

La Inteligencia Emocional

GERARDO CASAS FERNÁNDEZ

PALABRAS DESCRIPTORAS: Inteligencia Emocional, Cociente Intelectual, Cociente emocional.

INTRODUCCIÓN

El término “Inteligencia Emocional” utilizado por primera vez en 1990 por los psicólogos Peter Salovey de la Universidad de Harvard y John Mayer de la Universidad de New Hampshire. Se le empleó para descubrir las cualidades emocionales que parecen tener importancia para el éxito. Estas pueden incluir:

- La Empatía.
- La expresión y comprensión de los sentimientos.
- El control del mal genio (la ira).
- La independencia.
- La capacidad de adaptación.
- La simpatía.
- La capacidad de resolver los problemas en forma interpersonal.
- La persistencia.
- La cordialidad.
- La amabilidad.
- El respeto.

El bestseller de 1995, Inteligencia Emocional de Daniel Goleman fue el que impulsó este concepto en la conciencia pública, colocándolo en un tema de conversación desde las aulas hasta las salas de sesiones de las empresas.

El entusiasmo respecto del concepto de la inteligencia emocional, expresado como CE, comienza a partir de sus consecuencias para la crianza y educación de los hijos, pero se extiende al lugar de trabajo y prácticamente a todas las relaciones y encuentros humanos. Los estudios muestran que las mismas capacidades de CE, que dan como resultado que un niño sea considerado como un estudiante entusiasta por su maestra o sea apreciado por sus amigos en el patio de recreo, también lo ayudarán dentro de veinte años en su trabajo o matrimonio.

Aún cuando el término Inteligencia Emocional ha comenzado a utilizarse comúnmente en forma reciente, la investigación en esta área no es un fenómeno nuevo. En los últimos cincuenta años, se han llevado a cabo miles de estudios relacionados con el desarrollo de las capacidades del CE (cociente emocional) en los niños. Lamentablemente, solo unos pocos lograron encontrar una aplicación concreta debido en general a un cisma entre el mundo académico de paradigmas estadísticos cuantitativos cuidadosamente planificados y el mundo del docente y el profesional de la salud mental directamente enfrentados a los problemas cotidianos. Pero ya no nos podemos permitir el lujo de criar y educar hijos basándose meramente en la intuición o en la “aplicación correcta de una política.”

Resumen

Se define la inteligencia emocional, sus rasgos esenciales y cómo se complementa con la inteligencia racional. Esta última se reconoce con la medición denominada CI (cociente intelectual). También en el artículo, en concordancia con los textos de inteligencia emocional, se plantea el CE (cociente emocional) aunque no existen pruebas para medir como la primera, pues, están en categorías distintas. Esto, permite realizar un análisis de las personas con un CI elevado y un bajo CE; para finalizar enfatizando en la importancia de fomentar la inteligencia emocional.

CE FRENTE A CI

Los científicos sociales siguen discutiendo sobre qué es lo que constituye con exactitud el CI (cociente intelectual) de una persona, pero la mayoría de los profesionales convienen en que puede medirse mediante test de inteligencia estandarizada tales como el de las Escalas de Inteligencia de Wechsler. Se considera esta escala como la más adecuada entre las pruebas. El método más completo entre las diferentes medidas de inteligencia. Se compone de dos partes. En la verbal se mide: la información, retención, juicio aritmético, discriminación y vocabulario. La parte de ejecución comprende test de comprensión visual, de observación, de construcción, de razón práctica y de atención. En 1955 apareció una revisión de Wechsler y consiste en seis test verbales y cinco de ejecución.

Se considera que el “factor inteligencia general” –derivado de estas escalas– lo que se denomina CI- es extremadamente estable después de que un niño cumple los seis años y suele relacionarse con los test de aptitud tales como las pruebas de admisión universitaria.

El significado de Inteligencia Emocional (C.E) resulta más confuso. Salovey y Mayer fueron los primeros en definir la inteligencia emocional como:

“Un subconjunto de la inteligencia social que comprende la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propios así como los de los demás, de discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones.” (Shapiro, 27, 1977).



Muestran desacuerdo con la sigla CE como sinónimo de inteligencia emocional, temiendo que lleve a la gente a pensar erróneamente en la existencia de un test preciso para valorar el CE o, incluso, que puede llegar a medirse de alguna manera. Aunque no podemos determinar con facilidad gran parte de los rasgos sociales y de la personalidad, tales como la amabilidad, la confianza en sí mismo o el respeto por los demás, lo que se puede es reconocerlos y ponernos de acuerdo en su importancia.

Por otra parte, Daniel Goleman define la “Inteligencia Emocional” como: “ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones; controlar el impulso y demorar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar; mostrar empatía y abrigar esperanzas”. Describe aptitudes complementarias, pero dis-

tintas, de la inteligencia académica, las habilidades puramente cognitivas medidas por el CI” (Goleman, 54, 55, 1996).

