

## La importancia de la Inteligencia Emocional en la vida y en las organizaciones

La IE tiene un impacto positivo en los logros personales-profesionales y organizacionales.



dirigir la acción.

Las emociones conforman una parte esencial de la naturaleza humana, destaca su relevancia directa en el comportamiento, la actitud, ideas (pensamientos) y la razón. La neurobiología así lo demuestra. Además de ser un legado que facilita la adaptación al medio, el proceso emocional está directamente relacionado con la puesta en marcha de diferentes funciones: procesar información, sistema de reacción y de proacción. Es decir, **las emociones no son meros estados afectivos, sino que cumplen funciones específicas:** aprendizaje, memoria, atención, motivación..., condicionan la salud y

la vida profesional, y sobre todo tienen la gran función de

Las emociones tienen una gran capacidad de influencia, a la hora de tomar decisiones, percepción, etc. Y aunque éstas y los pensamientos están interrelacionados, sin desmerecer la influencia del propio cuerpo, ante sucesos con una alta carga afectiva las emociones toman el control. Luego, **los estados afectivos ejercen un papel central en los procesos internos.** Por fortuna, mediante la Inteligencia Emocional (IE) mejora la relación y la gestión con las emociones –que no tomen un protagonismo excesivo, pero sin depreciar su valor informativo-, se consigue abrir conductas más coherentes y especialmente más adaptativas. Diversos estudios son claros a este respecto, **la IE contribuye a un mejor desempeño personal y organizacional**, (Turner y Lloyd-Walker, 2008; Hopkins y Bilimoria, 2008).

Por el contrario, no saber gestionar adecuadamente los sentimientos, es actuar de manera más desadaptada, y a la par más perjudicial para la propia salud. Descifrar la parte emocional y su interrelación con la cognitiva –junto a la percepción creada sobre la realidad-, es aprender a familiarizarse con los saberes emocionales y su capacidad de influencia, los cuales están alineados con necesidades y motivaciones específicas. En consecuencia, **identificar, comprender y gestionar la combinación los dos saberes (emocional-cognitivo) explica el éxito profesional y personal**, (Watkin, 2000), (Longhorn, 2004) entre otros.

En relación al mundo empresarial, si no se gestionan bien los sentimientos desagradables del personal resulta difícil contar con todo su potencial. Y aquellos actúan como rémora en la organización. El compromiso personal, esforzarse y entregar la energía, y la motivación del personal de una organización, no se alimenta con sentimientos desagradables –aunque algunas empresas apuesten por eso-, con las repercusiones que ello tiene en el conjunto.

El rendimiento profesional está relacionado con tres grandes competencias:

- Competencias en Inteligencia Cognitiva.
- Competencias en Inteligencia Emocional, habilidades intrapersonales.
- Competencias en Inteligencia Social, habilidades interpersonales.

Pero más allá de estas tres competencias, existe un ingrediente fundamental para el éxito: **el deseo de usar el propio intelecto.** Ahora bien, son necesarios contextos facilitadores. Sin ellos, los buenos profesionales pronto rehuirán seguir desplegando su talento, y eso provoca una bajada de su motivación y el consecuente rendimiento. **La motivación está relacionada con las emociones y las necesidades.** Sentirse motivado depende de los estados emocionales agradables, y en consecuencia de contextos y líderes que fomenten esos estados. Líderes que dominen sus recursos psicológicos (cognitivos y emocionales), que actúen con IE, y otorguen a las emociones el protagonismo justo pero necesario. Accionar desde la congruencia e integridad.



**Bastantes empleados consideran que sus actuales jefes no son buenos líderes, y otros opinan que no crean las condiciones para favorecer un trabajo eficaz.**

**Las organizaciones no tienen que motivar a sus colaboradores, pero sí crear buenos climas de trabajo a través de sus líderes.** Asimismo, los líderes, no son solo responsables de sus acciones sino de la repercusión que éstas tienen en sus colaboradores y en el clima laboral. Hay que poner énfasis en el hacer de los líderes, porque poseen *poder legal* en la organización que marca la priorización y acatamiento de directrices entre sus colaboradores.

En las organizaciones, **la IE y el liderazgo son constructos correlacionados e importantes para el éxito.**

No hay que olvidar que las emociones son contagiosas, y que las personas con mayor poder legal van a tener también mayor influencia sobre el sentir grupal. **Ejercer una influencia positiva es eje fundamental para crear y mantener un buen rendimiento**, (Koman y Wolf, 2008). No es cuestión de desmerecer los sentires menos agradables –útiles en determinadas circunstancias a una intensidad adecuada-, pero tampoco abusar de ellos porque laceran el ánimo y la motivación, y por ende el rendimiento.

**Es esencial cuidar las relaciones personales en las organizaciones y la motivación en el trabajo, son pilares del buen funcionamiento.**

Se corrobora mediante estudios que tanto **las habilidades socio-emocionales como las interpersonales son excelentes predictores del éxito**: capacidad de mejorar estrategias de afrontamiento, mayor eficacia, gestión del estrés, adaptación... Además **la IE es la base de cualquier competencia importante**, ya que las emociones juegan siempre un papel relevante en la conducta, (Cherniss y Adler, 2000).

