

INTELIGENCIA EMOCIONAL

¿Que es? ¿Cómo podemos desarrollarla?

El termino **Inteligencia Emocional** fue acuñado a principio de los años noventa por los psicólogos americanos Peter Salovey y John Mayer para definir el uso excelente de la **inteligencia interpersonal** e **intrapersonal**.

El psicólogo Howard Gardner de la Facultad de Pedagogía de Harvard ha definido estos dos componentes de la **Inteligencia Emocional** de la siguiente manera:

“La **inteligencia interpersonal** consiste en la capacidad de comprender a los demás: cuáles son las cosas que más les motivan, cómo trabajan y la mejor forma de cooperar con ellos.”

“La **inteligencia intrapersonal** constituye una habilidad relativa al conocimiento interior que nos permite tener una imagen exacta y verdadera de nosotros mismos, lo que nos hace capaces de actuar en la vida de un modo más eficaz”

El término **Inteligencia Emocional** que abarca esas dos inteligencias personales no se popularizó y despertó la atención mundial hasta que el psicólogo de Harvard Daniel Goleman publicó en 1.995 su famoso libro **Inteligencia Emocional**. Este libro se convirtió rápidamente en un best-seller del que se vendieron en pocos meses, sólo en Estados Unidos, medio millón de ejemplares.

Resumiendo los conceptos expuestos podemos decir que una persona es **inteligente emocionalmente** cuando es capaz de establecer contacto con sus sentimientos y a través de comprenderlos y conducirlos adecuadamente influye positivamente en su conducta y mejora la calidad de su vida. Al mismo tiempo es capaz de entender las emociones de los demás, sabe ponerse en su lugar y responde en la forma adecuada a sus estados de ánimo, motivaciones y deseos.

Peter Salovey ha resumido en cinco las **competencias** principales que una persona debe desarrollar para alcanzar un alto grado de **Inteligencia Emocional**:

- El conocimiento de sus propias emociones.
- La capacidad de conducirlas.
- La capacidad de motivarse a sí mismo.
- Ser capaz de reconocer las emociones de los demás.
- Un buen control de sus relaciones interpersonales.

El conocimiento de las propias emociones es la piedra angular de la **Inteligencia Emocional**. La capacidad de reconocer los sentimientos propios es crucial para la comprensión de uno mismo.

La capacidad de conducir las propias emociones y ajustarlas a lo que demanda cada situación es, por otro lado, clave para alcanzar un buen equilibrio emocional. Ser capaz de tranquilizarse en situaciones difíciles y de evitar la ansiedad, la tristeza o el enfado excesivos permitirá superar con más facilidad las dificultades. Este autocontrol emocional nos permitirá emplear toda nuestra energía en alcanzar lo que deseamos.

La capacidad de automotivarse hace a las personas más alegres, productivas y eficaces en todas las tareas o actividades que emprenden. El ser capaz de motivarse para realizar las acciones necesarias para alcanzar un determinado objetivo genera la energía suficiente para superar los obstáculos y contratiempos que puedan surgir.

Ser capaz de reconocer las emociones de los demás permitirá desarrollar una habilidad básica de la **inteligencia interpersonal**: la **empatía**. Distinguir las señales sutiles que los demás emiten, en función del estado emocional en el que se encuentran, permitirá comprender mejor lo que desean o necesitan y hacérselo ver con respeto. La otra persona se sentirá comprendida y ese entendimiento mejorará de forma notable la relación.

El control de las relaciones interpersonales es un verdadero **arte** que está basado, en gran medida, en comportarse en la forma adecuada al estado emocional que se percibe en los demás. Esta habilidad es clave para el liderazgo y la influencia personal. Las personas que sobresalen en este tipo de competencia suelen tener gran éxito social y profesional.

Todas estas **competencias**, que algunas personas han desarrollado de manera natural a través de su educación y experiencias personales, pueden mejorarse a cualquier edad. Su desarrollo, para alcanzar un nuevo nivel de **competencia emocional**, es el objetivo principal de los Seminarios y Talleres que hoy en día se imparten sobre **Inteligencia Emocional**.

Si prestamos atención a como nos comunicamos con nosotros mismos y con los demás estaremos en disposición de descubrir como creamos nuestras propias emociones (los procesos internos que seguimos) y como influimos a través de nuestra comunicación en el “**estado emocional**” de las personas con las que nos relacionamos.