Asimismo, agrega que los dos tipos de inteligencia expresan la actividad de diferentes partes del cerebro. El intelecto se basa únicamente en el funcionamiento de la neocorteza, las capas de la parte superior, evolucionadas en tiempos más recientes. Los centros emocionales están más abajo, en la subcorteza, más antigua, la inteligencia emocional involucra estos centros emocionales, trabajando de común acuerdo con los intelectuales.

La popularidad del libro de Goleman y la atención que despertó en los medios, prueba que la gente comprende en forma intuitiva el significado y la importancia de la inteligencia emocional, y reconoce el CE como un sinónimo abreviado de

este concepto, de la misma forma en que se reconoce al CI como sinónimo de la inteligencia cognoscitiva.

Las capacidades del CE no se oponen al CI o a las capacidades cognoscitivas sino que interactúan en forma dinámica en un nivel conceptual y en el mundo real. Idealmente, una persona puede destacarse tanto en sus capacidades cognoscitivas como en las sociales y emocionales.

Tal vez, la distinción más importante entre el CI y el CE es que el último no lleva una carga genética tan marcada, lo cual permite que padres y educadores partan del punto en el que la naturaleza ya no incide para determinar las oportunidades de éxito de un hijo o alumno. Asimismo, que las

aptitudes emocionales fundamentales pueden en efecto ser aprendidas y mejoradas siempre y cuando nosotros nos esforcemos en enseñárselas, por ejemplo, a los niños.

UN CI ELEVADO, PERO UN CE BAJO

Durante la segunda mitad del siglo XX, se suscitó un interés sin precedentes en el bienestar de los hijos y los padres han reconocido que las interacciones diarias pueden ejercer una influencia profunda en su vida. La mayoría busca ofrecerles oportunidades de enriquecimiento académico, suponiendo que el hecho de hacerlos más inteligentes hará que tengan más probabilidades de éxito.

En estudios recientes, se indica que la tarea orientada a volver más inteligentes a los niños ha obtenido resultados sin precedentes, o por lo menos se desempeñan mejor en los test de CI estandarizados. De acuerdo con James R. Flynn (Shapiro, 29, 1977) un académico en filosofía política de la Universidad de Otago, Nueva Zelandia, el CI ha aumentado veinte puntos desde que fue medido por primera vez a principios de ese Siglo. Sin embargo, y en forma paradójica, mientras que cada generación de niños parece volverse más inteligente, sus capacidades emocionales y sociales disminuyen vertiginosamente.

Así, por ejemplo, Martín Seligman en su libro "El niño optimista" (Shapiro,



29, 1977) describe la depresión como una epidemia que ha aumentado casi diez veces entre los niños y adolescentes en los últimos cincuenta años y que se está produciendo ahora a edades más tempranas. También, la violencia social, familiar y las diversas adicciones, como medidas de la salud mental, hacen suponer que los niños y adolescentes de hoy están peor que los de generaciones anteriores.

En general, durante la mayor parte del siglo XX los científicos rindieron pleitesía al hardware del cerebro y al software de la mente, los desordenados atributos del corazón fueron relegados a los poetas. Sin embargo, es posible que la teoría cognoscitiva no pueda explicar las interrogantes que nos intrigan:

¿Porqué algunas personas simplemente parecen tener un talento especial para vivir bien?

¿Porqué el alumno más listo de la clase probablemente no terminará siendo el mejor profesional?

¿Porqué algunas personas nos caen bien a primera vista en tanto que desconfiamos de otras?

¿Porqué algunas personas siguen mostrándose optimistas cuando afrontan problemas que hundirán a una personas menos positiva?

En pocas palabras, ¿qué cualidades de la mente o el espíritu determinan el éxito?

Hoy en día los investigadores tienden a aceptar que el CI cuenta cerca del 20% en el rendimiento de las personas, el resto, 80%, depende de

múltiples factores, entre lo que se incluyen los relacionados con la inteligencia emocional: (Martin, Boeck, 22, 23, 1997).

- Reconocer las propias emociones. Poder hacer una apreciación y dar nombre a las propias emociones es uno de los pilares de la inteligencia emocional, en el que se fundamentan la mayoría de las otras cualidades emocionales. Con autoconocimiento se pueden enfrentar las emociones, moderarlas y ordenarlas de manera consciente.
- Saber manejar las propias emociones. Emociones como el miedo, la ira o la tristeza son mecanismos de supervivencia que forman parte de nuestro bagaje básico emocional. No podemos elegir nuestras emociones. No se pueden simplemente desconectar o evitar. Pero está en nuestro poder conducir nuestras reacciones emocionales y completar o sustituir el programa de comportamiento congénito primario, como el deseo o la lucha, por formas de comportamiento aprendidas civilizadas como el flirteo o la ironía. Lo que hagamos con nuestras emociones el hecho de manejarlas de forma inteligente, depende de la inteligencia emocional.
- Utilizar el potencial existente. “Un 10 por 100 de inspiración, un 90 por 100 de esfuerzo”, esta sentencia popular da en el clavo: un elevado cociente intelectual, por sí solo no nos convierte ni en el primero de la clase, ni en el Premio Nobel. Los verdaderos buenos resultados requieren

cualidades como la perseverancia, disfrutar aprendiendo, tener confianza en uno mismo y ser capaz de sobreponerse a las derrotas.

