

No deja de producir cierta extrañeza, a la par que curiosidad, el hecho de que el término Inteligencia Emocional implique un concepto de reciente aparición, en tanto que las emociones son tan antiguas como la misma humanidad. Oficialmente aparecido en 1990, de la mano de dos psicólogos norteamericanos, **Mayer y Salovey**, se ha difundido por todo el mundo, de tal manera y a tal velocidad, que puede decirse que hoy en día son pocas las personas, cualquiera que sea su ambiente de actividad, que no hayan oído hablar de la IE e ignoren su significado. Y a esta rápida expansión ha contribuido notablemente la conocida obra de **Daniel Goleman** "La Inteligencia Emocional", publicada en 1995 y convirtiéndose en algo así como el libro de cabecera de todos aquellos interesados, personal y profesionalmente, en el apasionante tema del ser humano y sus emociones, sus comportamientos y conductas, sus relaciones y motivaciones y, en suma, su felicidad y bienestar.

Aunque la expansión y aplicaciones del concepto de IE se produce a partir de la segunda mitad de los años 90 del siglo pasado, los principales autores y especialistas en este tema recopilan y relatan investigaciones, experiencias y teorías anteriores. Ya en 1920 **Thornike** la definió como "*la habilidad para comprender y dirigir a los seres humanos, y actuar sabiamente en sus relaciones*".



Uno de los antecedentes que ha resultado bastante útil para el desarrollo del concepto de IE fue la catalogación y descripción, por **Howard Gardner**, de las inteligencias múltiples de los seres humanos. En 1983 planteó que las personas tenemos siete tipos de inteligencias que, complementariamente las unas con las otras nos relacionan con el mundo en que vivimos. Consideradas como el conjunto de capacidades para resolver problemas y elaborar productos valiosos en

diferentes tipos de culturas, este mapa esquemático de inteligencias y capacidades relacionadas, es el siguiente:

1. Lingüística.

Capacidad verbal, el lenguaje y las palabras. Utilización de las palabras, de forma oral y escrita, para describir y analizar la realidad. Sintaxis, fonética, semántica, retórica. Excesivamente sobrevalorada en pedagogía tradicional y conservadora.

Muy utilizada por escritores, periodistas, poetas, oradores, políticos, ...

2. Lógico-matemática.

Científica, manejo de números, desarrollo de razonamientos abstractos, esquemas y relaciones lógicas, precisión y organización a través de pautas y secuencias. Igualmente sobrevalorada, puesto que cultural e históricamente ha sido considerada la más importante.

Utilizada principalmente por matemáticos, científicos, ingenieros, analistas, informáticos, diseñadores, ...

3. Musical.

Capacidad de percibir el mundo desde la perspectiva de la expresión de las formas musicales, sonidos y ritmos.

Utilizada por compositores, cantantes, músicos, bailarines...

4. Visual-espacial.

Percepción e interpretación geométrica y espacial de objetos, y su ordenación. Modelos mentales y tridimensionales. Permite trabajar con imágenes, transformarlas, reubicarlas y relacionarlas de diferentes formas. Producción e interpretación de información gráfica.

Establecimiento de relaciones de tipo metafórico entre ellos.

Utilizada por ingenieros, arquitectos, escultores, pintores, marinos, aviadores,

5. Kinestésica-corporal.

Todo lo relacionado con el movimiento, tanto corporal como de objetos. Utilización del propio cuerpo para expresar sentimientos e ideas. Facilita el utilizar las manos para transformar objetos. Incluye destrezas motoras, percepción y utilización del sentido del equilibrio, flexibilidad, fuerza, velocidad, percepción de medidas y volúmenes.

Utilizada por deportistas, artesanos, bailarines, médicos...



6. Intrapersonal.

Autoconocimiento, es decir el conocimiento y percepción de uno mismo y de todos los procesos asociados. Es el conjunto de capacidades que tenemos los individuos para poder identificar y entender nuestras propias emociones, previamente a saber cómo nos movemos subjetivamente en torno a las mismas.

Incluye la autoconfianza, la automotivación, la autocomprensión y la autoestima.

Característica de personas muy reflexivas y de razonamientos certeros.

Debería ser la más importante en educadores, psicólogos, teólogos, orientadores educacionales, consultores, ...

7. Interpersonal.

Capacidades para comprender a los demás, para establecer relaciones con otras personas, para interactuar de forma sana y eficaz con ellas. Incluye la correcta interpretación de emociones en base a expresiones faciales, voz, gestos y posturas corporales, de los otros y de uno mismo.

Debería ser importante en actores, políticos, vendedores, sacerdotes, docentes y educadores, ...

