

Inteligencia Emocional en el Trabajo

JIMENEZ-AVELAR, Fernando†

Universidad Iberoamericana

Recibido 24 de Octubre, 2017; Aceptado 10 de Diciembre, 2017

Resumen

Daniel Goleman define la inteligencia emocional como: “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”. El poseer inteligencia emocional significa poder percibir de forma adecuada cómo funciona el mundo y actuar de manera apropiada y responsable, comprendiendo y participando de manera inteligente para poder obtener los resultados que queremos en cualquier ámbito de la vida. La inteligencia emocional también involucra el auto-manejo de nuestras emociones, evitando estallidos emocionales de: ira, frustración, culpa, entre otros. La inteligencia emocional en el trabajo juega un papel determinante en todos los niveles de la cadena de mando. Este concepto está asociado estrechamente con el liderazgo dentro de las empresas, donde se requiere de una interacción social eficiente para lograr el buen desempeño de un equipo. Hoy en día esta capacidad es muy valorada por las empresas. Se ha mostrado que una de las competencias fundamentales para lograr el éxito profesional es la competencia emocional.

Inteligencia Emocional, Liderazgo, Líder

Abstract

Daniel Golemn defines emotional intelligence as: "The ability to recognize our own feelings and the those others, to motivate and manage relationships properly." Possessing emotional intelligence means being able to perceive properly how the world works and acts in an appropriate and responsible way, understanding and participating in an intelligent way in order to obtain the results that we want in any field of the Life. Emotional intelligence also involves the self-management of our emotions, avoiding emotional outbursts of: anger, frustration, guilt, among others. Emotional intelligence at work plays a decisive role in all levels of the chain of command. This concept is closely associated with leadership within companies, where an efficient social interaction is required to achieve a team's good performance. Today this capacity is highly valued by companies. It has been shown that one of the key competencies in achieving professional success is emotional competition.

Emotional Intelligent, Leadership, Leader

Citación: JIMENES-AVELAR, Fernando. Inteligencia emocional en el trabajo. Revista de Tecnologías Computacionales 2017. 1-4: 14-20

† Investigador contribuyendo como primer autor.

Introducción

¿Un líder requiere de Inteligencia Emocional en el trabajo? Para conseguir una adecuada interacción con los miembros del equipo, entendiendo el funcionamiento del mismo como seres sociales, permitirá al líder una eficiente gestión.

Hoy en día la inteligencia emocional es determinante en el rol del líder. El líder debe poseer suficiente inteligencia emocional para tener el control adecuado de las emociones, las cuales a su vez deben ser canalizadas adecuadamente, influyendo directamente estas últimas en el adecuado funcionamiento del equipo. Un líder que posee inteligencia emocional baja, permitirá que sus emociones (positivas o negativas) tomen el control sobre sus decisiones.

Un ejemplo de lo anterior lo podemos ver en la manera tradicional, con la cual, son lideradas las empresas donde llegamos a desempeñarnos. Los líderes que están al frente de estas empresas (probablemente en la mayoría de los casos) no toman en cuenta el factor humano como su principal capital, olvidando que, si este último se encuentra afectado de manera emocional, los objetivos que se desean alcanzar no serán los adecuados. Todo esto derivado de un inadecuado manejo de las emociones por parte de los líderes.

Desarrollo

La inteligencia emocional nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brindara mayores posibilidades de desarrollo personal.

Las habilidades emocionales no solo nos hacen más humanos, sino que en muchas ocasiones constituyen en una condición de base para el despliegue de otras habilidades que suelen asociarse al intelecto. Para Daniel Goleman, creador del concepto de inteligencia emocional consiste en:

Conocer las propias emociones.

Fundamentado en el principio de Sócrates: “Conócete a ti mismo”, refiere que esto es un elemento fundamental para la inteligencia emocional: tener conciencia de las propias emociones; reconocer un sentimiento en el momento que ocurre. Una incapacidad en este sentido nos deja en control de las emociones incontroladas.

Manejar las emociones.

