



Inteligencia emocional en contextos laborales

Por **Vanessa Triviño**

Psicóloga educativa y especialista en Percepción, Cerebro y Aprendizaje en Contextos Educativos

Las relaciones interpersonales son fundamentales para el desarrollo de los individuos porque permiten intercambio sociocultural, cognitivo, político, histórico y económico. Pero no siempre estas relaciones se desarrollan adecuadamente. Dentro de una organización pueden acontecer malentendidos, percepciones y posturas que disminuyen el ambiente armónico por errores en la comunicación, y que lleguen incluso a crear ambientes hostiles. Es aquí donde el líder está llamado a brindar escucha activa, resolución de conflictos de forma pacífica y persuadir a otros al cambio con su ejemplo. ¿Cómo? Siendo una persona emocionalmente inteligente, capaz de identificar y controlar las emociones propias y ajenas para mantener equilibrio en cualquier ámbito.

Pero ¿cómo los directivos de hoy pueden aplicar la inteligencia emocional en contextos laborales hostiles?

La inteligencia emocional es un término de gran historia. Primero, aparecen los profesores Salovey de Yale y Mayer de Hampshire, quienes escribieron un artículo sobre este tema, el mismo que no tuvo mucha acogida; luego, las inteligencias inter e intrapersonal de Gardner; hasta que, en 1995, Daniel Goleman lanza su bestseller del mismo nombre que fue traducido a varios idiomas.

Harvard Business Review Press publicó varios artículos relacionados con el tema, donde citan a Mark Gerzon que indica que, antes de resolver un conflicto, se reflexione si es “caliente o frío” para encontrar un punto medio. Este autor menciona algunos casos donde se debe aplicar los **componentes de la inteligencia emocional** que describiremos a continuación y que pueden ayudar a quienes tienen la misión de guiar equipos de trabajo.

Autoconocimiento: Consiste en reconocer los pensamientos y emociones, saber quién es y hacia dónde va. Es necesario plantear proyectos de vida para trabajar en fortalezas y, sobre todo, en las debilidades a nivel profesional o personal con el objetivo de incrementar las relaciones sociales y productividad.

Autocontrol: Después de identificar los sentimientos o pensamientos, es momento de regular. En la vida diaria, existen muchos conflictos en el hogar, empresa, con los amigos, etc. Lo importante es saber actuar ante la adversidad aplicando técnicas de respiración, *mindfulness*, arteterapia que ayuden a canalizar las emociones negativas. Cito el libro “Cómo hacer que te pasen cosas buenas” de Marian Rojas, en el que destaca la relación con las “personas vitaminas”, aquellas que aportan forma positiva.

El líder debe brindar escucha activa, resolución de conflictos y persuadir a otros con su ejemplo.

Automotivación: Dentro de las organizaciones existe competencia entre los empleados, todos se debaten el ascenso, el lugar número uno, aparecen quienes desvaloran o desprestigian a un departamento, persona, proyecto. Esto provoca desánimo en un equipo por un tiempo estimado, ya que cada individuo tiene la capacidad de regular sus emociones y motivarse tanto de manera intrínseca como extrínseca: la primera, se refiere a que a las personas no les interesa figurar o quedar bien, sino simplemente lograr ese objetivo de su vida o proyecto por la satisfacción de cumplirlo; mientras que la segunda se basa en realizar un trabajo para obtener ganancias o reconocimiento. Lo importante es no dejarse vencer por los obstáculos o miedos.

Empatía: Los seres humanos son **biopsicosociales** (biológicos, **psicológicos** y **sociales**), por lo tanto, requieren interactuar con su medio, comprendiendo sus afectos y opiniones. Es difícil coincidir en opiniones dentro de una reunión por las distintas percepciones que se tiene sobre un tema, pero sí se puede tender un puente de diálogo para llegar a acuerdos o consensos que beneficien a todos. La empatía es un esfuerzo cognitivo por escuchar, atender y apoyar a los demás, otra habilidad de un líder.

Habilidades sociales: El coeficiente intelectual está quedando atrás; lo que verdaderamente necesitan las organizaciones son colaboradores que tengan inteligencia emocional para enfrentar a lo que denominan Snowden y Boone *los cuatro tipos de contexto para la toma de decisiones*, en el simple, el especial, el complejo y el caótico que son situaciones poco predecibles, alta tensión, y de acción sin dejar de evaluar los resultados. Otro punto son las retroalimentaciones: evitemos las negativas o positivas, es preferible las equilibradas, basadas en diálogo y seguimiento. Es importante que el líder haga preguntas para que sus colaboradores no se culpen, sino que respondan a sus conversaciones internas y mejoren.

La inteligencia emocional no es un término aislado, es un factor imprescindible para el desempeño laboral. Recuerde que en un organigrama existen las percepciones ajenas que son los proveedores y clientes, quienes también tienen un panorama de las relaciones que hay dentro de la organización; por ello es necesario equilibrar la interacción entre el área vertical y horizontal.

LA AUTORA

Vanessa Triviño Burbano es coordinadora del departamento de Consejería Estudiantil y docente del área de Psicología en una institución educativa de Guayaquil. Es psicóloga educativa, actualmente cursa la maestría en Neuropsicología y Educación en la Universidad Internacional de la Rioja, Logroño, España. Es especialista universitario en Percepción, Cerebro y Aprendizaje en Contextos Educativos por la Universidad Internacional de la Rioja, Logroño, España. Ha realizado Continuing Education Certificate in Leadership en MIU City University, Miami.