Sólo las dos últimas forman parte de lo que se ha venido en llamar Inteligencia Emocional. Y precisando algo más, el mismo **Gardner** intentó definir las de la siguiente forma:

1. Inteligencia Intrapersonal.

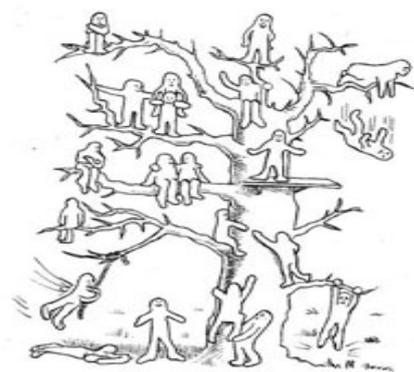
Conocimiento de los aspectos internos de una persona, el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminación entre las emociones, asignarles un nombre y recurrir a ellas como un medio de interpretar y dirigir la propia conducta.

2. Inteligencia Interpersonal.

Construida a partir de capacidades para sentir distinciones entre los demás. Y en particular: contrastes en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones. En sus formas más avanzadas, este tipo de inteligencia permite a las personas conocer los deseos e intenciones de otros, incluso cuando se intentan ocultar.

Estas ideas fueron retomadas por **Goleman** y redefinidas de forma más sencilla en 1996. Según él la inteligencia interpersonal es la capacidad de discernir y responder adecuadamente a los estados de ánimo, temperamentos, motivaciones y deseos de las demás personas, mientras que la inteligencia intrapersonal consiste en la capacidad de establecer contacto con los propios sentimientos, discernir entre ellos y utilizar este conocimiento para orientar nuestra conducta.

En una definición, práctica y aparentemente sencilla, el término **IE** acuñado por **Mayer y Salovey**, y difundido por la obra de **Goleman**, sintetizó las descripciones de los dos tipos de inteligencia como el conjunto de capacidades de que disponemos los seres humanos para sentir, controlar y modificar los estados anímicos, propios y ajenos. Más concretamente, y con más detalles, como “*un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y las de los demás, discriminar entre ellos y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno. Un subconjunto de la inteligencia social que comprende la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propios, así como los de los demás, y de discernir entre ellos esta información para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones*”.



Y simplificando aún más, el mismo **Goleman** la definió de la siguiente forma: “*la IE se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que mantenemos con otros y con nosotros mismos*”.

Y otra definición, quizás más directa, enunciada por **Weisinger**: “*la IE es, en pocas palabras, el uso inteligente de las emociones. De forma intencionada hacer que nuestras emociones trabajen para nosotros, utilizándolas con la finalidad de que*

ayuden a guiar nuestros comportamientos y a pensar de forma que mejoren nuestros resultados”.

De cualquiera de las maneras, sea cual sea la definición y descripción que se quiera

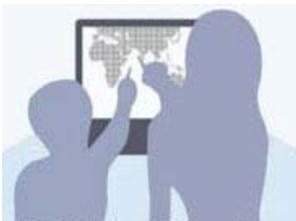
adoptar de la **IE**, todo gira alrededor de las emociones, como impulsos que nos inducen a actuar, y que son origen y centro de gravedad de la Inteligencia Emocional, cómo se identifican, reconocen y controlan, tanto en nosotros mismos como en los demás. En resumidas cuentas, y desde un punto de vista meramente técnico esta sería su finalidad primordial y última, cómo podemos controlarlas, dirigir las y utilizarlas de manera productiva.

Resumiendo pues, y nos quedaremos con esto, la **IE**, que nace y se desarrolla en base a las interrelaciones entre nuestra mente racional y nuestra mente emocional, se refiere fundamentalmente al conjunto de capacidades para sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales, en uno mismo y en los demás. No se trata pues de ocultar o ahogar las emociones, sino de equilibrarlas, conjugarlas positivamente con nuestras capacidades racionales, y dirigir las adecuadamente. Ante todo busca el necesario y positivo equilibrio entre nuestras dos mentes en base al conocimiento y corrección de los desequilibrios entre ambas y los efectos que se producen, por ejemplo las excesivas emotividad y sensibilidad, caso de que la mente emocional predomine frecuentemente sobre la racional, o la excesiva dureza, insensibilidad y frialdad, caso de que el predominio sea el contrario.

Puestos a enumerar la inmensa lista de **posibles beneficios que podemos obtener incrementando nuestra inteligencia emocional** y conjugándola adecuadamente con los demás tipos de inteligencia, podemos quedarnos en principio con los siguientes, considerados de forma global:

1. Adquisición de mayor autoconciencia y autoconocimiento.
2. Fomentar el equilibrio emocional.
3. Promover y alimentar las relaciones armoniosas.
4. Incrementar y reforzar la motivación y el entusiasmo.
5. Obtención de capacidad de influencia y liderazgo.
6. Mejorar la empatía y las habilidades sociales.
7. Desarrollar e incrementar el bienestar psicológico.
8. Facilitar y mejorar la buena salud.
9. Facilitar defensas que permitan reacciones positivas ante la tensión y el estrés.
10. Potenciar el rendimiento laboral.