La habilidad de manejar los propios sentimientos, a fin de que se expresen de forma apropiada, se fundamenta en la toma de conciencia de las propias emociones. La habilidad para suavizar expresiones de ira, furia, irritabilidad es fundamental en las relaciones interpersonales.

Motivarse a sí mismo.

Una emoción tiene a impulsar hacia una acción. La emoción y la motivación están interrelacionados. Encaminar las emociones, y la motivación consiguiente, hacia el logro de objetivo es esencial para prestar atención, auto motivarse, manejarse y realizar actividades creativas. El autocontrol emocional conlleva en demorar gratificaciones y dominar la impulsividad, lo cual suele estar presente en el logro de muchos objetivos.

Las personas que poseen estas habilidades tienden a ser más productivas y efectivas en las actividades que emprenden.

Reconocer las emociones de los demás.

La empatía es fundamental, la cual se basa en el autoconocimiento de las propias emociones. Las personas empáticas sintonizan mejor con las sutiles señales que indican lo que los demás necesitan o desean.

Establecer relaciones.

El establecer buenas relaciones con los demás en, en gran medida, la habilidad de manejar las emociones de los demás.

La competencia social y habilidades que conlleva, son la base del liderazgo, popularidad y eficiencia interpersonal. Las personas que dominan estas habilidades son capaces de interactuar de forma suave y efectiva con los demás.

Las secciones del artículo son:

Sección 1: Hábitos de personas con alta Inteligencia Emocional.

Sección 2: Señales que indican falta de Inteligencia Emocional.

Sección 3: Actividades para desarrollar Inteligencia Emocional

Sección 1: Hábitos de personas con alta Inteligencia Emocional.

La inteligencia emocional es un factor clave de éxito y felicidad, no sólo en el trabajo sino también en nuestras relaciones interpersonales.

Las personas con una alta inteligencia emocional tienen a obtener mejores resultados a través de su vida mediante los siguientes puntos.

– Se concentran en lo positivo.

Las personas con inteligencia emocional alta no consumen el tiempo y la energía que se encuentran en los problemas.

– Se rodean de gente positiva.

Las personas con mucha inteligencia emocional tienden a evitar a las personas negativas. Estas personas son una pérdida de energía. Incluso las personas negativas evitan a las personas positivas.

La calidez de estas personas, apertura y actitud hace que otros los vean como más dignos de confianza.

Capacidad de poner límites y ser firmes cuando es necesario.

La inteligencia emocional les ayuda a poner límites y hacerse valer por sí mismos. Demuestran cortesía y consideración, pero se mantienen firmes al mismo tiempo.

Piensan antes de hablar y se dan tiempo para calmarse si sus emociones pueden llegar a ser abrumadoras. Respetan sus tiempos y compromisos, y saben cuándo deben decir 'NO'.

– Piensan hacia adelante y están dispuestos a dejar el pasado.

Las personas con alta inteligencia emocional aprenden de sus errores del pasado y lo aplican a sus acciones del futuro. Nunca ven el fracaso como permanente.

– Buscan maneras de hacer la vida más divertida, feliz e interesante.

Saben lo que los hace felices y buscan oportunidades para ampliar la satisfacción. Hacen todo lo posible para alegrar el día de alguien más.

- Eligen sabiamente la forma en que gastan su energía.

Son capaces de sobrepasar los conflictos donde se involucran con los demás. No se aferran a la ira por lo que los demás consideran de ellos, en lugar de eso, usan el incidente para crear conciencia sobre la forma de NO dejar que suceda de nuevo.

- Aprenden continuamente y crecen hacia su independencia.

Son aprendices de la por vida, están en constante crecimiento, evolución y a ser abiertos a nuevas ideas y siempre están dispuestos a aprender de los demás. Están abiertos a cambiar de opinión si alguien presenta una idea mejor. Están abiertos a las ideas de los demás y la recolección continua de nueva información; confían en sí mismos y su propio juicio para tomar la mejor decisión.

Sección 2: Señales que indican falta de Inteligencia Emocional.

