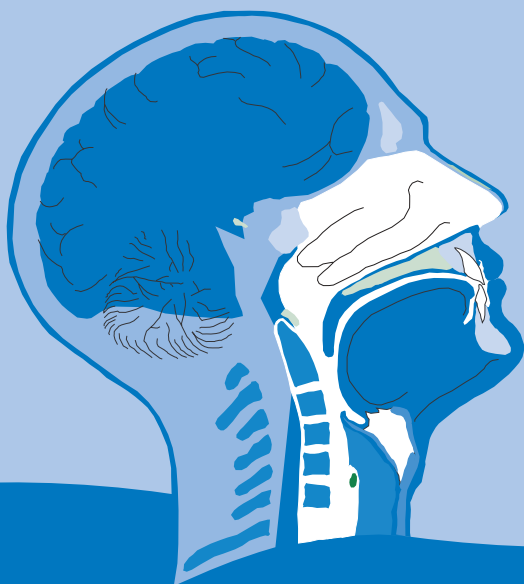


*Colección: "Desarrollo personal y laboral"*

Edición **N°15**

# Inteligencia Emocional



## Índice

---

Introducción .....	2
Origen del término .....	3
Habilidades propias de la inteligencia emocional .....	4
Algunas características de las personas con alto nivel de inteligencia emocional .....	7
Inteligencia emocional aplicada en el trabajo .....	9
Ataduras más frecuentes que no nos permiten desarrollar la inteligencia emocional .....	11
Reflexión .....	14
Bibliografía .....	16

## Introducción

---

El concepto de inteligencia emocional ha cobrado importancia en los últimos tiempos.

Conocida como la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia; es quizá la causa por la que algunas personas con un coeficiente intelectual alto, son aventajadas por otras con un coeficiente intelectual menor.

A continuación se desarrollará el tema de la inteligencia emocional y sus repercusiones en diversas áreas de nuestra vida como lo son: rendimiento académico o profesional, relaciones personales y vida familiar, entre otros.

## Origen del Término

---



El término inteligencia emocional fue utilizado por primera vez en 1990 por Peter Salovey y John Mayer, quienes la definieron como la capacidad de controlar y regular los sentimientos de uno mismo y de los demás y utilizarlos como guía del pensamiento y de la acción. La inteligencia emocional se concreta en un amplio número de habilidades y rasgos de personalidad: empatía, expresión y comprensión de los sentimientos, control de nuestro carácter, independencia, capacidad de adaptación, simpatía, capacidad de resolver los problemas de forma interpersonal, habilidades sociales, persistencia, cordialidad, amabilidad y respeto.

## Habilidades propias de la Inteligencia Emocional

---



Como hemos dicho, la inteligencia emocional incluye cuatro grupos de habilidades, si excluimos las habilidades sociales, tenemos: la conciencia de sí mismo, la autorregulación, la motivación y la empatía.

### Conciencia de sí mismo

La toma de conciencia y expresión de las propias emociones es la capacidad de reconocer una emoción o sentimiento en el mismo momento en que aparece y constituye la piedra angular de la inteligencia emocional. Hacernos conscientes de nuestras emociones requiere estar atentos a los estados internos y a nuestras reacciones en sus distintas formas ( pensamiento, respuesta fisiológica, conductas manifiestas) relacionándolas con los estímulos que las provocan. La comprensión se ve facilitada o inhibida por nuestra actitud y valoración de la emoción si mantenemos una actitud neutra, sin juzgar o rechazar lo que sentimos.



## Autorregulación

La segunda de las habilidades es la capacidad de controlar las emociones, de tranquilizarse uno mismo, de desembarazarse de la ansiedad, la tristeza y la irritabilidad exageradas. No se trata de reprimir las sino de su equilibrio, pues cada una tiene su función y utilidad. Podemos controlar el tiempo que dura una emoción, no el momento en que nos veremos arrastrados por ella. El arte de calmarse a uno mismo es una de las habilidades vitales fundamentales, que se adquiere como resultado de la acción mediadora de los demás, es decir, aprendemos a calmarnos tratándonos como nos han tratado, pero aprendible y mejorable en todo momento de la vida.

Con relación al enfado, hay que conocer que su detonante universal es la sensación de hallarse amenazado, bien real o simbólicamente. Consiste desde la perspectiva hormonal en una secreción de hormonas que producen un acceso puntual y rápido de energía, una hipersensibilidad difusa que puede durar horas o incluso días, descendiendo progresivamente nuestro umbral de irritabilidad.

Podemos afirmar, que esta es la emoción más persistente y difícil de controlar, aunque el peor consejero es la creencia errónea de que es ingobernable. Lo importante para su control es intervenir en la cadena de pensamientos hostiles que los alimenta.

