

Cómo poner en acción la inteligencia emocional



Probablemente has escuchado oír el término inteligencia emocional en los últimos tiempos y aún te genera dudas cuál es su real significado.

A continuación, mostramos una adaptación de un artículo -o historia- publicado por **Lisa Quast** en **Forbes.com**. En él habla de la inteligencia emocional y cómo ponerla en acción.

Una vez, Sue (una de mis clientes), me contó que su jefe le dijo que necesitaba mejorar su inteligencia emocional. Pero qué significa exactamente, se preguntó ella.

Es necesario regresar a explicar el concepto de inteligencia emocional. Daniel Goleman, un psicólogo y periodista, usó el término en su libro "Inteligencia emocional" (y en muchos artículos desde entonces). En su investigación en compañías alrededor del mundo, Goleman se dio cuenta de que los líderes exitosos no era solo inteligentes, sino que también tenían un alto grado de inteligencia emocional, definida por estos cinco componentes: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

Cuando su jefe le dijo, durante la revisión de su desempeño, que ella necesitaba trabajar en mejorar su inteligencia emocional, Sue estaba sorprendida. Nunca antes un jefe le había dicho esto y ella no sabía cómo responder ese comentario.

Nosotras hablamos acerca del concepto de inteligencia emocional y de cada uno de sus componentes. Pero de lo que Sue carecía era de algunos ejemplos de las áreas donde su jefe notó deficiencias. Sue se sintió nerviosa de acercarse a su jefe por esta información, así que hablamos de las maneras en las que ella podría obtener ejemplos, tales como: "Quería consultar un tema que discutimos en mi evaluación. Mencionó que le gustaría que yo trabajara en mejorar mi inteligencia emocional. ¿Me podría dar algunos ejemplos de en qué casos podría mejorar esto?"

De esa discusión, aquí están los ejemplos que obtuvo Sue:

- Sue había completado recientemente varias tareas con retraso, pero no parecía darse cuenta cómo esto había impactado negativamente a varios colegas en sus proyectos.
- La semana pasada, Sue había permitido que su frustración con otro empleado se convirtiera en un gran enfado, alterando el trabajo de otros compañeros.
- Durante las reuniones, Sue tiene el hábito de compartir sus opiniones, hasta el punto de interrumpir e incluso hablar por encima de sus compañeros de trabajo.

Los ejemplos otorgados por el jefe de Sue principalmente recaen en las primeras dos categorías de la inteligencia emocional: autoconocimiento y autorregulación. En conversación con su jefe, Sue admitió que no se daba cuenta de cómo su conducta en el trabajo estaba perjudicando a otros. Así que decidimos enfocarnos en técnicas que le ayudarían a regular mejor su comportamiento e identificar sus emociones. Por ejemplo:

- **Cronogramas:** Empieza un cronograma con actualizaciones y anota aquellas cosas que afectan el desarrollo de tareas o proyectos. Esto requiere alertas y constantes ideas.
- **Emociones:** Empieza intentando reconocer sentimientos y emociones internas a lo largo del día, y cuando te sientas frustrado o molesto, tómate un tiempo y sal de la oficina o centro de labores antes de que esa ira se transforme en algo más intenso. Separa las emociones del trabajo.
- **Conducta:** Porque algunas veces las personalidades fuertes pueden sobrepasar a los trabajadores más tranquilos, evita interrumpir a otros durante las reuniones. Cuando compartas tu opinión, busca maneras de incorporar las ideas de otros. Incluso, solicita el comentario de los que sean introvertidos.

Para Sue, **mejorar su inteligencia emocional comenzó con un mejor trabajo de reconocimiento de cómo su conducta y emociones impactaban en otros** (autoconocimiento), para luego hacer cambios en cómo ella reaccionaba y respondía a los que la estresaban en el trabajo (autorregulación).

Sue es un buen ejemplo de cómo la inteligencia emocional puede ser aprendida. Ella tuvo que romper unos pobres hábitos de comportamiento y comunicación, pero después de todo, fue capaz de mejorar sus relaciones con sus compañeros de trabajo tan bien como lo hace con su jefe, algo que tú también puedes.

