

## **INTELIGENCIA EMOCIONAL (Preguntas frecuentes)** Por Abel Cortese\*[info@inteligencia-emocional.org](mailto:info@inteligencia-emocional.org)

El investigador líder en Inteligencia Emocional en habla hispana. Instructor de los Talleres prácticos de "Entrenamiento en Inteligencia Emocional" y de los Seminarios in company "La Inteligencia Emocional en el trabajo y en la empresa". Presidente de la "Asociación Para el Desarrollo de la Inteligencia Emocional". Consultor externo. Publicista. Escritor e investigador. Instructor de la materia "Inteligencia Emocional en el Servicio Total al Cliente" en el Centro de Estudios Buenos Aires. Autor de los cursos

multimedia para Competir.com. Director del portal [Inteligencia-emocional.org](http://Inteligencia-emocional.org)

**¿QUÉ ES LA INTELIGENCIA EMOCIONAL?** La Inteligencia Emocional, un término acuñado por dos psicólogos de la Universidad de Yale (Peter Salovey y John Mayer) y difundida mundialmente por el periodista y escritor Daniel Goleman, es la capacidad de: 1) Sentir 2) Entender 3) Controlar y 4) Modificar estados anímicos a) Propios y b) Ajenos. **¿CUÁLES SON LAS HABILIDADES PRÁCTICAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL?** Las habilidades prácticas que se desprenden de la Inteligencia Emocional son cinco y pueden ser clasificadas en dos áreas: 1) INTELIGENCIA INTRAPERSONAL (internas, de autoconocimiento) 2) INTELIGENCIA INTERPERSONAL (externas, de relación) Al primer grupo pertenecen tres habilidades: a) La autoconciencia (capacidad de saber qué está pasando en nuestro cuerpo y qué estamos sintiendo) b) El control emocional (regular la manifestación de una emoción y/o modificar un estado anímico y su exteriorización). c) La capacidad de motivarse y motivar a los demás. Al segundo grupo pertenecen dos habilidades: a) La empatía (entender qué están sintiendo otras personas, ver cuestiones y situaciones desde su perspectiva), y b) Las habilidades sociales (habilidades que rodean la popularidad, el liderazgo y la eficacia interpersonal, y que pueden ser usadas para persuadir y dirigir, negociar y resolver disputas, para la cooperación y el trabajo en equipo). Como se puede advertir por la amplitud de estas habilidades, la Inteligencia Emocional es útil en tiempos de bonanza, e imprescindible en tiempos difíciles. **¿ES BUENO CONTROLAR LAS EMOCIONES?** Si por controlar se entiende la capacidad de adecuar la expresión emocional al contexto (situación y persona/s implicadas), la respuesta es afirmativa. Si por controlar se entiende reprimir continuamente el sentimiento y/o manifestación de una o varias emociones que "no nos gustan", esto puede conducir a desarreglos de la personalidad que no pueden ser considerados positivos. **¿PUEDE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL MODIFICAR NUESTRO TEMPERAMENTO?** No, nuestro temperamento no puede ser modificado, pero muchas de nuestras expresiones temperamentales podemos aprender a controlarlas, bien reduciendo su intensidad o su duración, o ambos aspectos simultáneamente. **¿ES BUENO, EN ALGUNA CIRCUNSTANCIA, REPRIMIR LAS EMOCIONES?** Si por reprimir se entiende ahogar toda manifestación de un sentimiento o emoción, la respuesta es que, a juzgar por las evidencias somáticas y psicológicas, no es bueno reprimir las emociones, salvo en casos extremos en donde sea imperioso hacerlo, pero en estos casos se trataría de reprimir la manifestación exterior de la emoción, y no su llegada a la conciencia. **¿QUÉ OCURRE CUANDO SE REPRIMEN LAS EMOCIONES?** En primer lugar, no podemos sacar ningún provecho de ellas. En segundo lugar, al igual que una herida, un sentimiento o emoción reprimida puede "infectarse" (hacerse más virulenta). Al crecer en intensidad, o al encontrarse aún más un sentimiento negativo, puede llevar al estallido, cuya principal característica es aparecer de improviso, a veces sin relación con el objeto u ocasión del sentimiento. **¿EXISTEN EMOCIONES NEGATIVAS Y POSITIVAS?** No podemos calificar a las emociones como "negativas", o "positivas"; prescindiendo de todo contexto en el que ellas se producen. En principio, podríamos pensar que la ira, por ejemplo, es una emoción negativa que, idealmente, sería bueno no experimentar jamás. Sin embargo, las emociones son un mecanismo de supervivencia implantado por la inteligencia y manifestado en la evolución de las especies, la cual ha permitido a nuestros antepasados mamíferos sobrevivir hasta hoy, y que también a nosotros nos permite seguir sobreviviendo. **¿EN QUÉ ESFERAS DE MI VIDA ES APLICABLE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL?** La Inteligencia Emocional tiene cinco habilidades prácticas. Estas cinco habilidades prácticas son útiles para cuatro áreas fundamentales de nuestra vida: 1) Propenden a nuestro bienestar psicológico, base para el desarrollo armónico y equilibrado de nuestra personalidad. 2) Contribuyen a nuestra buena salud física, moderando o eliminando patrones y/o hábitos psicósomáticos dañinos o destructivos, y previniendo enfermedades producidas por desequilibrios emocionales permanentes (angustia, miedo, ansiedad, ira, irritabilidad, etc.). 3) Favorecen nuestro entusiasmo y motivación. Motivación y emoción tienen la misma raíz latina (motere), que significa moverse (acercarse hacia lo agradable o alejarse de lo