A continuación vamos a comentar como los seres humanos creamos nuestros **estados emocionales**.

Para ello convendría hacerse la pregunta: ¿De que dependen nuestras **emociones**?

Todos pasamos por multitud de **estados emocionales** diferentes cada día. En ciertos momentos podemos sentirnos alegres y en otros tristes. En ocasiones nos sentimos seguros de nosotros mismos y en otras ocasiones vulnerables.

¿Qué ocurre en nosotros para que ante una situación concreta **sintamos** una determinada **emoción** y nos **comportemos** como lo hacemos?

Imaginemos que nos cruzamos con un perro suelto por la calle. ¿Cómo nos **sentimos** si vemos que el animal se dirige hacia nosotros?

Quizá nos sintamos confiados y nos acerquemos para pasarle la mano por el lomo, acariciarle y jugar con él o por el contrario sintamos temor y procuremos alejarnos con cuidado.

¿Qué nos hace **sentirnos** confiados o **sentir** temor?

Nuestra **emoción** y la **conducta** posterior (tratar de jugar con él o alejarnos) dependen de cómo nos **representamos** en nuestra mente a ese animal.

Los seres humanos no respondemos directamente ante la realidad que nos rodea, sino ante la **representación interna** que hacemos de la misma. Este proceso que es inconsciente, en la mayoría de los casos, está constituido por tres mecanismos que constituyen el denominado **proceso universal de modelado**.

El primero de ellos denominado **eliminación** es mediante el cual centramos nuestra atención en una parte concreta de la realidad que nos rodea, eliminando el resto. El objeto o persona donde ponemos nuestra atención cobra vida para nosotros y lo demás es como si no existiera.

En la situación comentada podemos centrar nuestra **atención** en el perro que vemos, llevarla a las hojas de un árbol cercano mecidas por el viento o quizá fijarnos en cómo las nubes se mueven en el cielo. Supongamos que prestamos atención al perro que se nos acerca.

A continuación nuestra mente realiza otro proceso llamado **generalización**, mediante el cual evaluamos la realidad externa a la que hemos prestado atención (el perro) en función de nuestras experiencias pasadas. En función de lo ocurrido en esas experiencias hemos podido crear generalizaciones o creencias del tipo: “los perros son amigables y juguetones” o, por el contrario, “los perros son animales peligrosos”.

En función de esas **generalizaciones** realizamos un proceso de **distorsión** de la realidad externa al representarla internamente. El perro en nuestra **representación interna** puede ser o muy amigable o quizá muy peligroso en función del nivel de **distorsión** que realicemos.

Si revivimos en nuestra mente las imágenes de lo ocurrido con anterioridad con este tipo de animales nuestra **representación** mental de esa realidad llamada perro será muy “real” para nosotros.

Este proceso interno crea nuestro **estado emocional** (confianza o temor) y como consecuencia de la **emoción** producida elegimos, de forma inconsciente en la mayoría de los casos, un tipo de conducta u otro para reaccionar.

Estos tres mecanismos están operando continuamente en nosotros. Es como si tuviéramos puestas permanentemente unas gafas invisibles con tres lentes: **eliminación**, **generalización** y **distorsión** que nos hacen ver la **realidad** a “nuestra manera”. Esta **representación** interna de la realidad externa es para nosotros nuestra verdadera “**realidad**” y es la que nos hace sentir nuestras **emociones** y realizar nuestras conductas.

Como estos tres mecanismos operan de forma diferente en cada persona, es fácil entender que nos encontraremos con otras personas que, ante una misma situación, se **sentirán** y **reaccionarán** de una forma muy diferente a como lo hacemos nosotros.

Dado que nuestras **emociones** dependen de cómo **construimos** nuestra **realidad interna** será nuestra responsabilidad aprender a construirla de tal forma que produzca **emociones** placenteras y nos permita evitar aquellas otras que nos restan energía y nos hacen sentir mal.

Si prestamos atención al **proceso** que seguimos para crear nuestro **estado emocional** y descubrimos **como** lo hacemos, además de entender mejor como creamos nuestras propias emociones, desarrollaremos la habilidad de **intervenir** en dicho proceso para reconducirlo en la forma más adecuada. De esta forma mejoraremos nuestra **inteligencia intrapersonal**.