## Motivación

La habilidad de motivarnos, el optimismo, es uno de los requisitos imprescindibles para la consecución de metas relevantes y tareas complejas y se relaciona con un amplio elenco de conceptos psicológicos que usamos habitualmente: control de impulsos, inhibición de pensamientos negativos, estilo atributivo, nivel de expectativas y autoestima.

La motivación parece ser una de las habilidades psicológicas más importantes y relevantes, preocuparse consume los recursos que necesitamos para afrontar con éxito los retos vitales y académicos.

La autoestima, se puede considerar como uno de los elementos esenciales no sólo del proceso de aprendizaje escolar, sino de salud mental y desarrollo sano y global de la personalidad.

La capacidad de motivarse a uno mismo se pone especialmente a prueba cuando surgen las dificultades, el cansancio, el fracaso, es el momento en que mantener el pensamiento de que las cosas irán bien, puede significar el éxito o el abandono y el fracaso.

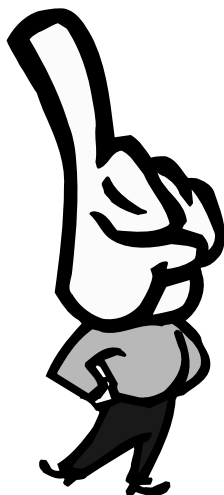
El desarrollo del optimismo, la autoestima, la expectativa de éxito, están relacionados con las pautas de crianza y educación, evitando el proteccionismo y la crítica destructiva, favoreciendo la autonomía y los logros personales, utilizando el elogio y la pedagogía del éxito, complementando con la exigencia y la ayuda.

## Empatía

Por último, tenemos la empatía, que es la capacidad de captar los estados emocionales de los demás y reaccionar de forma apropiada socialmente. En la base de esta capacidad están la de captar los propios estados emocionales y la de percibir los elementos no verbales asociados a las emociones.

## Algunas características de las personas con alto nivel de inteligencia emocional

---



1. Saben qué emociones experimentan y por qué.
2. Perciben vínculos entre sus sentimientos y lo que piensan, hacen y dicen.
3. Conocen sus puntos fuertes y sus debilidades.
4. Son reflexivas, aprenden de la experiencia.
5. Se muestran seguras de sí mismas.
6. Pueden expresar opiniones que despierten rechazo y arriesgarse por lo que consideran correcto.
7. Manejan bien los sentimientos impulsivos y emociones perturbadoras.
8. Piensan con claridad y no pierden la concentración cuando son sometidas a presión.



### Las mujeres con inteligencia emocional son:

1. Positivas y expresan sus sentimientos abiertamente.
2. Sociables.
3. Se adaptan bien a la tensión.
4. Se comunican fácilmente con personas nuevas.
5. Alegres, espontáneas.
6. Rara vez se sienten ansiosas o culpables.

### Los hombres con inteligencia emocional son:

1. Socialmente equilibrados.
2. Sociables y alegres.
3. No suelen pensar las cosas una y otra vez.
4. Notable capacidad de compromiso con las personas o causas, de asumir responsabilidades y de alcanzar una perspectiva ética.
5. Solidarios y cuidadosos de sus relaciones.
6. Su vida emocional es rica y apropiada.
7. Se sienten cómodos con ellos mismos y con los demás



## Inteligencia Emocional aplicada en el Trabajo

---



Recientes investigaciones sugieren que un profesional técnicamente eficiente con un alto grado de coeficiente emocional es una persona que percibe más hábil, fácil y rápidamente que los demás los conflictos en gestación que tienen que resolverse.

Percibe los puntos vulnerables de los equipos y las organizaciones a las que hay que prestar atención.

Percibe las distancias o vacíos que se deben salvar, las conexiones ocultas que significan oportunidad, y las oscuras y misteriosas interacciones que prometen ser de oro.

### Aptitudes de la inteligencia emocional en la empresa:

**1. Aptitudes personales:** Las personas excepcionales que se recuerdan son las que tienen más corazón, las que tienen más genio creativo intuitivo, tal vez compasión o valor, estas personas que fueron honestas emocionalmente y se negaron a vivir una mentira, tuvieron el corazón para abrir nuevos caminos, cuestionar reglas y extender una mano compasiva o decir una palabra cariñosa y de contar con aptitudes que las diferenciaron de los demás.