Una de las habilidades poco conocida de la IE es la “utilización de las emociones”, es decir, saber usar las emociones con congruencia para resolver problemas, mejorar el bienestar personal, crear ambientes más sanos, etc. Así como empleamos los números, la lógica, palabras... para organizar la información y extraer reflexiones, las emociones también se pueden y se deben “usar” (auto-inducir), ya sea en el propio beneficio o para el conjunto del grupo, en función de los objetivos: facilitar las relaciones, afrontamiento de situaciones, creatividad, etc. También es necesario entender las causas de las emociones y poner en práctica técnicas de regulación emocional, con ánimo de ofrecer conductas coherentes alineadas a las necesidades y la motivación. Sucede que **las emociones dirigen también la atención, y si no se gestionan adecuadamente se pierde energía, concentración y eficacia**. En consecuencia, el *uso* de las emociones también aporta la dirección de la atención y por ende sobre la concentración, se disminuye así pensamientos desiderativos (diálogo interno infértil).

**Las habilidades en IE se pueden desarrollar.**

Sí, ello es factible, siempre que exista una **formación de calidad**, como así lo demuestra el método que utilizo, basado en el Modelo de Salovey & Mayer de IE, de gran rigurosidad y aceptación científica. **La eficiencia del método de aprendizaje de la IE** (desarrolla 4 habilidades básicas desde un planteamiento cognitivo-emocional) **evidenció un aumento relativo del 113 %, más del doble de Personas Emocionalmente Inteligentes (PEI)**, datos recogidos pasado un mes tras la formación. Se demuestra así la eficacia y consistencia de este método para mejorar las habilidades socio-emocionales.

El Dr. Paolo Lopes, experto en liderazgo y motivación, de la Universidad Católica de Portugal, comenta que **la regulación emocional es la habilidad más propicia para mejorar el rendimiento y aumentar la motivación en las organizaciones**. Richard Robert, experto en la evaluación de la IE, en el Center for Innovative Assessments,



en EEUU, después de investigar en profundidad la *regulación emocional*, llegó a la conclusión de que es una variable independiente; es decir, que en función de su nivel de desarrollo influirá sobre otras habilidades o competencias tales como el bienestar personal, etc. Además, Richard afirma con rotundidad que **la regulación emocional mejora la cordialidad-amabilidad** (una de las dimensiones de la personalidad), fundamental en la mejora de las relaciones interpersonales, tan importantes éstas en cualquier organización.

**El método que utilizo en el desarrollo de la IE, incide en las afirmaciones de Richard y Paolo**, mejora tanto los niveles de la *regulación* como de la *claridad emocional* (otra habilidad muy relevante). En general, **el método aumentó más del doble el número de PEI, con una progresión positiva después de un mes de la formación**. El método centra los esfuerzos en consolidar técnicas y, convertir a las personas más diestras en las cuatro habilidades que promueve una óptima IE, según el Modelo de Salovey & Mayer. Destaca pues su firmeza en el incremento de la *regulación* y la *claridad emocional*.

Las emociones siempre estuvieron ahí, son fuente de motivación e inspiración, que influyen la percepción, el razonamiento, creatividad, el bienestar personal, etc. **Están implicadas en muchos aspectos de la vida**. Su capacidad de influencia y relevancia nos invita a seguir trabajando hacia su comprensión científica. Ahora está de la mano gestionarlas de manera eficaz y en pro del beneficio, como el método que utilizo para mejorar estas habilidades.

Las organizaciones ponen cada vez más empeño en mejorar las capacidades en IE de su personal, aunque queda mucho que trabajar. **Necesitamos el esfuerzo, compromiso y experiencias de todos/as en pro de mejorar los índices de IE**, e incidir en la conciencia colectiva de la organización para hacerlas más eficientes y contextos cada vez más sanos y armónicos, provechosos para todos.

No hay que perder de vista el propósito de la IE, que es utilizar la relación emoción-pensamiento para extraer el máximo provecho a las capacidades. Dentro del ámbito organizacional, **la IE ha venido para quedarse**, ya no se buscan solo personas técnicamente preparadas sino que además tengan con un coeficiente emocional apto para desempeñar sus funciones, esencialmente en puestos de alta responsabilidad. Porque **la IE correlaciona con el liderazgo, imprescindible en la gestión de personas**. Asimismo, la IE es necesaria para la buena y sana comunicación, y relacionarse desde la asertividad. Muchos conflictos se generan por una deficiente comunicación proveniente de la falta de gestión emocional.

**En definitiva, la IE mejora una serie de funciones importantes en la efectividad organizacional**. La eficaz gestión cognitivo-emocional es el inicio de la gestión interna de cualquier organización, el núcleo de cualquier conducta.