Vamos, ahora, a comentar algunos aspectos clave que pueden permitirnos desarrollar nuestras competencias en el ámbito de la **inteligencia interpersonal**.

Todos los seres humanos vivimos cualquier experiencia empleando dos tipos básicos de comunicación, la **comunicación interna** y la **comunicación externa**.

Mediante la **comunicación interna** nos comunicamos con nosotros mismos. Después de percibir lo que ocurre a nuestro alrededor, nos lo representamos internamente y mediante lo que nos decimos a nosotros mismos sobre lo que está ocurriendo creamos nuestro **estado emocional**.

Mediante la **comunicación externa** nos comunicamos con los demás y para ello utilizamos dos tipos de lenguaje: el **lenguaje verbal** y el **lenguaje no verbal**.

El **lenguaje verbal** nos permite expresar mediante palabras lo que queremos comunicar. Es el responsable del “**que**” de nuestra **comunicación** o dicho de otra forma de la parte digital de nuestro mensaje.

El **lenguaje no verbal** tiene que ver con el **cómo** nos comunicamos. A través de los gestos, posturas, ademanes e inflexiones de la voz (volumen, tono, etc.) que empleamos damos énfasis o debilitamos lo que transmitimos a través de nuestro lenguaje verbal. El **lenguaje no verbal** es el responsable de nuestra **comunicación analógica** (el “**cómo**” decimos lo que decimos).

Según las investigaciones realizadas por los profesores Albert Mehrabian y Raymon Birdwhistall de la Universidad de Pennsylvania, nuestro **lenguaje verbal** es tan solo responsable del 7% del impacto que nuestra comunicación produce en los demás. El restante 93% tiene que ver con el **cómo** transmitimos el mensaje a través de nuestro **lenguaje no verbal**.

El **lenguaje no verbal** es, por tanto, el principal responsable del **impacto emocional** que nuestra comunicación produce en los demás.

Siendo conscientes de ese impacto tan importante, es conveniente que prestemos gran atención al **como** nos comunicamos y percibamos como influye en el **estado emocional** de las personas con las que nos relacionamos.

Por otro lado, también conviene observar el comportamiento de los demás para descubrir su **estado emocional** y obrar en consecuencia.

Al observar el comportamiento de otras personas podemos distinguir dos tipos principales de conducta denominadas **macroconducta** y **microconducta**.

La **macroconducta** puede observarse fácilmente y está relacionada con el **qué** hace la otra persona. Por ejemplo: bailar, saltar, correr, estudiar, etc.

La **microconducta** está relacionada con cambios más sutiles en la conducta de la otra persona relacionados con el **cómo** hace las cosas. Por ejemplo: cambios en el tono de la voz, en el volumen, en el ritmo respiratorio, en la coloración de la piel, etc.

Los cambios en la **microconducta** son la expresión externa observable de la **comunicación interna** de esa persona y están relacionados con su **estado emocional**.

Se denomina **calibración** al proceso de detectar esos cambios sutiles que se producen en la **microconducta** de otras personas.

Si somos capaces de detectar y evaluar adecuadamente esos pequeños cambios, podremos conocer de una forma más precisa, cual es el **estado emocional** del otro y utilizarlo para crear **empatía** y demostrarle que entendemos como se siente.

Conocer el **estado emocional** de los demás nos permitirá desarrollar otra habilidad clave, la de crear **sintonía** con las personas con las que nos relacionamos.

La **sintonía** podemos definirla como el proceso mediante el cual se inicia y mantiene una relación de mutua confianza, comprensión y buena relación entre dos o más personas.

Teniendo en cuenta tanto el plano consciente como el subconsciente de toda relación interpersonal, la **sintonía** es el ingrediente básico necesario para mejorar la comunicación y crear buenas relaciones. Mediante la **sintonía** conseguiremos estar en la misma longitud de onda que la otra persona.

Sintonía significa sensibilidad e interés, no significa que nos guste especialmente cómo esa persona es o que estemos totalmente de acuerdo con lo que hace. Es una forma de hacerla ver que la entendemos y la respetamos

Una acción sencilla que se puede emplear para crear **sintonía** consiste en **igualar** la **microconducta** de la otra persona. Mediante este proceso se

ajustan algunos aspectos de nuestra **microconducta** para que se aproximen o reflejen los mismos aspectos de la conducta de la otra persona.

