

INTELIGENCIA EMOCIONAL

- 1. ¿QUE ES LA INTELIGENCIA EMOCIONAL?**
 - 1.1 INTRODUCCIÓN**
 - 1.2 CONCEPTO DE EMOCIONES, SENTIMIENTOS Y SENTIMENTALISMO**
 - 1.3 INTELIGENCIA**
 - 1.4 LAS EMOCIONES**
 - 1.5 CONCEPTOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**
 - 1.5.1 CONCEPTO SEGÚN SOLOVEY**
 - 1.5.2 CONCEPTO SEGÚN MAYER**
 - 1.5.3 CONCEPTO SEGÚN GOLEMAN**
 - 1.6 CARACTERÍSTICAS DE LA MENTE EMOCIONAL**
 - 1.7 CAPACIDADES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**
 - 1.8 LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA EMPRESA**
 - 1.9 COMPETENCIAS EMOCIONALES**
 - 1.10 COMPETENCIAS PERSONALES**
 - 1.11 COMPETENCIA SOCIAL**
 - 1.12 ¿QUÉ IMPLICA LA INTELIGENCIA EMOCIONAL?**
 - 1.13 BIBLIOGRAFIA Y ENLACES RECOMENDADOS**
 - 1.13.1 BIBLIOGRAFIA**
 - 1.13.2 ENLACES RECOMENDADOS**

1 ¿QUE ES LA INTELIGENCIA EMOCIONAL?

1.1 INTRODUCCIÓN

Según las estadísticas el suicidio es la primera causa de muerte de jóvenes, uno de cada seis muchachos al llegar a los 20 años, presentan síntomas de embriaguez crónica. El 5% de las mujeres a nivel mundial presentan problemas de bulimia o anorexia por no aceptarse como son.

Por eso hay que aprender a manejar las emociones y los sentimientos, unas veces, por la confusa impresión de que los sentimientos son algo oscuros y misteriosos, poco racional, y casi ajeno a nuestro control, porque se confunden emociones, sentimientos y sentimentalismo; la educación afectiva es una tarea difícil, requiere mucho discernimiento y mucha constancia.

En los últimos años a partir del libro de Howard Gardner, "Frames of Mind" el que habla de nueve inteligencias, en las cuales ubica las inteligencias personales, lo que ha servido de pie para que dos investigadores se dieran a la tarea de investigar sobre esas inteligencias personales.

1.2 CONCEPTO DE EMOCIONES, SENTIMIENTOS Y SENTIMENTALISMO

Las emociones: son estados afectivos de mayor o menor intensidad y de corta duración. "Se manifiestan por una conmoción orgánica más o menos visible" Conmoción afectiva de carácter intenso. Agitación del ánimo acompañada de fuerte conmoción somática.

Sentimiento: Estado afectivo de baja intensidad y larga duración. Los sentimientos son impresiones que causan el ánimo las cosas espirituales. Son también estados de ánimo. Vienen de los sentidos.

El sentimentalismo: es el carácter o cualidad de lo que muestra demasiada sensibilidad, que a su vez es la capacidad propia de los seres vivos de percibir sensaciones y de responder a muy pequeñas excitaciones, estímulos o causas. Capacidad de responder a estímulos externos.

1.3 INTELIGENCIA

La inteligencia de una persona está formada por un conjunto de variables como la atención, la capacidad de observación, la memoria, el aprendizaje, las habilidades sociales, etc., que le permiten enfrentarse al mundo diariamente. El rendimiento que obtenemos de nuestras actividades diarias depende en gran medida de la atención que les prestemos, así como de la capacidad de concentración que manifestemos en cada momento. Pero hay que tener en cuenta que, para tener un rendimiento adecuado intervienen muchas otras funciones como, por ejemplo, un

estado emocional estable, una buena salud psico-física o un nivel de activación normal.

La inteligencia es la capacidad de asimilar, guardar, elaborar información y utilizarla para resolver problemas, cosa que también son capaces de hacer los animales e incluso los ordenadores. Pero el ser humano va más allá, desarrollando una capacidad de iniciar, dirigir y controlar nuestras operaciones mentales y todas las actividades que manejan información.

