía personal de vida, para tener una imagen más completa de su capacidad para relacionarse a todos los niveles de una organización, su nivel de empatía, su habilidad para manejar conflictos y liderar a otros con el ejemplo.

La emoción y el intelecto son dos mitades de un todo. El coeficiente intelectual y el cociente emocional son recursos sinérgicos: el uno sin el otro son incompletos e ineficaces. Se afirma, hablando en términos sencillos, que el razonamiento lógico-matemático lo domina el lado izquierdo del cerebro, en tanto que las emociones las controla el lado derecho del cerebro. Pero es probable que un adulto utilice sólo el 0,0001 de su inteligencia potencial durante su vida útil, según expertos científicos del cerebro.

Entonces, la pregunta obligada, qué es la inteligencia emocional? Según Coopers y Sawaf, la inteligencia emocional es la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia. Según Goleman, el término inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones.

Volviendo al ejemplo inicial, la base para aprender a utilizar nuestro músculo emocional es querer cambiar. Muchos de nosotros habitualmente nos conformamos con decir “es que yo soy así y no puedo cambiar”. La mente es poderosísima y es capaz de convertirnos en lo que sentimos y pensamos. Ahora bien, la mente no piensa, sólo actúa y ejecuta aproximadamente 2.600.000 órdenes instantáneamente, mejor que el computador más sofisticado que exista en el mercado.

Por dónde empezar. Goleman nos da un marco de trabajo para desarrollar nuestra aptitud emocional en dos vertientes: la aptitud personal y la aptitud social. En el primer caso, las aptitudes que determinan el dominio de uno mismo abarcan el autoconocimiento, la autorregulación y la motivación. En el segundo caso, se refiere a las aptitudes que determinan el manejo de las relaciones que son la empatía y las habilidades sociales.

El autoconocimiento se puede lograr con diferentes pruebas de cociente emocional que empiezan a circular a través de distintas publicaciones, aparte de ser muy sinceros con nuestra introspección personal. Es importante reconocer nuestras emociones, que no son positivas ni negativas, así como sus efectos. El famoso estrés se manifiesta con dolores de cabeza, mareos, entumecimiento, zumbido de oídos, estreñimiento, molestias abdominales, músculos adoloridos, dolores de espalda, dolores en el pecho, etc.

La autorregulación la defino mejor como canalización de nuestras emociones. No es lo mismo “dominar o controlar” nuestras emociones que canalizarlas positivamente. La represión de emociones no es buena consejera. A la larga, nuestro cuerpo va a acusarlo y se enferma de diferentes maneras. Tampoco se trata de “explotar” o expresar todo aquello que nos molesta indiscriminadamente, porque puede suceder que lo hagamos con la o las personas inadecuadas y en el momento menos oportuno. Debemos aprender a ser asertivos, aprender a decir lo que sentimos, pensamos o queremos. La conducta asertiva aumenta la autoestima y reduce la rabia y la agresividad. En nuestra relación con los demás, hay que aceptar que no todo va a ser perfecto. Es natural que surjan discusiones o roces. No debemos eludirlas, pero tampoco atascarnos en ellas y que nos hagan sentir mal. Hay que intentar aportar el propio punto de vista sin llegar a la ira.

¿Qué lo motiva a usted en la vida? No es sorprendente reconocer que la mayoría de seres humanos tenemos las mismas preocupaciones: salud, prosperidad económica y amor. La siguiente pregunta es: ¿qué capacidades estoy desarrollando actualmente, con cuáles cuento en mi vida profesional y personal y en cuáles centro mis esfuerzos? Existe una buena probabilidad de que su respuesta sincera le dé un cambio de rumbo a su futuro. Lance su corazón al cielo y su cuerpo le seguirá.

---

Algunas recomendaciones para canalizar nuestras emociones y combatir eficazmente el estrés:

1. Comer saludablemente. La persona que sufre estrés tiende a comer demasiado, no lo suficiente o de forma apresurada y a cualquier hora. Una dieta sana, con la cantidad adecuada de vitaminas y minerales previene las situaciones de ansiedad y ayuda a soportar el desgaste físico mental que conlleva el estrés. Hay que procurar comer despacio y mantener unos horarios fijos.
2. Aprender a relajarse. Existen libros sobre técnicas de relajación por tensión, visualización positiva, entre otros, que tardan no más de quince minutos y nos

proporcionan el bienestar de tres horas de sueño profundo. Asimismo, la meditación tipo yoga aumenta la creatividad y mejora la agudeza sensorial, favorece el rendimiento laboral y las relaciones interpersonales.

3. Hacer deporte. Caminar o trotar durante dos horas a la semana reduce la cólera, alivia la depresión y potencia las sensaciones de calma y bienestar. Por otro lado, unos buenos masajes descargan la tensión muscular y fomentan una sensación de bienestar.
4. Disfrutar del tiempo libre. Desconéctese del trabajo. Sólo así logrará un equilibrio en todas las facetas de su vida. No somos máquinas, necesitamos respirar para poder tener un rendimiento óptimo tanto a nivel laboral como personal. No se debe descuidar ningún aspecto.
5. Sonreír. La risa y la sonrisa son excelentes para relajar los músculos faciales y ayudan a mejorar nuestra circulación sanguínea. La risa equilibra al instante la cabeza y el corazón.

---

Un simpático ejemplo de inteligencia emocional es el de la muy conocida y apreciada Mafalda en una de sus viñetas que describo a continuación. La encontramos dibujando sobre una pared una figura humana simple con un sombrero. En eso, aparece la casera del vecindario, visiblemente enfadada porque le estaba ensuciando su pared. Inmediatamente, Mafalda hace uso de su intuición práctica y decide cambiar su dibujo y hace girar la cabeza de esa figura humana simulando que saluda a la señora con el sombrero. La casera cambia su expresión severa por una de simpatía hacia Mafalda. La aptitud social que hizo la diferencia fue el uso acertado de la empatía. Captó los sentimientos, necesidades e intereses ajenos y actuó en consecuencia. ¿Cuántas veces realmente nos ponemos en el lugar de los demás, intentamos comprenderlos y ayudarlos en vez de juzgar y criticar? La empatía es el eje de las buenas relaciones sociales, de la buena comunicación y del manejo eficaz de conflictos. Escuche a los sentimientos que se encuentran bajo las palabras. Escuche con los ojos, el corazón, el estómago y otras partes del cuerpo, no sólo con los oídos.

Finalmente, las habilidades sociales nos permiten inducir en otros las respuestas deseables. Debemos desarrollar nuestra capacidad de persuasión, la escucha activa, la creatividad e innovación, la flexibilidad para adaptarnos o guiar el cambio, aprender a relacionar hombres con hombres, conseguir formar equipos de trabajo dispuestos a cooperar y compartir sus conocimientos a fin de alcanzar los objetivos planteados. La inteligencia emocional hará la diferencia en el progreso de las personas, organizaciones, comunidades y países del mundo entero.