El **igualar la microconducta** de la otra persona es equivalente, en un nivel subconsciente, a un acuerdo verbal con ella.

A continuación se indican algunas conductas que se pueden **igualar** para crear **sintonía**.

1. Corporales

- Postura del cuerpo.
- Gestos de las manos.
- Expresiones faciales.
- Respiración.

2. Vocales / no verbales

- Velocidad del hablar.
- Volumen de la voz.
- Tono.
- Énfasis.

Es importante recordar que el **igualar** debe ser hecho con sutileza. No se generará **sintonía** si la otra persona se siente imitada o percibe que exageramos sus gestos o movimientos. Lo mejor es **igualar** algo más tarde, así el gesto o movimiento se ve desplazado.

Otra forma de **igualar** es la indirecta o cruzada. Es cuando igualamos un tipo de conducta de la otra persona con otra conducta diferente nuestra. Por ejemplo: ajustando la velocidad de nuestro hablar con su ritmo respiratorio o siguiendo su parpadeo con pequeños golpes de nuestros dedos.

Para aprender como **igualar** conviene observar como otras personas interactúan cuando se relacionan en un restaurante, en reuniones, en fiestas, etc. Conviene observar a dos personas relacionándose y fijarse en que ocurre con la calidad de su comunicación cuando se **igualan** y también cuando esto no se produce.

Requiere un cierto tiempo y esfuerzo aprender a **igualar** eficazmente, ya que es necesario prestar atención a partes de nuestras acciones o de las de los demás que antes nos pasaban desapercibidas. El **igualar** es algo que los seres humanos hacemos automáticamente, sin ser conscientes de ello. Ahora se trata de **igualar** conscientemente la conducta del otro para crear **sintonía**.

Cuando se iguala a otra persona se la estás diciendo, a nivel subconsciente, que se la entiende y se la respeta. La otra persona se siente entonces confiada y dispuesta a cooperar.

La **sintonía** es como un campo energético que se establece entre las personas. Esto significa que se produce en ambas direcciones. No es posible establecer sintonía con otra persona y que esa persona no se encuentre en sintonía con nosotros.

Un signo de haber establecido una buena sintonía es que la otra persona empiece a seguirnos, a igualar nuestra postura, movimientos, voz, etc.

Toda cooperación requiere **sintonía**. Una vez que se ha establecido **sintonía** es cuando se puede **liderar** la comunicación o relación en una dirección que sea adecuada para ambos.

La habilidad para crear **empatía** y generar **sintonía** es clave para mejorar la **inteligencia interpersonal**.

A mediados de los años setenta, mucho antes de que se acuñara el término **inteligencia emocional**, inicio su desarrollo en Estados Unidos una ciencia aplicada denominada **Programación Neurolingüística (P.N.L.)**. Esta ciencia trata del estudio de como los seres humanos, a través de donde ponemos nuestra atención y del significado interno que damos a la realidad que nos rodea creamos nuestras experiencias subjetivas e influimos sobre nuestras conductas.

Las siglas **P.N.L.** definen los tres elementos principales con los que se trabaja en esta ciencia: **Programación, Neurología y Lenguaje**. Nuestra propia "Programación" determina como percibimos lo que ocurre a nuestro alrededor y como consecuencia como nos sentimos y como nos comportamos. Nuestro Sistema Neurológico regula el funcionamiento de nuestra mente y de nuestro cuerpo. El Lenguaje verbal y no verbal determina como nos comunicamos con nosotros mismos y con los demás.

La **P.N.L.** permite, mediante el uso de herramientas sencillas y útiles desarrollar nuestras habilidades de autocontrol emocional y mejorar de forma muy notable nuestra comunicación y relaciones interpersonales. La **P.N.L.** nos ayuda a desarrollar fácilmente nuevos recursos y capacidades para mejorar nuestra **inteligencia emocional**.

Lo más valioso de esta ciencia es que puede ser aprendida y utilizada con facilidad y sin conocimientos previos por cualquier persona en su propio beneficio y en el de los demás.

Manuel Roca Alvarez (606 541 169)

Director de **QUÓRUM**. Instituto de formación en PNL y Coaching.