La inteligencia emocional es “algo” dentro de nosotros que es intangible. Afecta como manejamos nuestro comportamiento, como navegamos las complejidades sociales y tomamos decisiones para alcanzar resultados positivos.

Es difícil saber cuánta inteligencia emocional tiene una persona y que se puede hacer para mejorarla.

A continuación, se describen algunas acciones que se deben de tratar de evitar, y que a su vez denotan falta de inteligencia emocional.

- Facilidad de estrés.

Al ignorar sentimientos, estos se acumulan hasta generar sensaciones de tensión, estrés y ansiedad. Las emociones ignoradas dañan el cuerpo y la mente.

La inteligencia emocional ayuda a manejar el mejor el estrés al ayudar a identificar situaciones que agobian y a enfrentarlas adecuadamente a tiempo.

Dificultad para ser asertivo.

Las personas con inteligencia emocional son capaces de establecer límites. Cuando la mayoría de la gente se encuentra enojada, las personas con buena inteligencia emocional se mantienen calmadas y balanceadas ya que se alejan de las emociones mal manejadas.

Vocabulario emocional limitado.

Solo el 36% de las personas pueden identificar con claridad las emociones que expresan. Esto representa un problema, ya que las emociones poco entendidas causan malos entendidos, elecciones irracionales y acciones contra productivas.

- Asumir cosas rápidamente y defender posturas con vehemencia.

Quienes carecen de inteligencia emocional forman opiniones rápidamente y sucumben a información vaga. Frecuentemente discuten para defender un punto de vista. Esto es especialmente peligroso en el ámbito de liderazgo, pues las ideas poco canalizadas se pueden volver estrategia de todo un equipo.

- Guardar rencores.

Se deben de soltar las emociones que causen un estrés de enojo, emociones que nos llevan a guardar rencores ante una ofensa.

Dejar ir estas situaciones no solo ayuda a mejorar emocionalmente, sino también puede ayudar a la salud.

- No soltar errores.

Revivir demasiado los errores provoca ansiedad y miedo de intentar cosas nuevas, mientras que olvidarlos por completo provocará que se repitan.

- Sentir que la gente no nos entiende.

Es difícil entender cómo te ven los demás cuando hay ausencia de inteligencia emocional. Una persona con baja inteligencia emocional puede hacernos sentir poco entendidos porque no se pueden expresar los mensajes de la manera adecuada.

- No saber cuáles son los disparadores emocionales.

El no conocer las situaciones o personas que nos presionan nos llevan a actuar de manera impulsiva. Debemos evitar dichas circunstancias que nos hacen perder la cabeza.

- No te enojas.

Las personas con buena inteligencia emocional canalizan mejor sus molestias para obtener el mejor resultado posible; muestran y emplean las emociones negativas/positivas en las situaciones correctas.

- Culpar a otros.

Es común atribuir sentimientos a las acciones de otros. Debemos tomar la responsabilidad por dichas acciones.

“Nadie puede hacerte sentir algo que tu no quieras sentir”.

- Ofenderse con facilidad.

Las personas con buena inteligencia emocional son difíciles que las cosas que otros dicen o hacen al respecto les cause molestia. Son personas con sanidad emocional, seguras y de mente abierta.

Sección 3: Actividades para desarrollar Inteligencia Emocional en la empresa.

Lo más importante que se puede hacer para incrementar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores es actuar como modelo de conducta.

Los colaboradores emulan, en caso de ser gestor, lo que este realiza. Estos a su vez imitan su comportamiento, en lo bueno y lo malo.

Es importante resaltar que, el hecho de las destrezas de liderazgo de los jefes sea deficientes, no es excusa para que el comportamiento del colaborador refleje un nivel bajo de inteligencia emocional. Cuando mejoramos nuestra propia inteligencia emocional, centrándonos en las seis facetas básicas que la componen: autoconciencia, autoconfianza, autocontrol, empatía, motivación y competencia social, las personas que nos rodean también serán más competentes. A continuación, se enlistan cuatro puntos que pueden apoyar al desarrollo de inteligencia emocional en las organizaciones.

- 1) Fijas expectativas.