Aprendemos, reconocemos, relacionamos, mantenemos el equilibrio y muchas cosas más sin saber cómo lo hacemos. Pero tenemos además la capacidad de integrar estas actividades mentales y de hacerlas voluntarias, en definitiva de controlarlas, como ocurre con nuestra atención o con el aprendizaje, que deja de ser automático como en los animales para focalizarlo hacia determinados objetivos deseados.

Una de las definiciones que mejor se adaptan a nuestra forma de entender el término, es la que nos dice que inteligencia, es "la aptitud que nos permite recoger información de nuestro interior y del mundo que nos circunda, con el objetivo de emitir la respuesta más adecuada a las demandas que el vivir cotidiano nos plantea".

La inteligencia dentro del proyecto Spectrum una visión cambiaba, en los ojos de un psicólogo de la facultad de ciencias de la educación de la universidad de Harvard, Howard Gardner, la idea de que el hombre solo tenía un tipo de inteligencia, en su libro *Frames of Mind*, en el cual establece nueve tipos de inteligencias: La verbal-lingüística verbal, la lógica-matemática, la kinestética, la visual-espacial, la musical, la intrapersonal, la interpersonal, la naturalista y la existencia. Aunque sus colegas investigadores llegaron a describir hasta 20.

1.4 LAS EMOCIONES

Las emociones son los estados anímicos que manifiestan una gran actividad orgánica, que refleja en los comportamientos externos e internos.

Las emociones es una combinación compleja de aspectos fisiológicos, sociales, y psicológicos dentro de una misma situación polifacética, como respuesta orgánica a la consecución de un objetivo, de una necesidad o de una motivación.

Experiencias emocionales básicas

Las emociones pueden agruparse, en términos generales, de acuerdo con la forma en que afectan nuestra conducta: si nos motivan a aproximarse o evitar algo.

Robert Plutchik, quien identificó y clasificó las emociones en el 1980, propuso que se experimentan 8 categorías básicas de emociones que motivan varias clases de conducta. Temor, sorpresa, tristeza, disgusto, ira, esperanza, alegría y aceptación;

cada una de estas nos ayudan a adaptarnos a las demandas de nuestro ambiente aunque de diferentes maneras. Las diferentes emociones se pueden combinar para producir un rango de experiencias aún más amplio.

1.5 CONCEPTOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

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.

Las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas también tienen más probabilidades de sentirse satisfechas y ser eficaces en su vida.

1.5.1 CONCEPTO SEGÚN SOLOVEY

Solovey acuña sobre la definición de Gardner de la inteligencia personal sus conceptos sobre lo que sería para él la inteligencia emocional en cinco esferas:

- **Conocer las propias emociones:** La conciencia de uno mismo, es la capacidad de controlar sentimientos de un momento a otro, es fundamental para la penetración psicológica y la comprensión de uno mismo. En este punto los autores coinciden manejado este punto por los demás como auto-conocimiento.
- **Manejar las emociones:** Es la capacidad de manejar sentimientos para que sean adecuados, es una capacidad que se basa en la conciencia de uno mismo. Este punto se maneja como lo veremos como Auto-control, tal vez medular de esta Inteligencia que como vimos depende también de cuestiones fisiológicas.
- **La propia motivación:** capacidad de ordenar las emociones al servicio de un objetivo esencial. Llamado también Auto-motivación que es buscar los motivos por los que hago las cosas.
- **Reconocer las emociones de los demás:** la empatía es autoconciencia de las emociones de los otros. Punto en el que se busca en parte social del manejo de las emociones, saber que siente el otro, me da la pauta para empezar a pensar en los demás.
- **Manejar las relaciones:** la capacidad de manejar las emociones de los demás. Es la adecuación a nuestro ser social, parte esencial del desarrollo con los demás.

1.5.2 CONCEPTO SEGÚN MAYER

Mayer expone diferentes estilos característicos para responder ante las emociones:

- **Conciente de sí mismo:** Los que su cuidado los ayuda a manejar sus emociones. Son las personas que buscan cambiar.