El conocimiento, control y modificación de las emociones humanas, propias y ajenas, y de sus implicaciones fisiológicas, ha hecho tambalearse casi todos los conceptos y categorías acerca de la conducta humana, de nuestros propios comportamientos con nosotros mismos y con los demás, introduciéndose con gran fuerza en las materias y profesiones con base social y que a ello se dedican: Sociología, Educación, Psicología, Medicina, Psiquiatría, Antropología,... Y por supuesto, en el mundo de las relaciones laborales.



Desde el mismo instante de su nacimientos, antes incluso, el ser humano tiene, insertadas genéticamente, una serie de necesidades básicas vinculadas a funciones fisiológicas, así mismo básicas, y dependientes primordialmente a nuestro instinto de conservación y supervivencia, satisfacción y seguridad. De igual forma nacemos a la

vida con un conjunto de reacciones emocionales asociadas a dichas necesidades, lo

que podríamos llamar nuestro equipamiento emocional primario, de carácter principalmente adaptativo y que está arraigado biológicamente en nuestra propia naturaleza animal. La naturaleza no nos da a elegir, y dicho equipamiento emocional forma parte de nosotros, tanto si queremos como si no queremos. Sin embargo, a medida que nos vamos desarrollando, esas necesidades básicas van evolucionando, en magnitud, cantidad y complejidad, y con ellas las interacciones con el mundo que nos rodea y, consecuentemente, nuestras propias reacciones emocionales. Digamos en síntesis que, a medida que evolucionamos todo nuestro mundo emocional se va complicando, y con ello nuestra capacidad para poder controlar y manejar adecuadamente nuestras propias emociones, haciéndose necesario un proceso permanente de reconocimiento, entrenamiento y control de las mismas. La forma en que manejamos estas emociones básicas, estas formas innatas de comportamiento, como el miedo, la ira, la tristeza, la alegría, la sorpresa o la aversión, y posteriormente otras más complejas que irán apareciendo y manifestándose como aparentes y a menuda anárquicas combinaciones de las que consideramos como primarias, sí que está, o puede estar, en nuestras manos. Mediante un entrenamiento adecuado podemos aprender a controlarlas y dirigir las, aunque no su aparentemente anárquica aparición que, las más de las veces escapa totalmente a nuestro control.



El control emocional, como fin último del desarrollo de nuestra IE, consiste pues en la regulación, control y, eventualmente, modificación de nuestras emociones y estados anímicos, nuestros sentimientos y sus manifestaciones inmediatas. Y como en resumidas cuentas se trata de la identificación de nuestras emociones, a fin de facilitar su control y utilización, parece necesaria la elaboración de un marco referencial de emociones básicas o primarias, aquellas que combinándose entre sí y en proporciones muy dispares, dan lugar a la ingente cantidad de emociones más complejas o secundarias, y a los mismos sentimientos. Teóricamente diferentes autores proponen versiones de estas familias básicas que no difieren mucho entre sí, y que se podrían sintetizar en las siguientes emociones, con sus algunas de sus acepciones y manifestaciones:

- 1. El miedo.**
Temor, terror, pavor, pánico, fobia, ansiedad, desconfianza, preocupación, sobresalto, sospecha, recelo, incertidumbre, espanto, cautela, remordimiento, inquietud, nerviosismo,...
- 2. La alegría.**
Contento, placer, gozo, júbilo, entusiasmo, dicha, felicidad, deleite, diversión, disfrute, éxtasis, satisfacción, gratificación, regocijo,...
- 3. La cólera.**
Ira, rabia, furia, hostilidad, enojo, amargura, resentimiento, mal genio, enfado, animadversión, indignación, irritabilidad, odio, violencia,...
- 4. La tristeza.**
Melancolía, pesadumbre, aflicción, autocompasión, duelo, desaliento, pena, nostalgia, pesar, amargura, pesimismo, soledad, abatimiento, desesperación, autocompasión, desconsuelo, depresión,...