**2. Aptitudes sociales:** Estas habilidades son los ingredientes necesarios del éxito social, a las personas que las poseen les resulta fácil relacionarse con los demás, son sagaces en la interpretación de sus reacciones y sentimientos y además desarrollan:

**a. Empatía:** Comprender los sentimientos y las preocupaciones de los demás y su perspectiva.

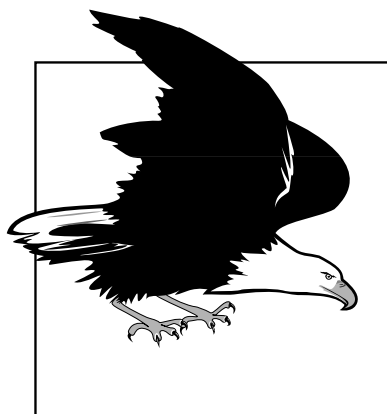
**b. Habilidades sociales:** Significa orientarse hacia las personas, no mirar la vida como un observador sino en hacer algo común con ellas.

### **Pautas para ser emocionalmente inteligente en el trabajo:**

1. No se calle. Diga lo que piensa, siempre desde una crítica constructiva. Razone su punto de vista y ofrezca alternativas.
2. Si se solicita su opinión sea cauto en lo que dice, no descalifique el trabajo de los demás.
3. Asuma el riesgo de parecer imperfecto. Exteriorice sus emociones y aprenda a canalizarlas.
4. Dé las gracias y reconozca en los demás el trabajo bien hecho.
5. Aproveche mejor el tiempo. Tome pausas estratégicas cada 30 minutos. Descubra su ritmo natural y evite interrupciones.
6. Practique ejercicio físico. Haga estiramientos durante las pausas.
7. Déjese llevar por su intuición práctica. No lo deje todo en manos de los analistas. Tenga sentido del oportunismo.
8. Libere su creatividad. Si el ambiente de trabajo no lo permite, hágalo en su tiempo libre.
9. Aprenda a trabajar en grupo. No se aíle. Adquiera un compromiso común y dialogue.

## Ataduras más frecuentes que no nos permiten desarrollar la Inteligencia Emocional

---



Nuestras ataduras a factores externos son limitaciones por las cuales no desarrollamos la inteligencia emocional, por eso es importante reconocerlas y así recapacitar para mejorar nuestra aptitud interna que nos permita triunfar en la vida:

**a. La atadura a las cosas:** La mayoría de nosotros nos identificamos con nosotros mismos y con nuestro nivel de éxito o fracaso atendiendo a la calidad y cantidad de cuanto poseemos, haciéndolo así, medimos nuestro valor como seres humanos en proporción a la adquisición de objetos.

**b. La atadura a los demás:** Todas las relaciones humanas pueden resultar mucho más satisfactorias si se entablan bajo una actitud de desprendimiento e independencia. Esto significa amar a los demás lo suficiente como para ser capaces de dejarles elegir su camino, aunque se piense que las decisiones que toman no se ajustan a sus deseos.

**c. La atadura al pasado:** Para eliminar algunos de los sufrimientos que existen en el mundo debe aprender a distanciarse del pasado y las tradiciones tan determinantes en la vida de muchas personas.

**d. La atadura a su forma:** Si usted piensa que sólo es un cuerpo, y que allá donde él va, usted lo sigue, entonces lo que está haciendo es disponerse para una vida en la que solo tendrá cabida el sufrimiento.

**e. La atadura a las ideas y a tener razón:** Esta atadura que nos obliga a tener siempre la razón genera sufrimiento porque de nada nos sirve si queremos comunicarnos con los demás. Si usted no sabe o no puede comunicarse con quienes le rodean, sufrirá.



**f. La atadura al dinero:** Alejarse y no depender del dinero, constituye una dura tarea, cuando es lo más importante en la vida de muchas personas. Se ha considerado que las personas que han sido capaces de realizar lo que amaban y de vivir según lo que creían siempre han contado con el dinero que necesitaban; parece como si hubieran permitido que su dinero siguiera circulando por ahí, utilizándolo en beneficio de los demás, en vez de obsesionarse por la acumulación del capital y el costo de la vida.

**g. La atadura al triunfo:** Cuando dependemos de la victoria, ésta se convierte en una obsesión, y al final si no nos alzamos con ella, sufrimos mucho con la derrota.

