



## VALOR DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE) EN LA EMPRESA

El liderazgo se ha definido como un proceso de influencia social, que maximiza los esfuerzos de los demás hacia el logro de una meta; y la inteligencia emocional como la habilidad que permite identificar, evaluar y controlar las emociones de uno mismo y de los demás, y como la capacidad de poder motivarlos y cooperar. Asimismo, las competencias que poseen y caracterizan a los líderes son de carácter emocional.

Por un lado, cuanto mayor sea la capacidad de autocontrol, autoevaluación, motivación y cooperación de una persona, mayor será la probabilidad de que esa persona se convierta en mejor líder, ya que la capacidad le permitirá tener una mayor influencia en los demás. Además, el hecho de motivarlos hará que sus metas y objetivos resulten más alcanzables.

*Goleman (1998) profundizó acerca de dicha idea directamente, alegando lo siguiente:*

*“No es que las habilidades intelectuales y técnicas sean irrelevantes. Las habilidades intelectuales son importantes, pero sobre todo como capacidades de umbral, es decir, son los requisitos de nivel de entrada para los cargos ejecutivos. Pero mi investigación, junto con otros estudios recientes, muestra claramente que la inteligencia emocional es la condición sine qua non del liderazgo. Sin inteligencia emocional, una persona puede tener la mejor formación en el mundo, una mente incisiva y analítica, y una fuente inagotable de ideas inteligentes, pero aún así no llegará a ser un gran líder”.*

El psicólogo hace énfasis en la parte emocional que conlleva el liderazgo. Según Goleman, los líderes nos mueven, encienden nuestras pasiones e inspiran lo mejor de cada uno. Es importante destacar el poder de sus ideas, su visión y sus eficientes estrategias, pero lo principal del buen liderazgo son las emociones.

Independientemente de lo que un líder planea hacer –ya sea llevar a cabo un plan estratégico o movilizar a varias personas para llevar a cabo una determinada tarea–, su éxito siempre dependerá de cómo lo haga. Si los líderes fallan en esa tarea principal de conducir las emociones en la dirección adecuada, el resultado de sus objetivos se verá perjudicado respecto al resultado de una buena conducción de emociones.

Es cierto que todos estamos de acuerdo en lo siguiente: el estado de ánimo de un líder es imprescindible, así como su capacidad de influir en el de los demás. Sin embargo, las emociones son más difíciles de transmitir, se consideran demasiado personales e incuantificables. No obstante, numerosas investigaciones en el ámbito de las emociones han mostrado grandes ideas no sólo acerca de cómo medir el impacto de las emociones en un líder, sino acerca de cómo los mejores líderes han encontrado distintas formas eficaces para comprender y mejorar la forma en que manejan sus propias emociones, así como las de los demás.



En todo grupo de personas, el líder es el que mayor poder tiene a la hora de influir en las emociones de los demás. Si las emociones de la gente se encaminan hacia el entusiasmo y la energía, su rendimiento puede aumentar; en cambio, si se encaminan hacia el rencor y la ansiedad, serán apartados del camino que los llevará al éxito. No olvidemos que son los seguidores los que buscan al líder –y no al revés–, en especial para obtener un apoyo moral y crear una conexión emocional con ellos, así como para obtener su empatía. Cuando los líderes conducen sus emociones de una forma positiva, pueden sacar lo mejor de sus seguidores. Sin embargo, cuando conducen emociones de manera negativa, impiden por completo que sus seguidores puedan brillar y alcanzar el éxito. En definitiva, el hecho de que una organización florezca o se marchite depende de esa capacidad del líder de darle a la emoción la importancia que tiene, y de gestionarla adecuadamente.

En el caso de un líder emocionalmente inteligente, su pasión y energía influyen positivamente en todo el grupo. No obstante, ello no implica que en ocasiones dichos líderes no puedan proyectar un estado de ánimo más serio cuando la situación así lo demande. Esto nos conduce a la empatía, que es otra característica fundamental en un líder.

*Por ejemplo, si ha sucedido algo que ha hecho enfadar a los colaboradores –como el cierre de una división– o les ha entristecido –una enfermedad seria de un compañero muy querido–, el líder no sólo siente empatía hacia esas emociones de los empleados, sino que también la expresa en nombre del grupo, se convierte en portavoz automático de los sentimientos de todos. Ello proporciona seguridad y confianza a los empleados, además hace que se sientan comprendidos por el líder.*

## ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA IE EN LA EMPRESA?

- Tener inteligencia emocional nos permite reconocer nuestros estados emocionales y los de las personas con las que trabajamos.
- Los miembros de un equipo emocionalmente inteligentes tienen una mayor satisfacción laboral y contribuyen a crear un mejor ambiente de trabajo.
- La inteligencia emocional compartida mejora los procesos de trabajo y también los resultados del trabajo.

Citando Daniel Goleman de nuevo, este autor enumera las aptitudes fundamentales que constituyen la Inteligencia Emocional, a saber:



### ¿QUÉ BUSCAN LAS EMPRESAS?

Las compañías no solo buscan conocimientos sólidos sobre el campo en el que se desempeñará el trabajador, ahora van más allá. Además de los requisitos académicos sedemandan habilidades emocionales para que aquel que se incorpora encaje tanto en la cultura corporativa como en el equipo. Algunas habilidades que se piden son:

- Escuchar y comunicar con efectividad
- Creatividad y adaptabilidad.
- Espíritu de equipo.
- Confianza y motivación.
- Organización y liderazgo

Según Goleman, las prácticas que debe llevar a cabo una empresa para obtener ventajas a la hora de aplicar la inteligencia emocional en el ámbito corporativo son ocho:

- 1) Equilibrio entre los aspectos humanos y financieros de la organización.
- 2) Estimulación permanente a la mejora de los procesos.
- 3) Comunicación clara y abierta entre los distintos departamentos de la empresa.
- 4) Aumento de la confianza entre los departamentos y de éstos hacia los directivos.
- 5) Fortalecimiento de relaciones internas y externas.
- 6) Colaboración, apoyo y solidaridad.
- 7) Innovación permanente: cada tarea puede ser mejor la próxima vez.
- 8) Aceptación de riesgos y aprendizaje común.

La inteligencia emocional puede ser útil en diferentes aspectos de la empresa. Te mencionamos tres de los principales escenarios corporativos:

#### 1. Negociación

En cualquier situación de negociación que se te presente, tus habilidades emocionales te sirven para conectarte mejor con tu interlocutor y, finalmente, en una negociación lo que buscas es un resultado que sea con el que los dos se quedan felices, ese es el mejor resultado que puede tener una negociación y, en ese sentido, las habilidades emocionales te pueden ayudar mucho.

#### 2. Construcción de equipos de trabajo

En la construcción de equipos de trabajo, busca necesidades que sean complementarias y lograr una sinergia, de tal manera que todos sientan que van por el mismo objetivo y se comprometan. En este sentido, el poder comunicar esto y llegar a las emociones de la gente, es decir, emocionalmente convencerlos de que vale la pena el esfuerzo, el desafío es clave para eso.

#### 3. Resolución de conflictos

Es necesario entender que la gente, por lo general, no pelea por gusto; por lo general, lo que hay es un choque emocional entre necesidades, entre diferentes posturas, que a la hora de analizarlo desde sus componentes emocionales y lo logras transmitir a la gente que está interviniendo en el conflicto, ayudas mucho a que las cosas se solucionen de una manera mucho más ágil y en beneficio de todos.