5. El rechazo.

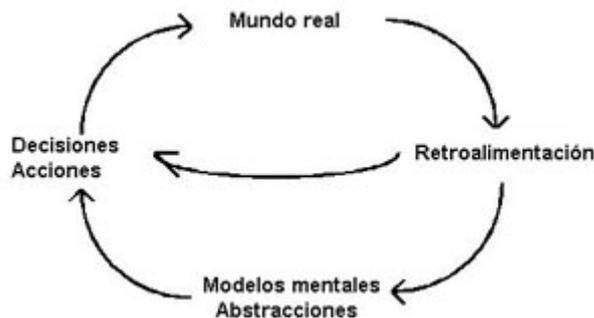
Repugnancia, desdén, asco, aversión, repulsión, desprecio, resentimiento, animadversión, hostilidad, menosprecio, aberración, aborrecimiento, antipatía,...

6. La sorpresa.

Expectación, extrañeza, susto, consternación, pasmo, desconcierto, estupor, asombro, fascinación, impresión, conmoción,...

7. La aceptación.

Manifestaciones: amor, confianza, afecto, tolerancia, adoración, afinidad, cariño, ternura, aprobación, consentimiento, asentimiento, devoción,...



Las emociones y los sentimientos componen mecanismos mentales y emocionales que nos permiten la comprensión y descripción de nuestro universo mediante abstracciones, ya que no siempre podemos representarlo simbólicamente y en concreto. Con mucha frecuencia pues, nuestras percepciones emocionales nos proporcionan pues versiones y visiones diferentes del entorno y del mundo que

nos rodea. Y en línea con lo que **Goleman** teoriza hay que considerar que las emociones tienen muchas más sutilezas de las que se podrían nombrar, puesto que una emoción es un sentimiento y sus pensamientos asociados, los estados psicológicos y biológicos que lo originan y una variedad de tendencias a actuar. Y siempre teniendo en cuenta que existen cientos de emociones, junto a sus muchas más posibles combinaciones, variables, mutaciones y matices. Precisamente, por su magnitud y complejidad, en el debate abierto acerca de cómo clasificar las emociones y sus muchas posibilidades de combinación no existen respuestas claras y contundentes que despierten unanimidad. Por ejemplo en el caso de los celos, como variante de la ira que se mezcla con la tristeza y el temor, pero también podría tener toques de disgusto y sorpresa, aderezado con algo de culpabilidad. O el optimismo, como producto de la combinación de la alegría y la esperanza. El desengaño, producto de tristeza y sorpresa. O que ocurre con las emociones asociadas con determinados valores como la fe, la esperanza, la caridad, el coraje, la indulgencia, la certeza, ecuanimidad, generosidad y el amor. E igualmente con las emociones y sentimientos asociados a algunos vicios clásicos del ser humano, como podrían ser la apatía, el aburrimiento, la duda, la indolencia, el odio, el egoísmo y la intolerancia. Todo un inmenso universo de emociones por conocer e investigar..



En realidad la multiplicidad de definiciones y conceptos acerca de la **IE** no significa diferenciación de ideas, puesto que todas presentan suficientes elementos comunes. La **IE** puede resumirse pues como el conjunto de competencias que determinan las conductas y comportamientos de los individuos, sus reacciones y actitudes, su estilo de afrontar la vida y de comunicarse con los demás. Implica tener conciencia y consciencia de cómo actuamos y porqué, de cómo percibimos y nos perciben los demás, de cómo podemos adecuar y regular

nuestros comportamientos para que actúen a nuestro favor, de qué formas y maneras

nos relacionamos, como trabajamos en equipo y qué podemos y debemos hacer para mejorar todo esto.

En casi todos los intentos de sistematización para el reconocimiento, aprendizaje, incremento y mejora de nuestra inteligencia emocional se confluye en la asignación de una serie de habilidades y competencias emocionales. En principio se atribuyen a la **IE** cinco habilidades prácticas cuyo aprendizaje y desarrollo la ubica en una posición actualizada y novedosa, con aplicaciones muy concretas no sólo en el ámbito personal, sino también para la educación, la familia, la pareja y las organizaciones sociales y empresariales. Estas habilidades resultan muy útiles en áreas fundamentales de nuestras vidas, puesto que tienden a nuestro bienestar psicológico y contribuyen notablemente a nuestra buena salud física, favoreciendo el entusiasmo y la motivación, y posibilitando un mejor desarrollo de nuestras relaciones con los demás. Clasificadas en las dos áreas mencionadas, intrapersonal e interpersonal, son las siguientes:

1. Inteligencia Intrapersonal.

- **Autoconciencia.** Capacidad de saber que está pasando en nuestro cuerpo, y qué estamos sintiendo..
- **Control emocional.** Regulación de las manifestaciones de nuestras emociones y/o modificaciones de los estados anímicos y sus exteriorizaciones.
- **Motivación.** Capacidad de motivarse (automotivación), y de motivar a otros.