## Reflexión

---

La base de la inteligencia emocional son las emociones y, si las sabemos controlar, seremos dueños tanto de nuestros pensamientos como de nuestras acciones. La siguiente reflexión nos expone como aplicarlas:

### **Dueño de mis emociones**

*"Hoy, seré dueño de mis emociones.*

*Si me siento deprimido, cantaré.*

*Si me siento triste, reiré.*

*Si me siento enfermo, redoblaré mi trabajo.*

*Si siento miedo, me lanzaré adelante.*

*Si me siento inferior, vestiré ropas nuevas.*

*Si me siento inseguro, levantaré mi voz.*

*Si siento pobreza, pensaré en la riqueza futura.*

*Si me siento incompetente, recordaré éxitos del pasado.*

*Si me siento insignificante, recordaré mis metas.*

*Hoy, seré dueño de mis emociones.*

*Si se apodera de mí la confianza excesiva, recordaré mis fracasos.*

*Si me siento inclinado a entregarme con exceso a la buena vida,  
recordaré hambres pasadas.*

*Si siento complacencia, recordaré a mis competidores.*

*Si disfruto de momentos de grandeza, recordaré momentos de vergüenza.*

*Si me siento todopoderoso, procuraré detener el viento.*

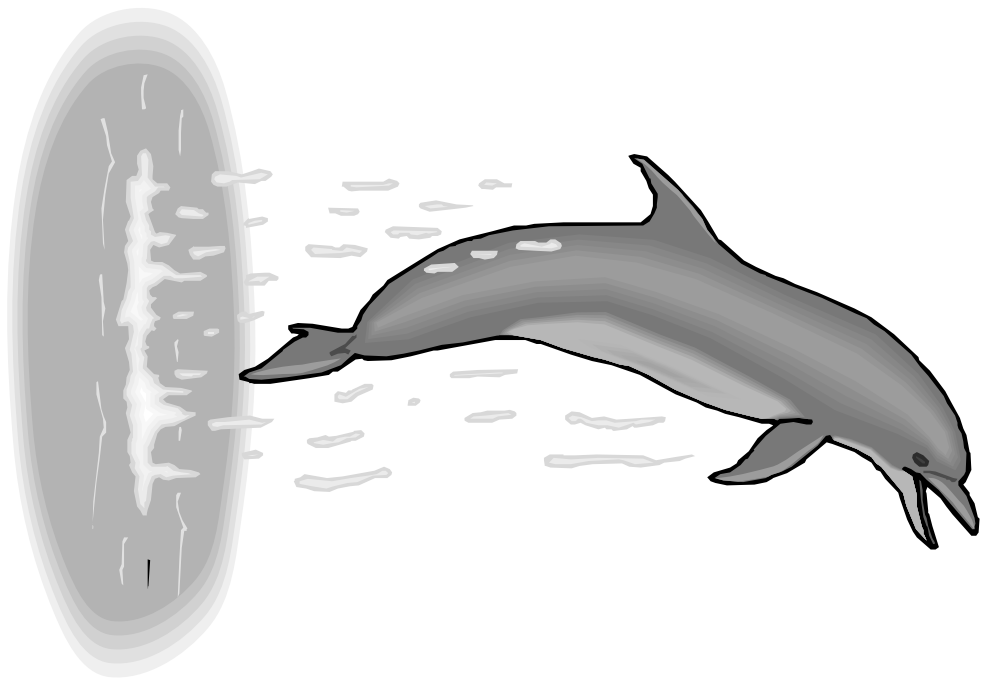
*Si alcanzo grandes riquezas, recordaré una boca hambrienta.*

*Si me siento orgulloso en exceso, recordaré un momento de debilidad.*

*Si pienso que mi habilidad no tiene igual, contemplaré las estrellas.*

*En definitiva, hoy seré dueño de mis emociones".*

**Og Mandino**





## Bibliografía

---

Robert K. Cooper , Ph. D. Ayman Sawaf. La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones. Editorial Norma.

Daniel Goleman. La inteligencia emocional.  
Javier Vergara Editor

Wayne W. Dyer. La fuerza de creer.  
Grijalbo Mondadori S. A.

### Serie "Colección Desarrollo Personal y Laboral"

- Edición N°1 Relaciones humanas
- Edición N°2 Técnicas de comunicación oral
- Edición N°3 Hablar bien en público
- Edición N°4 Etiqueta social
- Edición N°5 Servicio al cliente
- Edición N°6 Cómo llevarse bien con su jefatura
- Edición N°7 Cómo hacer más efectivas las reuniones de trabajo
- Edición N°8 Trabajo en Equipo
- Edición N°9 Sáquele provecho a su tiempo
- Edición N°10 Un gesto vale más que mil palabras
- Edición N°11 Desarrolle su liderazgo
- Edición N°12 Enfrentando un conflicto
- Edición N°13 El poder de la motivación
- Edición N°14 Relaciones de pareja

#### Coordinación

Dirección de Mercadeo Corporativo y Relaciones Públicas ICE

Consulte esta colección en: [www.grupoice.com](http://www.grupoice.com)

Impreso en Gestión Documentación e información Gerencia General

