

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA AL MUNDO LABORAL EMOTIONAL

Moreno Lucena, Álvaro. Universidad de Granada

Resumen

La inteligencia emocional es uno de los aspectos clave para desenvolverse en el mundo laboral y lograr el éxito en lo personal, académico y profesional, pero estas competencias y habilidades no son innatas, sino que se pueden trabajar y mejorar. En nuestro sistema educativo se está insertando en los últimos tiempos la educación emocional de los alumnos que ayude a desarrollar estas características en los estudiantes, pero todavía no es suficiente ya que sigue demasiado enfocada hacia el desarrollo de la inteligencia académica obviando otros aspectos muy importantes. Se requiere de una educación integral de los alumnos y a su vez, para conseguir ésta, se necesita una mayor formación de los docentes en la temática.

Palabras Clave: Inteligencia, educación, mercado de trabajo, competencias

Introducción

Cómo definir la inteligencia emocional

Tras revisar las distintas definiciones de inteligencia emocional que realizan Goleman (1996), Mayer, Salovey y Caruso (2000), Sterrett (2002) y Fernández-Berrocal (2004); una definición de inteligencia emocional podría ser: *“La inteligencia emocional sería la habilidad para manejar los sentimientos propios y de los demás, una forma de interactuar con el mundo, de controlar una serie de variables sobre nuestro comportamiento y de reaccionar adecuadamente con esa información para guiar el pensamiento y la acción de uno mismo y de los demás.”*

Esta inteligencia emocional es necesaria para el desarrollo de emociones que son imprescindibles para la supervivencia en la sociedad en la que el ser humano se encuentra inmerso, y del uso que se haga de ésta, dependerá el éxito o fracaso en distintos aspectos de nuestra vida.

Inteligencia emocional y competencias sociales

La inteligencia emocional tendría tres pilares básicos sobre la que se asienta: la capacidad de identificar y discriminar nuestras propias emociones y las de los demás; la capacidad de manejar y regular esas emociones; y la capacidad de utilizarlas de forma adaptativa (Bisquerra 2003).

El primero de los tres pilares, quedaría representado por las competencias emocionales de conciencia de uno mismo, como son el auto-conocimiento, la valoración emocional y la confianza en uno mismo; y la alfabetización emocional (refiriéndose a la honradez emocional, la energía, el conocimiento, el feedback, la intuición, la responsabilidad y la conexión).

El segundo de los pilares se corresponde con las competencias emocionales de autorregulación y motivación. Aquí nos encontramos con las competencias relacionadas con la autorregulación, la integridad, responsabilidad, apertura, flexibilidad de ideas, innovación y creatividad; y con la agilidad emocional, la cual sirve para edificar nuestra autenticidad, nuestra credibilidad y nuestra flexibilidad, ampliando nuestro círculo de confianza y nuestra capacidad para escuchar, asumir conflictos y sacar el máximo partido posible del descontento positivo.

Con respecto al último de los pilares, se puede entender por medio de un conjunto de competencias emocionales relacionadas con la empatía y las habilidades sociales. En primer lugar, las competencias vinculadas a la empatía son la comprensión de los demás, el desarrollo de los demás, la orientación hacia el servicio y el optimismo. Además, existe un conjunto de competencias relacionadas con las habilidades sociales, como, por ejemplo, la influencia, comunicación, gestión de conflictos, liderazgo, catalización del cambio, colaboración y cooperación, y habilidades de equipo. Por otro lado también nos encontramos con la profundidad emocional y la alquimia emocional. Con la primera se trata de armonizar la vida y el trabajo con el potencial y las intenciones que le son peculiares, poniendo en ello su integridad, su empeño y su responsabilidad. En cambio, el segundo nos permite ampliar nuestro instinto y nuestra capacidad de creación aprendiendo a fluir con los problemas y las presiones, y a competir contra el futuro educando nuestras facultades para percibir mejor las soluciones y oportunidades ocultas (Bisquerria 2005).