2. Inteligencia Interpersonal.

- **Empatía.** Entender lo que están sintiendo otras personas, ver y percibir cuestiones y situaciones desde su perspectiva.
- **Habilidades sociales.** Para persuadir, dirigir, negociar y resolver disputas. Para la cooperación y el trabajo en equipo.



Los procesos humanos de los que es posible adquirir tener y adquirir conciencia, la **Autoconciencia**, es considerada como la primera habilidad práctica de la IE. Su clave principal hay que buscarla en la obtención de la máxima sintonía con la mucha información que el ser humano dispone de y sobre sí mismo: sensaciones, sentimientos, valoraciones, intenciones y acciones. Dicha información, nos ayuda a comprender cómo somos y nos comportamos, cómo respondemos, nos comunicamos y funcionamos en las muy diversas situaciones que se nos presentan. Al procesamiento interno de toda esa abundante información es a lo que llamamos autoconciencia, y un alto grado de la misma constituye elemento imprescindible en todas las áreas por donde transcurre nuestra vida, especialmente en los procesos de aprendizaje, la enseñanza y el estudio. De ahí su excepcional importancia en la infancia y juventud.

En realidad la autoconciencia, el saber qué nos está pasando y, conjuntamente, qué estamos sintiendo, no es una función tan simple como pudiera parecer. Por ejemplo, si deseamos controlar nuestra irritabilidad o nuestra ira, necesitamos tener plena conciencia y ser conscientes de cuáles son los agentes externos e internos que la desencadenan, de porqué muchas veces escapa a nuestro control y de cual es el proceso o procesos por los que surgen emociones tan poderosas, puesto que

únicamente así podremos ser capaces de aprender a aplacarlas o utilizarlas

adecuadamente.

Las personas con elevada autoconciencia se caracterizan por sus altos niveles de compromiso y confianza, y por su alta capacidad para poder energizar a los demás. Al contrario, las personas con poca autoconciencia, bajo conocimiento de si mismos, con bastante frecuencia suelen ignorar sus propias debilidades, careciendo por tanto de la seguridad que proporciona el tener una evaluación de las propias fuerzas, y por ende de las propias capacidades y posibilidades.

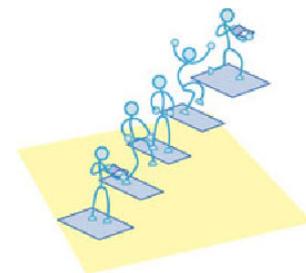


La segunda habilidad práctica de la **IE** la constituye el **Autocontrol** emocional o control de nuestros estados anímicos, entendido como el conjunto de procesos que conducen a la regulación, dominio y eventualmente redirección, que no ocultación ni solapamiento, de nuestros propios estados anímicos, nuestros sentimientos asociados con ellos y sus manifestaciones inmediatas. Un aspecto importante del autocontrol lo constituye pues la capacidad de moderar las propias reacciones emocionales, ya sean positivas o negativas.

Nada suele haber más de-sastroso que el estallido emocional y la angustia que genera, esa conmoción psíquica y física que se presenta y se mantiene durante un determinado tiempo como libre de todo tipo de control racional. Somos seres emocionales aunque no parece que podamos elegir nuestras emociones, pero si que podemos moderarlas y controlarlas, manejándolas inteligentemente, y reconduciendo nuestros comportamientos hacia formas aprendidas, tanto en lo personal como en lo social.

La **Motivación** es considerada como la tercera habilidad práctica, interpretada como una predisposición general que dirige el comportamiento hacia lo que se desea. Su base fundamental es pues el deseo, entendido como sinónimo de bienestar y felicidad. Por razones eminentemente prácticas esta tercera habilidad suele considerarse como inteligencia intrapersonal, automotivación, junto a la autoconciencia y el autocontrol emocional. Pero en realidad participa de los dos tipos de inteligencia, intrapersonal e interpersonal, en el sentido de motivarnos a nosotros mismos y de motivar a otros.

De forma algo abstracta podría decirse que técnicamente la motivación consiste en el conjunto de capacidades emocionales que permiten enviar energía positiva en direcciones específicas y con propósitos determinados. Su fuente principal, que no la única, son lógicamente las propias emociones, interpretadas pues como el motor que nos permite llevar a cabo todo aquello que nos proponemos. No resulta complicado reconocer a las personas con automotivación, pues son fácilmente reconocibles por su resolución, empuje y claridad en su dirección. Y como algo que sobra y puede cederse generosamente, esas capacidades, esa energía positiva, puede ser dirigida hacia los demás, pudiendo con ello conseguir que la motivación se transmita, que otros se motiven y cambien sus conductas, dirigiéndose similarmente con empuje y resolución hacia fines determinados. Es a todas luces evidente que esta capacidad de motivación resulta ser tremendamente importante en la vida laboral, hasta tal punto que con pocas dudas puede ser considerada como la esencia del éxito.



