

## INTELIGENCIA EMOCIONAL

### "¿Qué es y cómo se aplica en la empresa?"

#### Sumario

1. *Inteligencia emocional (IE): ¿qué es?*
2. *IE en la empresa*
3. *IE en Internet*
4. *Cómo desarrollar la inteligencia emocional*

## 1. Inteligencia emocional (IE): ¿qué es?

En 1990, Peter Salovey de la Universidad de Harvard y John Mayer de la Universidad de New Hampshire utilizaron por primera vez este término para referirse a la capacidad de controlar y regular los sentimientos de uno mismo y del resto de personas y utilizarlos como guía del pensamiento y de la acción.

La inteligencia emocional, pues, se concretaría en un amplio abanico de habilidades y rasgos de personalidad como la empatía, la expresión y comprensión de los sentimientos propios y ajenos, la independencia, la capacidad de adaptación, la simpatía, la capacidad de resolver los problemas de manera interpersonal, las habilidades sociales, la persistencia, la cordialidad, la amabilidad o el respeto.

Pero fue Daniel Goleman con sus libros "Inteligencia Emocional" y "La práctica de la inteligencia emocional" quien la popularizó.

Tras diferenciar entre habilidades duras -las propias de los conocimientos técnicos- y habilidades blandas -las propias de las emociones y del comportamiento en sociedad que hemos citado antes-, Daniel Goleman plantea la inteligencia emocional como un sinónimo de carácter, personalidad o habilidades blandas que tiene su traducción en conductas manifestadas, tanto a nivel de pensamientos, reacciones fisiológicas y conductas observables, aprendidas y con posibilidades de ser aprendidas, que facilitan la gestión de las relaciones humanas de las personas.

## 2. IE en la empresa

Las aplicaciones de la inteligencia emocional en el mundo de la empresa son múltiples y variadas. Así, algunos pensadores creen que en el mundo moderno, con la nueva manera de hacer negocios, elementos como la IE cobran una importancia capital, ya que, a medida que las organizaciones se mueven en mercados más competitivos y dinámicos, tienden a reducir personal y a modificar los estilos de gestión para atender a las necesidades de la globalización.

En este entorno dinámico, las empresas buscan gente que no sólo esté preparada técnicamente para desarrollar las tareas diarias de la empresa, sino que al mismo tiempo sea adaptable, empática, simpática, resolutive, etc. Es decir, que se valora la capacidad del empleado en el uso de las habilidades propias de la inteligencia emocional.

Análogamente, los supervisores, los jefes o los gerentes de las empresas no tienen más remedio que potenciar sus habilidades emocionales y sociales para empatizar con sus subordinados y poder transmitir así los mensajes, la información básica para el funcionamiento de la empresa a sus equipos, de la manera más eficaz y eficiente posible.

### 3. IE en Internet

José A. Lacoste, director de [Soydigital.com](http://Soydigital.com), nos dice que "Para lograr el éxito en la Internet de hoy en día no basta con tener un alto coeficiente intelectual (CI) y unos conocimientos técnicos muy grandes. Los cambios del siglo XXI están siendo testigos del predominio del coeficiente emocional (CE), un concepto nuevo que incluye el autoconocimiento y el autodomínio, el celo y la persistencia, la capacidad de automotivarse y de conseguir resultados, entre otros conceptos".

La inteligencia emocional es una forma de interactuar con el entorno que valora mucho los sentimientos, y engloba habilidades como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental, etc., que configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social.

Según el mismo autor, la aplicación de la IE en Internet se traduciría en las siguientes acciones:

- Generar la sensación de controlar y dominar el espacio web, la propia evolución y los contenidos aportados, transmitiendo las posibilidades de éxito de los servicios / productos ofertados, tanto desde la propia web como en los mensajes de correo electrónico.
- Tener en cuenta que el hecho de descubrir algo es positivo y agradable, por lo que resulta interesante aportar cosas nuevas o una nueva visión de algo que ya existe o una manera de interactuar / probar el servicio que se quiere vender.
- Mostrar un claro deseo y capacidad de conseguir los propósitos de la web y de actuar en consecuencia. Esta habilidad está ligada a la sensación y a la capacidad de sentirse competente, de ser eficaz.
- Tener capacidad de modular y controlar los productos / servicios ofrecidos en una forma apropiada, la sensación de control interno.
- Tener capacidad de relacionarse con los clientes, una capacidad que se fundamenta en el hecho de comprenderlos y de ser comprendidos por ellos. Hay que saber ponerse en el lugar del cliente para pensar qué necesidades tiene y fomentar una relación lo más personal posible (hay que hacer humano un medio que es totalmente anónimo).
- Tener capacidad de comunicar, de intercambiar verbalmente o por escrito ideas, sentimientos y conceptos con los demás.
- Tener la capacidad de armonizar las propias necesidades con las de los clientes, teniendo en cuenta que cada uno busca una ganancia o beneficio que debe ser complementario.