desagradable). Gran parte de nuestra motivación en distintas áreas de la vida está basada en estímulos emocionales.4) Permiten un mejor desarrollo de nuestras relaciones con las personas, en el área familiar-afectiva, social y laboral-profesional. En este último plano, la Inteligencia Emocional significa llevar a un nivel óptimo la relación entre las personas: determina qué tipo de relación mantendremos con nuestros subordinados (liderazgo), con nuestros superiores (adaptabilidad) o con nuestros pares (trabajo en equipo). Las emociones determinan cómo respondemos, nos comunicamos, nos comportamos y funcionamos en el trabajo y/o la empresa.

**¿CÓMO USAR LA IE PARA LOGRAR UN EQUILIBRIO ENTRE MI TRABAJO, MI FAMILIA Y MIS ESTUDIOS?** El célebre filósofo Bertrand Russell escribió: "Vivir como uno desea: sólo eso merece llamarse éxito". La inmensa mayoría de las personas concebimos el éxito como un equilibrio, en nuestra realización personal, respecto a las distintas áreas de la vida: la de la salud, la profesional, la afectiva, la familiar y la social. Sin embargo, hace unos años, se impuso cierto culto al éxito que no medía los costos, irónicamente, en términos del valor más importante: nuestra propia vida. Pero, ¿es este tipo de éxito - que daña la salud, las relaciones y la paz de la mente - el que vale la pena lograr? ¿Puede alguien que termina sufriendo de úlcera o del corazón, o que se haya divorciado por culpa de las presiones laborales, o que no tenga compañeros que se hayan convertido en amigos porque sólo se persiguió las mejores notas, considerarse plenamente exitoso? Hoy existe una creciente tendencia a definir el éxito en términos de una vida balanceada, en la cual los objetivos materiales comparten espacio con los "valores intangibles": relaciones y roles familiares enriquecedores y de apoyo mutuo, un cuerpo saludable que pueda controlar el stress, gran participación en la vida comunitaria, y oportunidades para satisfacer deseos altruistas y creativos. Una vida balanceada no puede alcanzarse sin Inteligencia Emocional, un componente que nos permite poner en marcha y sostener lo que se ha dado en llamar "el sistema del éxito total".

**¿LAS EMOCIONES PUEDEN MODIFICARSE A VOLUNTAD?** No siempre. Existen emociones tan fuertes y repentinas que no pueden disociarse de su manifestación física, y esto es un mecanismo que la evolución ha impuesto a nuestro organismo, por razones de supervivencia, y obviamente no podemos modificar a voluntad. En cambio, las emociones que se basan en sentimientos y/o procesos de pensamiento y razonamiento (rencor, ansiedad, tristeza, etc.) sí pueden ser controlados y cambiados, pero también dentro de los límites impuestos a cada temperamento.

**¿QUÉ ES UN ESTALLIDO EMOCIONAL?** Se considera "estallido emocional" a aquella conmoción psíquica y física que se encuentra, por un determinado tiempo, libre de todo control de la corteza cerebral: sea a través del razonamiento, o por la toma de conciencia del contexto en el que se produce el estallido, o por las consecuencias del mismo, etc.

**¿DE QUÉ MANERA LAS EMOCIONES PUEDEN AFECTAR LA SALUD?** La mayoría de las emociones implican cambios fisiológicos notables, cuya frecuente repetición lleva comúnmente a trastornos somáticos (o físicos), y de hecho buena parte del stress (si no la mayoría) no es otra cosa que stress emocional.

**¿INFLUYEN LAS EMOCIONES EN MI RENDIMIENTO LABORAL?** Sí, no hay prácticamente esfera alguna de la actividad humana que no se vea influida (para bien o para mal) por las emociones: ni el aprendizaje, ni el rendimiento laboral, ni el rendimiento deportivo, ni la creación artística.

**¿DE QUÉ MANERA INFLUYEN MIS EMOCIONES EN MI TRABAJO/PROFESIÓN?** Las emociones determinan, como se señaló en la respuesta anterior, el nivel de rendimiento de que somos capaces, en estado de equilibrio o desequilibrio emocional, así como determinan qué tipo de relación mantendremos con nuestros subordinados (liderazgo), con nuestros superiores (adaptabilidad) o con nuestros pares (trabajo en equipo). Las emociones determinan cómo respondemos, nos comunicamos, nos comportamos y funcionamos en el trabajo y/o la empresa.