- **Sumergido:** se trata de personas que a menudo se sienten abrumados y emocionalmente descontrolado. Es una persona que se da cuenta de lo que sucede pero no sabe por que por lo tanto no puede cambiar.

- **Aceptador:** personas que suelen ser claras en lo que sienten, pero no hacen nada para cambiar. Persona que se da cuenta de lo que le sucede, pero que llega a pensar que así es y que no lo puede cambiar.

En el estilo de respuesta esta el tipo de trabajo que se puede comenzar hacer con cada persona.

1.5.3 CONCEPTO SEGÚN GOLEMAN

En base en las investigaciones realizadas por los dos investigadores anteriores y comparándole con las Inteligencias Múltiples, Goleman afirmó que la inteligencia emocional incluye dos tipos:

- **La Inteligencia Personal:** que 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:

1. 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 auto-confianza.

2. 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.

3. Auto-motivación: 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.

1.6 CARACTERÍSTICAS DE LA MENTE EMOCIONAL

1. La mente emocional es infantil, en cuanto a que es categórica, todo es blanco o negro, para ella no existen los grises.

2. Todo lo enfoca personalizándolo en una misma.

3. Es auto confirmante, ya que no permite la percepción de todo aquello que socava las propias creencias o sentimientos y se centra exclusivamente, en lo que los confirma.

4. Impone el pasado sobre el presente, lo cual quiere decir que si una situación posee alguna característica o rasgo que se asemeje de alguna forma a un suceso del pasado cargado emocionalmente (esto es, que suscito en nosotras gran emoción), la mente emocional ante cualquier detalle que considere semejante, activa en el presente los sentimientos que acompañaron al suceso en el pasado, con la añadida de que las reacciones emocionales son tan difusas, que no percibimos el hecho de que estamos reaccionando, de una determinada forma, ante una situación que probablemente no comparta más que algunos rasgos, con aquella que desencadenó esa misma reacción en el pasado.

5. Sé auto justifica en el presente utilizando la mente racional, de forma que sin tener idea de lo que está ocurriendo, tenemos la total convicción de que lo sabemos perfectamente.

6. Realidad específica de estado, esta característica se refiere al hecho de que cada emoción tiene su propio repertorio de pensamientos, sensaciones y recuerdos asociados, que el cerebro percibe y emite automáticamente sin control racional. Así pues la visión de la realidad se modifica en función de la emoción que estemos sintiendo; lo que percibo no es lo mismo si me siento furioso o enamorado.

7. La mente emocional también posee el rasgo de la memoria selectiva lo cual implica, que ante una situación emocional determinada, reorganiza los recuerdos y las posibles alternativas de forma que sobresalgan los que considera relevantes.

8. Es asociativa, esto es considera los elementos que activan los recuerdos como si fuera la realidad, y ya sabemos que un solo rasgo similar puede evocar la totalidad de los sentimientos asociados, por esto el lenguaje de las artes, metáforas, leyendas, fábulas, le hablan directamente.

9. El tiempo no existe para ella y no le importa como son las cosas, sino como se perciben y lo que nos recuerdan.

10. Por lo que respecta a las palabras asociadas a este tipo de mente, podemos hablar de rapidez, impaciencia, relacionarse, decisiones a partir de ensayo error, globalizar, orientada a las emociones, sentir, creer, intuir, vincular.

11. Es cálida, imprecisa y está orientada básicamente a las relaciones con nosotros mismos y con los demás.

1.7 CAPACIDADES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

1. Independencia: Cada persona aporta una contribución única al desempeño de su trabajo.

2. Interdependencia: cada individuo depende en cierta medida de los demás.

3. Jerarquización: las capacidades de la inteligencia emocional se refuerzan mutuamente.

4. Necesidad pero no-suficiencia: poseer las capacidades no garantiza que se acaben desarrollando.

5. Genéricas: se puede aplicar por lo general para todos.

1.8 LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA EMPRESA

"Las normas que gobiernan el mundo laboral están cambiando. En la actualidad no sólo se nos juzga por lo más o menos inteligentes que podamos ser ni por

nuestra formación o experiencia, sino también por el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos o con los demás"

Daniel Goleman.