Desarrollo

La inteligencia emocional en el mundo empresarial en situaciones laborales difíciles

Siguiendo a Gall, Grewal, Kadis, Lopes & Salovey (2006), todas las competencias sociales son necesarias en el ámbito laboral, ya sea como directivo o como empleado de una empresa, ya que es esencial desarrollar las habilidades de interrelación personal. Estas habilidades de relación son imprescindibles tanto para acceder a un empleo, para prosperar en él, así como para conservar este empleo durante un largo periodo de tiempo. Aunque no todo son las habilidades de relación, ya que esto implica también además competencia profesional. En resumen, lo importante es ser valioso/a para la empresa o la organización, de forma que sea difícil prescindir del trabajador en cuestión. En esto juega un papel muy importante la relación que se establezca entre el jefe/a y el empleado/a, y el tipo de relación que se instaure se debe a la inteligencia emocional.

En cuanto a las distintas situaciones laborales que se pueden crear, pasaré a detallar la selección inteligente de personal y las distintas reacciones de la dirección de la empresa ante el personal improductivo. Antonio Valls (2000) nos explica que en cuanto a la selección de personal, el objetivo es la

contratación oportuna de la persona adecuada, ya que con el equipo de empleados apropiado, la empresa puede avanzar con más celeridad y eficacia. Para ello, no se recomienda dejarse llevar por los datos que aparezcan en el currículum, sino darle una mayor importancia a la entrevista personal. En esta juegan un papel muy importante las emociones que el aspirante a empleado transmite, la primera impresión y la primera relación que se establece entre el jefe y el empleado. Con respecto a las reacciones de la empresa ante el empleado improductivo, hay que comentar previamente que siguiendo con Antonio Valls (2000), la mayor parte de las veces de rescisión de un contrato laboral, tiene sus raíces en el entorno o en las reestructuraciones que tienen que acometer las empresas para poder sobrevivir. Para la elección de la persona a despedir, los directivos tienen en cuenta en un gran número de ocasiones este tipo de competencias personales en el trabajador: motivación, relación jefe-empleado, capacitación, adaptación, delegación y trato adecuado; por lo que es necesario que este tipo de características estén presentes en el trabajador.

Inteligencia emocional para lograr el éxito personal y profesional

El éxito en cuanto a lo personal y social no tiene tanta relación con la inteligencia general, con el CI, ni con los resultados académicos obtenidos, puesto que una persona puede alcanzar el éxito personal si consigue tener buenas competencias en cuanto a habilidades sociales se refiere. Estas habilidades son múltiples, y siguiendo a Sterrett (2000), nos podemos encontrar con las siguientes destrezas sociales básicas: Reconocer la presencia de los demás, iniciar la conversación, mantener la conversación, sintonía, sincronización, Incorporación a la conversación de forma correcta, reciprocidad y contagiar a los demás el estado de ánimo.

Con respecto al trabajo, la inteligencia sí que se considera más relevante en un primer plano para conseguir el éxito, puesto que ésta te ayudará a conseguir los títulos, las credenciales necesarias para poder optar a determinados puestos de trabajo. A partir de esta obtención de títulos, entran en juego factores de tipo emocional, ya que nos encontramos en una sociedad donde abunda el personal altamente cualificado. Las empresas tienen más demandantes de empleo que ofertas de las que disponen, por lo que para elegir a los afortunados que pasarán a formar parte de la empresa se tendrán en cuenta estos factores de tipo emocional anteriormente mencionados.

Por otro lado, el famoso éxito es muy subjetivo, ya que depende de la concepción que tenga cada persona acerca de tener éxito en la vida personal y laboral. Cada persona puede considerar que tiene éxito en su trabajo sea éste del tipo que sea o requiera una mayor o menor inteligencia, depende de los objetivos que previamente se haya planteado esa persona y de si estos se han satisfecho positivamente.