La cuarta habilidad práctica de la IE es la **Empatía**, entendida en principio y así mismo

de forma simplificada como la habilidad de “sentir con los demás involucrando nuestras propias emociones”, de experimentar las emociones de otros como si fueran propias, pudiendo captar y tener conciencia de los sentimientos, deseos, preocupaciones, inquietudes, e incluso necesidades de los demás. Es casi de pura lógica el saber y sentir que las personas empáticas están mucho más adaptadas a las señales personales y sociales que emanan de otros indicando lo que sienten, necesitan y quieren, a veces bastante evidentemente, pero otras muchas de forma sutil y solapada. Esta habilidad resulta también, como las otras, extremadamente útil en casi todos los campos de la actividad humana, incluido el laboral, aunque siempre hay que tener en cuenta que el exceso de empatía puede no ser conveniente e incluso resultar perjudicial, puesto que cuando más elevada sea la misma tanto más se suele ser consciente de todo un complejo universo de información emocional, ajena y propia, que otros no perciben y que puede resultar dolorosa, insoportable e intolerable.



Tampoco hay que confundir la empatía con la mera simpatía. La simpatía es un proceso emocional entre personas que permite sentir los mismos estados emocionales que otros, pero sin necesidad de comprenderlos, dicho de otra forma, los comprendamos o no. Sin embargo, en los procesos empáticos involucramos nuestras propias emociones, por lo que además de sentir las emociones ajenas somos perfectamente capaces de comprenderlas mentalmente, entendiendo por tanto sus sentimientos. En resumidas cuentas, podemos compartir las emociones y sentimientos de otros como si fueran propios, pudiendo por tanto comprender también, y así mismo tanto mental como emocionalmente, sus visiones y perspectivas, sus pensamientos, sus deseos y creencias.

Y la quinta habilidad práctica es el **Manejo de relaciones**, entendida como el conjunto de **Habilidades Sociales** que resultan ser determinantes en todos los aspectos de nuestra vida social, y tanto en los aspectos que se refieren a nuestro desarrollo social y económico, como a nuestra salud física y mental. Implica capacidades que permiten, sobre todo, la mejora y afianzamiento de las relaciones interpersonales, mejorando la comunicación, la colaboración, la cooperación y, en general, las relaciones con los demás. El manejo adecuado de conflictos y la resolución de problemas son una consecuencia inevitable de esta habilidad, algo que puede resultar particularmente útil en cualquier ámbito, desde el familiar hasta el laboral, pues favorece notablemente la integración positiva y productiva de los individuos en grupos y equipos.

Siguiendo con la sistematización para facilitar el aprendizaje y mejora de nuestra inteligencia emocional, cada una de estas cinco habilidades fueron a su vez, subdivididas por **Goleman** en diferentes **competencias emocionales**, estableciéndose el mapa esquematizado de las mismas, de la siguiente forma:

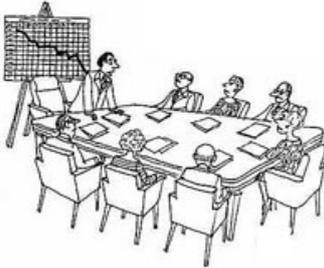
<p>Habilidad 1</p>	<p>Autoconciencia</p> <p>Conciencia de uno mismo, capacidad de reconocer que está pasando en nuestro cuerpo y que estamos haciendo. Implica el reconocimiento de los propios estados de ánimo, los recursos y las intuiciones. Las competencias dependientes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Conciencia de uno mismo: identificación de las propias emociones y los efectos que puedan tener. ● Autovaloración: valoración adecuada de uno mismo, conocer las propias fortalezas y sus limitaciones. ● Autoconfianza: confianza en uno mismo, un fuerte sentido del propio valor y de las propias capacidades.
<p>Habilidad 2</p>	<p>Autorregulación o autocontrol emocional</p> <p>Se refiere fundamentalmente al manejo de los propios estados de ánimo, nuestros propios impulsos y recursos. Saber recuperarse de las tensiones emocionales, controlar nuestros sentimientos y adecuarlos a las circunstancias. Las competencias dependientes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Autocontrol: vigilancia permanente de las emociones perturbadores y de nuestros propios impulsos. ● Fiabilidad: confiabilidad, mantenimiento de unos estándares adecuados de honestidad e integridad. ● Responsabilidad: asumir las responsabilidades de nuestro desempeño en las diferentes áreas de nuestra vida. ● Adaptabilidad: flexibilidad en el manejo de las situaciones de cambio. ● Innovación: adaptación y comodidad en con la nueva información, las nuevas ideas y las nuevas situaciones.
<p>Habilidad 3</p>	<p>Motivación</p> <p>Tendencias emocionales que impulsan, facilitan y guían en el cumplimiento de las metas establecidas. Sus competencias dependientes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Impulso de logro: afán de triunfo, esfuerzos por mejorar o alcanzar los estándares establecidos en las diferentes áreas de nuestra vida. ● Compromiso: alineación con las metas establecidas en el grupo u organización. ● Iniciativa: disponibilidad para reaccionar ante las oportunidades. ● Optimismo: persistencia y positivismo en le persecución de objetivos, cualesquiera que sean los obstáculos y retrocesos que se presenten.