Dentro de la empresa se observa la necesidad de dos habilidades para tener éxito en las empresas: la formación de equipos y la capacidad de adaptarse a los cambios. Estas las clasificaremos dentro de tres grandes grupos de competencias: emocionales, personales y sociales.

1.9 COMPETENCIAS EMOCIONALES

Las competencias emocionales más relevantes para el éxito caen dentro de los tres grupos siguientes.

- a. Iniciativa, motivación de logro y adaptabilidad
- b. Influencia, capacidad para liderar equipos y conciencia política
- c. Empatía, confianza en uno mismo y capacidad de alentar el desarrollo de los demás.

1.10 COMPETENCIAS PERSONALES

Conciencia de uno mismo: conciencia de nuestros propios estados internos, recursos e instituciones.

Conciencia emocional: reconocer las propias emociones y efectos

Valoración adecuada de uno mismo: conocer las propias fortalezas y debilidades.

Confianza en uno mismo: seguridad en la valoración que hacemos sobre nosotros mismos y sobre nuestras capacidades

Autorregulación: control de nuestros estados, impulsos y recursos internos

Autocontrol: capacidad de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos conflictivos

Confiabilidad: fidelidad al criterio de sinceridad e integridad

Integridad: asumir la responsabilidad de nuestra actuación personal

Adaptabilidad: flexibilidad para afrontar los cambios

Innovación: sentirse cómodo y abierto ante las nuevas ideas, enfoques e información.

Motivación: las tendencias emocionales que guían o facilitan el logro de nuestros objetivos.

Motivación de logro: esforzarse por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia.

Compromiso: secundar los objetivos de un grupo u organización.

Iniciativa: prontitud para actuar cuando se presenta la ocasión.

Optimismo y persistencia en la consecución de los objetivos: a pesar de los obstáculos y los contratiempos.

1.11 COMPETENCIA SOCIAL

Determinan el modo en que nos relacionamos con los demás

1.12 ¿QUÉ IMPLICA LA INTELIGENCIA EMOCIONAL?

Otras maneras para el control de las emociones son las siguientes:

- Lograr expresar con palabras lo que sentimos
- Buscar explicaciones a lo no entendido
- Expresar en palabras lo que sentimos
- Pensar, leer y hablar sobre los sentimientos
- Identificar nuestros defectos y valores dominantes
- Actitud crítica hacia el origen de la preocupación
- Esforzarse en ver lo positivo de cualquier situación
- Descansar
- Pensar en los demás
- No descargar enfados

1.13 BIBLIOGRAFIA Y ENLACES RECOMENDADOS

1.13.1 BIBLIOGRAFIA

La inteligencia emocional en la empresa

Goleman, Daniel
Barcelona: Javier Vega Editor, 1999.

La inteligencia emocional

Goleman, Daniel
Buenos Aires : Javier Vergara Editor, 1996.

Inteligencia emocional e inteligencia exitosa: algunas ideas para la práctica

Escala Figueredo, Miguel J
Santo Domingo: EDUCA, 1997.

La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones

Cooper, Robert K; Sawaf, Ayman
Bogotá : Norma, 1998.

La inteligencia emocional en el trabajo

Weisinger, Hendrie
Madrid: Suma de Letras, 2001.

Los modelos de la mente : más allá de la inteligencia emocional

Hernández, Pedro
La Laguna, Tenerife: Tafor Publicaciones, 2002.

1.13.2 ENLACES RECOMENDADOS

<http://www.psicologia-online.com/autoayuda/iemocional/index.shtml>
http://www.degerencia.com/tema/inteligencia_emocional
<http://www.materiabiz.com/mbz/gurues.vsp?nid=22574>
http://www.trabajo.com.mx/inteligencia_emocional.htm
<http://www.psicopedagogia.com/definicion/inteligencia%20emocional>
<http://www.capitalemocional.com/articulos/iemoet.htm>