- Saber ponerse en el lugar de los demás. Los estudios sobre la comunicación parten de la base de que alrededor del 90% de la comunicación emocional se produce sin palabras. La empatía ante otras personas requiere la predisposición a admitir las emociones, escuchar con concentración y ser capaz también de comprender pensamientos y sentimientos que no se hayan expresado verbalmente.
- Crear relaciones sociales. En todo contacto con otras personas entran en juego las capacidades sociales: en el trato con los usuarios, en la discusión con la pareja, en las relaciones padres e hijos. Que tengamos un trato satisfactorio con las demás personas depende, entre otras cosas, de nuestra capacidad de crear y cultivar las relaciones, de reconocer los conflictos y solucionarlos, de encontrar el tono adecuado y de percibir los estados de ánimo del interlocutor.

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL: NUEVO PARADIGMA

Como se ha analizado la Inteligencia Emocional plantea un paradigma diferente, pues nos obliga a armonizar cabeza y corazón, Inteligencia Académica e Inteligencia Emocional. El antiguo PARADIGMA sostenía un ideal de RAZON liberado de la Ten-

sión Emocional. El nuevo paradigma, lo sintetiza el Dr. Damasio, Neurólogo de la Universidad de Iowa:

“El cerebro emocional está tan comprometido en el razonamiento como lo está el cerebro pensante. En cierto sentido tenemos dos cerebros, dos mentes y dos clases diferentes de inteligencia: LA RACIONAL Y LA EMOCIONAL. Nuestro desempeño en esta vida lo determinan ambas, lo que importa NO ES SOLO EL COCIENTE INTELECTUAL SINO TAMBIEN LA INTELIGENCIA EMOCIONAL” (Goleman, 49, 1996).

En efecto, el INTELECTO no puede operar de manera óptima sin la Inteligencia Emocional. Cuando estos socios interactúan positivamente, la inteligencia emocional aumenta lo mismo que la capacidad intelectual.

Lo anterior, invierte la antigua TENSION ENTRE RAZON Y SENTIMIENTO; no se trata de suprimir la emoción y colocar en su lugar la RAZON, como afirmaba ERASMO, sino encontrar el equilibrio inteligente entre ambas (Goleman, 49, 1996).

Así la vida emocional es un ámbito que, al igual que la matemática y la lectura, puede manejarse con mayor o menor destreza y requiere un singular conjunto de habilidades. Como la comprensión de las propias emociones, la capacidad de saber ponerse en lugar de otras personas y conducir las emociones de forma que mejoren la calidad de vida.

CONCLUSIONES FINALES

El conocimiento y el aprendizaje de la inteligencia emocional es de vital importancia para el desarrollo profesional y personal.

Desde la primera perspectiva el (la) Trabajador (a) Social requiere el conocimiento y el manejo de las emociones sobre todo la IRA, LA ANSIEDAD Y LA TRISTEZA y entre otras habilidades la EMPATIA factor clave para comprender las diferencias en los planos cognitivo y emocional lo cual implica tolerancia, flexibilidad y aprender de la diversidad.

Otras características importantísimas son la perseverancia unida al optimismo y a la esperanza, necesarias para enfrentar nuestras propias limitaciones y frustraciones y también que sirvan de estímulo a los usuarios (as) para enfrentar la adversidad; donde se forjan cualidades como la adaptabilidad y la flexibilidad emocional fundamentales en la vida cotidiana caracterizada por la incertidumbre y lo impredecible.

Queda claro que el ser humano requiere de la inteligencia racional complementada por la inteligencia emocional que, al no estar determinada genéticamente, se puede aprender y desarrollar independientemente de la edad y por eso siempre está abierta la posibilidad de cambio, enfrentar la misma de manera diferente y fomentar la creatividad unido a nuestros potenciales únicos en todos los ámbitos de la vida: la familia, la comunidad y el trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

Cooper Robert, Sawat Ayman. La Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones. Editorial Norma. Bogotá, Colombia. 1998.

Goleman Daniel. Inteligencia Emocional. Vergara Editor, S.A. Buenos Aires, Argentina, 1995.

Martín Doris, Boeck Karin. Qué es Inteligencia Emocional. Editorial EDAF. Madrid, España, 1997.

Ryback David. Trabaje con su Inteligencia Emocional. Editorial EDAF. Madrid, España, 1998.

Shapiro Lawrence. La Inteligencia Emocional en los niños. Vergara Editor. S.A. Buenos Aires, Argentina, 1997.

Simmons Steve, Simmons John. Como medir la Inteligencia Emocional. Editorial EDAF. Madrid España. 1998.