Cómo mejorar la inteligencia emocional

Siguiendo a Sánchez, A. (2009), existen una serie de ámbitos de actuación para desarrollar la inteligencia emocional:

- Detectar pensamientos, cambios fisiológicos y comportamientos erróneos para encauzarlos satisfactoriamente. Debemos aprender a comprender la importancia de conocer nuestras respuestas emocionales, adquirir posibilidades de actuar sobre ellas, manejar y superar emociones destructivas, desarrollar nuestra auto-confianza y auto-motivación y realizar una auto-modelación.
- La reestructuración cognitiva en las respuestas emocionales. Por ejemplo con la terapia racional emotiva de Albert Ellis que proporciona una toma de conciencia de tu auto-doctrinamiento en creencias irracionales y su sustitución activa por creencias más racionales, para aprender a resolver problemas.
- Técnicas de autocontrol emocional. Son necesarias en caso de conflicto y en aquellas situaciones en las que las emociones parecen tener un mayor peso que nuestras cogniciones.
- Estrategias para superar los problemas que se nos presentan en la vida. El uso de determinadas técnicas puede favorecer nuestro mundo emocional.

La inteligencia emocional en la educación para el desarrollo integral de los alumnos

Según Abarca & Sala (2002), la inteligencia emocional posee una gran aplicabilidad, con lo que la educación es un campo de investigación donde existe gran cantidad de trabajos. Los estudios de investigación que se han realizado en este campo, se focalizan en analizar la evolución de la inteligencia emocional en los alumnos, su importancia en el aprendizaje, en el desarrollo intelectual y en la autorregulación. (Calero & Espada 2012, García 2008).

Siguiendo a Cabello (2011) por otro lado es importante destacar el desarrollo de programas para el fomento de la inteligencia emocional en los niños, centrándose en aspectos tales como el reconocimiento de emociones, la empatía y las competencias emocionales. Estos programas surgen debido a que tradicionalmente se ha hecho un mayor hincapié en las funciones cognoscitivas que en el desarrollo de la competencia social y de Inteligencia Emocional, resaltando por este motivo la necesidad de educar en emociones en el futuro.

No es posible que solo fomentando la inteligencia académica se desarrolle integralmente un alumno, debido a que para que este sea posible, también deben desarrollarse otro tipo de inteligencias además de las cognitivas según Gardner (1998): las inteligencias personales. Estas, a su vez se podrían dividir en dos, en la inteligencia interpersonal y la inteligencia intrapsíquica. La inteligencia interpersonal consistiría en la capacidad de comprender a los demás, establecer contacto con los propios sentimientos, discernir entre ellos y aprovechar este conocimiento para orientar nuestra conducta. Mientras, por otra parte, la intrapsíquica sería la configuración de una imagen exacta y verdadera de nosotros mismos, que nos haga capaces de utilizar esa imagen para actuar en la vida de un modo más eficaz.

Conclusiones

En nuestro actual sistema educativo no se tienen en cuenta con la misma importancia todos los ámbitos, ya que comúnmente se desea potenciar el desarrollo intelectual mediante la superación de pruebas académicas, las cuales miden tus conocimientos sobre distintas áreas. En la mayoría de los casos no se lleva a cabo una metodología en la que se intente favorecer el desarrollo de la inteligencia emocional de los alumnos, centrándose solo en el puro rendimiento académico. El desarrollo de este tipo de inteligencia no solo mejora las habilidades del alumno para interrelacionarse en los distintos contextos de su vida, sino que también nos ayuda a mejorar el clima en la clase, donde existirá un ambiente de trabajo más colaborativo, pudiendo utilizar la educación en valores de una forma más eficaz.

Se debería de realizar una enseñanza más individualizada, donde se tuviera en cuenta a la persona en su conjunto y no solo a sus resultados académicos, es decir, educar integralmente a los alumnos. Con un mayor acercamiento a nivel personal entre docentes y estudiantes la comunicación interpersonal sería más fluida, implicándose el profesor en mayor medida en los aspectos personales del estudiante. Esto favorecerá el desarrollo de las competencias y las características descritas en el desarrollo del trabajo, aumentando a su vez el desarrollo emocional de los alumnos.