#### 4. Cómo desarrollar la inteligencia emocional

Entonces, la inteligencia emocional es la capacidad de dirigir y controlar las emociones propias con el fin de guiar las conductas de manera más eficaz para producir mejores resultados. Partimos de la base que las emociones positivas estimulan el éxito profesional y que las negativas nos frenan.

La buena noticia sobre la inteligencia emocional es que se puede aprender y desarrollar. Lo podemos hacer a través de:

- **Autoconocimiento**

La inteligencia emocional parte del pensamiento, que es una creencia basada en valores. Cambiando el pensamiento consigue cambiar los sentimientos y las emociones y, por tanto, cambiar los comportamientos. Hay que discernir entre los valores y las creencias racionales para fomentarlas y las irracionales para descartarlas.

Por ejemplo:

- Valores: perfección
- Creencias: soy imperfecto como persona si no hago las cosas siempre muy bien
- Actitud: ser crítico y exigente con uno mismo y con los demás
- Comportamientos: nuestra reacción defensiva ante las críticas. Intolerancia ante los errores de los demás

- **Autocontrol**

Para gestionar el control de uno mismo:

- Mantener una actitud positiva
- Comunicarse con frecuencia con el resto
- Programar actividades con eficacia
- No abarcar más de lo que se puede
- Salir psicológicamente del pensamiento que causa el estrés

- **Asertividad**

Es la conducta que permite que una persona actúe basándose en sus intereses o sus necesidades, expresar cómodamente sentimientos honestos, defenderse sin ansiedad inapropiada o bien ejercer sus propios derechos sin negar los de los demás.

La persona asertiva:

- Puede discrepar abiertamente
- Sabe decir que no y acepta errores
- Sabe controlar sus emociones
- Siente respeto por sí misma e infunde respeto a los demás
- Es capaz de pedir un favor si es necesario
- Expresa los sentimientos, tanto positivos como negativos, de manera adecuada

Las estrategias para hacer más eficaces las respuestas asertivas:

- Tener un buen concepto de sí mismo
- Planificar los mensajes
- Ser educado
- Guardar las disculpas y justificaciones para cuando sean necesarias
- No arrinconar a los demás
- No recurrir nunca a amenazas o maneras no adecuadas
- Aceptar la derrota cuando sea necesario

- **Empatía**

La empatía es la participación efectiva y, en general, emotiva de una persona en una realidad ajena.

Acciones para mejorar la empatía:

- Escucha con interés (comunicación verbal y no verbal)
- Analiza conjuntamente las situaciones / profundiza
- Valora las implicaciones personales ("entiendo que debe ser complicado")
- No te dejes llevar por el "síndrome de Estocolmo"

Elaborado a partir de las siguientes fuentes de información:

- *Goleman, Daniel.* "Inteligencia emocional". Ed. Cairos
- *Goleman, Daniel.* "La práctica de la inteligencia emocional". Ed. Cairos
- *Wood, Robert y Tolley, Harry.* "Ponga a prueba supe inteligencia emocional". Gestión 2000
- *Have, Beverly.* "Ser asertiva". Gestión 2000
- *Vergnaud, J. M.* "El análisis transaccional". Serie miniempresas. Gestión 2000
- *Velasco Bernal, José Javier.* "La inteligencia emocional" <http://boj.pntic.mec.es/~lbarrioc/utilidades/intelemo.html>

---

El Departament d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya y Barcelona Activa SAU SPM velarán para asegurar la exactitud y fidelidad de esta información y de los datos contenidos en los informes. Estos informes se publican para proporcionar información general.

El Departament d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya y Barcelona Activa SAU SPM no aceptarán bajo ninguna circunstancia ninguna responsabilidad por pérdidas, daños o perjuicios, o por otras decisiones empresariales basadas en datos o informaciones que se puedan extraer de este informe.