<p>Habilidad 4</p>	<p>Empatía</p> <p>Implica tener conciencia y captar los sentimientos, deseos, necesidades y preocupaciones de los otros. Capacidad para poder adoptar su perspectiva, sabiendo y comprendiendo lo que sienten, quieren o necesitan. Sus competencias son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprensión de los demás: darse cuenta de los sentimientos y perspectivas de los compañeros de trabajo. Interés por sus preocupaciones e inquietudes. • Desarrollo de los demás: estar al tanto de las necesidades de desarrollo de otros, ayudar a reforzar sus habilidades y estimular sus capacidades. • Orientación hacia el servicio: reconocimiento, satisfacción e incluso anticipación de las necesidades reales de otros. • Aprovechamiento de la diversidad: cultivar las oportunidades en diferentes áreas a través de diferentes tipos de personas. • Comprensión social: capacidad para leer las corrientes sociales, políticas y emocionales de los grupos, así como las posibilidades y el poder de las relaciones entre sus miembros.
<p>Habilidad 5</p>	<p>Habilidades sociales</p> <p>Adquisición de habilidades para inducir respuestas deseadas en otros. Incluye las siguientes competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Influencia: tácticas efectivas para la persuasión. • Comunicación: capacidad de saber escuchar abiertamente, para poder elaborar mensajes convincentes. • Manejo de conflictos: saber negociar y resolver los desacuerdos que se presentan en grupos y equipos de trabajo. • Liderazgo: capacidad para inspirar y guiar a individuos y a grupos. • Catalización de cambios: iniciación y administración de las nuevas situaciones que se presenten. • Establecimiento de vínculos: capacidad para alimentar y reforzar las relaciones interpersonales dentro del grupo. • Colaboración y cooperación: capacidad para trabajar con otros, a fin de alcanzar las metas compartidas. • Habilidades de equipo: capacidad de crear relaciones sinérgicas para la persecución de metas colectivas.



Desde los comienzos del siglo XX el **coeficiente de inteligencia** ha sido utilizado como el mayor indicador de comportamientos y conocimientos encaminados al éxito. Y sin embargo, en la actualidad, y con multitud de investigaciones y experiencias al respecto, resulta bastante sorprendente el poco peso que el CI resulta tener en el éxito laboral, y en nuestra propia vida, siendo muy frecuente el hecho de que personas con un CI elevado no realizan un desempeño adecuado en su trabajo, mientras que personas con un CI considerablemente menor lo hacen mucho mejor. Los enfoques basados en la concepción tradicional de inteligencia, valorándola casi exclusivamente en función de la formación cultural, los conocimientos académicos y las capacidades en áreas específicas, mediante el CI (coeficiente de inteligencia), han demostrado sobradamente sus limitaciones, puesto que descuidan, cuando no ignoran, la importancia de las emociones, reconocidas hoy en día como componente fundamental e inseparable del concepto global de inteligencia. El CI puede medirse mediante pruebas basadas en escalas que miden las capacidades verbales y no verbales, la memoria, el vocabulario, la comprensión, la solución de problemas, el razonamiento abstracto, la percepción, el procesamiento de la información y las capacidades visuales y motoras. Sin embargo, la excesiva valoración tradicional del CI siempre ha dejado abiertos multitud de interrogantes, todos relacionados con el hecho de que, con bastante frecuencia, personas con un elevado CI sean aventajados en resultados prácticos por otros con CI notablemente inferior. En resumidas cuentas, porque personas con un CI alto terminan fracasando donde otros con CI inferior triunfan. Y es que en los últimos tiempos los estudios e investigaciones al respecto demuestran con bastante claridad que, por ejemplo, en las empresas, aproximadamente el 30% del éxito puede atribuirse a las competencias técnicas, dependientes directamente del CI, mientras que aproximadamente el 70% restante es dependiente de lo que podríamos llamar competencias humanas, y que análogamente se intenta medir mediante lo que se ha venido en llamar el **Coefficiente Emocional (CE)** y que, al contrario de lo que ocurre con el CI, puede incrementarse a lo largo de la vida, puesto que podemos potenciar nuestras capacidades y habilidades emocionales, haciendo que trabajen cada vez más positivamente para nosotros y para los demás. Y está más que corroborado el hecho de que, en aquellos entornos laborales donde no se descuidan las emociones y su importancia en las relaciones humanas, donde se cuida y desarrolla la IE, las oposiciones y obstrucciones, los sabotajes, desperdicios y repeticiones de trabajos, que inciden notablemente en los costos y negativamente en los beneficios, tienden a desaparecer, puesto que se favorece el mayor y mejor desempeño de equipos. En síntesis, el autoconocimiento de las propias emociones y sentimientos, la potenciación de capacidades para controlarlas, con la finalidad de entender, comprender y manejar las relaciones con otras personas y con el entorno, el reconocimiento y comprensión de las emociones en los demás, proporcionan información necesaria y suficiente para guiar, positiva y productivamente, nuestros pensamientos y nuestras acciones.