Para lograr un mayor nivel de competencia en los demás, tenemos que asegurarnos de que los objetivos y expectativas están bien definidos. Los colaboradores tendrán que comprender lo anterior.

Para lograrlo, debemos acercarnos a nuestros colaboradores y pedirles que expliquen lo que piensan que se espera de las expectativas/objetivos.

2) Estar disponible y ofrecer apoyo.

Los colaboradores trabajan más cuando saben que pueden acudir con sus respectivos líderes con sus problemas o preguntas. Debemos asegurarnos, como gestores/líderes, que nuestros colaboradores saben que vamos a estar ahí cuando ellos lo necesiten. Por el contrario, si nunca dedicamos tiempo a nuestros colaboradores se fomentará la desconfianza. Los líderes en nuestras organizaciones asumen que ser “accesible y agradable” incrementa la dependencia personal. Esto es erróneo, la dependencia se incrementa cuando los colaboradores recurren a nosotros para dar respuesta a todo o para aprobar cada paso.

3) Empowerment.

Si el objetivo es que nuestros colaboradores asuman más responsabilidades, tenemos que apoyarlos mediante cuestionamientos que los apoyen a encontrar respuestas para ellos mismos. Cuando son capaces de encontrar dichas respuestas debemos felicitarles de manera sincera, y animarles a encontrar soluciones cada que se les presente un problema.

Los colaboradores asumirán dichas responsabilidades cuando se haya eliminado el riesgo a las represalias. Los colaboradores temen asumir riesgos ya que piensan que si fracasan serán castigados.

Los colaboradores aprenden de sus errores cuando les ayudamos y entonces son pocas las probabilidades de que se repitan. Retorno de información, frecuente y positivamente.

Ofrecer información de retorno, frecuentemente y positivamente, es una de las vías más importantes para lograr el desarrollo de otros. La mayoría de las personas reciben muy poca información de retorno, buena o mala, por parte de sus jefes.

Las recompensas sociales, como: complementos o agradecimientos, son incentivos potentes. La mayoría de los colaboradores no están acostumbrados a recibir elogios, por lo que este factor podría convertirse en algo especialmente gratificante. Como primer paso se sugiere elaborar un plan para comunicar periódicamente a los colaboradores que es lo que están haciendo bien, mediante: felicitaciones por escrito, cara a cara o utilizando medios electrónicos.

Conclusiones

La inteligencia emocional juega un papel importante en el desenvolvimiento de una persona en cualquier ámbito donde esta se encuentre. A su vez, la inteligencia emocional en el trabajo, este ligado con el liderazgo, conceptos que se deben adecuar debidamente para lograr los objetivos establecidos en un equipo de trabajo.

También la inteligencia emocional puede llegar a ser determinante para que un equipo fracase o consiga el éxito. Canalizar las emociones de manera adecuada, mientras los niveles de inteligencia emocional sean altos, se podrán crear relaciones interpersonales de manera adecuada en cualquier ámbito de la vida.

Referencias

Aprende Inteligencia Emocional. (23 de 06 de 2017). Obtenido de Aprende Inteligencia Emocional: <http://www.aprendeinteligenciaemocional.com/inteligencia-emocional-en-el-trabajo/>

Entrepreneur. (25 de 01 de 2017). Obtenido de Entrepreneur: <https://www.entrepreneur.com/article/288294>

Excelsior . (09 de 04 de 2014). Obtenido de Periodico Excelsior : <http://www.excelsior.com.mx/global/2014/04/09/953198>

Gestiopolis. (13 de 02 de 2012). Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/inteligencia-emocional-4-pasos-para-desarrollarla-empresa/>

Inteligencia Emocional . (1995). En D. Goleman, Inteligencia Emocional .

Rafaelbisquerra. (s.f.). Obtenido de Rafaelbisquerra: <http://www.rafaelbisquerra.com/es/inteligencia-emocional/modelo-de-goleman.html>

UPV. (s.f.). Obtenido de UPV: <https://www.upv.es/contenidos/SIEORIEN/info/web/sieorien/info/869054C>