Creo que a nivel administrativo e institucional sería de gran ayuda la inclusión en el curriculum de contenidos relacionados con la temática, es decir, que se imponga en cierta forma como obligatoria la educación emocional de los alumnos. También creo que sería de utilidad la asignación de un menor valor a las calificaciones obtenidas en determinadas pruebas, en aquellas en las que tras la realización se decide el futuro del alumno (selectividad, por ejemplo), y valorar en mayor grado el esfuerzo realizado durante todo el curso, es decir, llevar a cabo una evaluación más continua. Esto provocaría que los docentes no se preocupasen exclusivamente de preparar a los alumnos para que superen esas pruebas, sino que estarían más pendientes en otros aspectos de la educación de los estudiantes.

En nuestro sistema educativo se busca preparar al individuo para la vida laboral inculcándole una serie de contenidos que debe conocer, pero no las habilidades sociales para desenvolverse en ese futuro mundo laboral. Además, se busca una competitividad con respecto a los demás sistemas educativos, poseer a los alumnos más capacitados “intelectualmente”, ya que lo más importante en nuestro sistema educativo es la calificación numérica obtenida y no el conocimiento aprendido.

Las consecuencias de este tipo de sistema, son la existencia de un gran número de personas, sobre todo jóvenes, excesivamente formados para desempeñar un puesto de trabajo. Al existir tanta demanda de empleo y tan poca oferta de trabajo, el aspirante que se hace finalmente con él, sería el que más habilidades sociales posee, el más estable emocionalmente, el que tenga un mayor control sobre las relaciones, en definitiva, el que mayor inteligencia emocional tenga. Además dependiendo de su inteligencia emocional (sin dejar

de lado el resto de habilidades que el empleado posea), dependerá la evolución de la trayectoria que la persona tendrá en la empresa.

Bibliografía

Abarca, M. & Sala, J. (2002). La educación emocional en el currículum. *Ediciones Universidad de Salamanca. Teor. Educ.* 13, pp. 209-232.

Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de investigación educativa.* Vol 21, N° 1, pp. 7-43.

Bisquerra, R. (2005). La educación emocional en la formación del profesorado. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado.* Vol 19, N°3, pp. 95-114.

Cabello, M.J. (2011). Importancia de la inteligencia emocional como contribución al desarrollo integral de los niños/as de educación infantil. *Pedagogía Magna*, N° 11, pp. 178-188.

Calero, J.C. & Espada, M. (2012). La inteligencia emocional en el área de educación física. *La peonza: Revista de educación física para la paz.* N° 7, pp. 65-69.

Fernández-Berrocal, P., Ruiz, D. (2008). La inteligencia emocional en la educación. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa.* Vol. 6 (2), N° 15, pp. 421-436.

Gall, M., Grewal, D., Kadis, J., Lopes, P.N., & Salovey, P. (2006). Evidence that emotional intelligence is related to job performance and affect and attitudes at work. *Psicothema.* Vol 18, supl., pp. 132-138.

García, V. (2008). La inteligencia emocional en la educación infantil. *Educación y futuro*, 19, 129-149.

Gardner, H. (1998). *Inteligencias múltiples. La teoría en la práctica.* Barcelona. Editorial Paidós.

Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional.* Barcelona. Editorial Kairós.

Mayer, J.D., Salovey, P. & Caruso, D. (2000). Models of emotional intelligence. *Handbook of intelligence.* Cambridge, UK. Cambridge University.

Sánchez, A. (2009). *El valor de la inteligencia emocional.* Alcalá la real. Editorial Formación Alcalá.

Sterrett, E. A. (2000). *Guía del directivo para la inteligencia emocional: de la gestión al liderazgo.* Madrid. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces.

Valls, A. (2000). *Inteligencia emocional en la empresa*. Barcelona. Ediciones Gestión 2000.