Resulta pues casi de pura lógica elemental asumir el hecho de que **las emociones determinan los tipos de relación que mantenemos en el ámbito laboral, siendo así mismo determinantes en nuestros procesos de comunicación, en nuestras respuestas, y en nuestro comportamiento global ante los demás.** No se puede pues obviar la importancia que los estados de equilibrio y desequilibrio emocionales tienen para la determinación de nuestros niveles de rendimiento laboral, para el funcionamiento en el trabajo y en la empresa.



Es por ello pues que en los últimos años, y **a nivel de organizaciones y empresas, la IE se está introduciendo con gran fuerza**. Con nuevas maneras y procedimientos para hacer negocio y competir, la **IE** está cobrando una importancia crucial, puesto que los entornos laborales exigen modificaciones en los estilos de gestión, lo que significa que los individuos deben desarrollar nuevas actitudes y capacidades para adaptarse y triunfar. Y eso exige competencias no sólo en áreas técnicas, sino también y en mayor medida en Inteligencia Emocional. A fin de cuentas la **IE** provee de herramientas fundamentales para que los individuos se desenvuelvan en mundos altamente competitivos y exigentes, cambiantes y globalizados. Y **está más que demostrado que, cada vez en mayor grado, las personas que más rápidamente ascienden en sus carreras profesionales suelen ser precisamente aquellas que poseen un elevado nivel de IE, un mayor coeficiente emocional**, puesto que son en suma las emociones las que determinan cómo respondemos, cómo nos comunicamos, cómo nos comportamos y, en suma, como funcionamos en el ámbito laboral.

Resulta pues de vital importancia, tanto para los individuos como para las empresas y organizaciones, la concienciación acerca del muy favorable impacto que puede tener el introducir y desarrollar el concepto de IE. A fin de cuentas es bastante evidente la influencia que sobre el mundo laboral tiene la forma de cómo se sienten los individuos. Contrariamente a lo que siempre se ha pensado y practicado, aún hoy, **las emociones y sentimientos tienen un papel preponderante en el mundo laboral**, y cuando estos son minimizados, o simplemente ignorados, algo que desgraciadamente ocurre con demasiada frecuencia, solemos ser carne de cañón para la soledad, la frustración e incluso la desesperación, sintiéndonos incomprendidos, no valorados, desconectados y enojados.

Mediante el aprendizaje y entrenamiento de las habilidades y competencias emocionales, pueden mejorarse y optimizarse notablemente los procesos de comunicación, y por consiguiente también el clima laboral. Los individuos sentirán que son tenidos en cuenta, que se les valora adecuadamente, lo que se traducirá en un aumento de la autoestima personal y una notable mejora en las tendencias positivas de sus actitudes ante los demás y ante la organización. Y pudiendo manejar mejor emociones y procesos emocionales, como el miedo y la incertidumbre, la adaptabilidad a cualquier proceso de cambio será considerablemente mayor.

El mundo laboral resulta ser pues uno de los lugares más adecuados para promover el aprendizaje y práctica de las habilidades y competencias emocionales.

Incrementando lo que podríamos llamar el capital emocional de la Organización incrementaremos así mismo nuestra energía personal positiva, y con ello la motivación y el compromiso con los objetivos de dicha Organización, lo que casi inevitablemente se traducirá en un aumento del bienestar y satisfacción personal. Todo esto facilitará la resolución sencilla de problemas y conflictos, e incluso su prevención, puesto que la mejora de las relaciones interpersonales y laborales facilitará notablemente la integración de equipos de trabajo. Podría decirse que el incremento de productividad que se pueda conseguir es una consecuencia casi inevitable.

