

¿Qué es la inteligencia emocional?

María de Lourdes Samayoa Miranda*

Yvette Márquez Munguía**

Cualquiera puede ponerse furioso, eso es fácil. Pero, ponerse furioso con la persona correcta, en la intensidad correcta, en el momento correcto, por el motivo correcto, y de la forma correcta... Eso no es fácil

Aristóteles

Introducción

Si recordamos a las personas que nos han dejado una gran enseñanza y admiración, por ejemplo, los mejores maestros, los mejores jefes y compañeros exitosos, nos daremos cuenta de que no han sido ni los más sobresalientes, ni los más reconocidos o inteligentes.

Sin embargo, su huella en nosotros trasciende porque nos trataron como seres humanos, como personas valiosas, a pesar de nuestras debilidades; estas personas reconocieron nuestras virtudes, se interesaron por nuestros problemas y nos ayudaron a crecer. Los recordamos como personas con gran sensibilidad y



Foto: Ramón Vidal Zazueta

* Licenciada en Medicina, Maestra en Educación, y Doctora en Intervención e Investigación Psicopedagógica Infantil y Familiar por la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). Profesora en el Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación de la Universidad de Sonora. msamayoa@psciom.uson.mx

** Licenciada en Psicología por la Universidad de Sonora. Profesora en el Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación de la Universidad de Sonora. ivemar@psicom.uson.mx

capacidad para relacionarse con los demás de manera inteligente y positiva además de emotiva; es decir, tenían buenas relaciones interpersonales.

La inteligencia emocional ha tenido un gran auge en los últimos años. En la actualidad se le considera de gran relevancia para el mejoramiento de la salud física y mental, para la educación, el trabajo y las relaciones familiares, porque posibilita el manejo adecuado de las emociones, la conducta y la personalidad.

La diferencia entre el fracaso y el éxito en el manejo del control emocional tanto en el trabajo, la educación, la salud, así como en lo personal, consiste en esperar que las cosas sucedan (pasivo) o provocar que estas pasen (activo). Es importante que en el ser humano exista un ideal digno y continuo por el cual vivir y vivir de la mejor manera posible.

Los últimos 50 años de investigaciones a nivel mundial han aportado nuevos descubrimientos en lo que respecta al significado y desarrollo del concepto de inteligencia en general, y de inteligencia emocional en particular, lo que ha permitido distinguir una nueva perspectiva hacia el aprendizaje de nuevas soluciones a los problemas de los individuos, niños o adultos del siglo XXI, para “abrir” sus dos hemisferios cerebrales y experimentar una vida más placentera y feliz.

Antecedentes

En la antigua cultura griega ya se reconocía la inteligencia emocional, pero no con este término; para ellos era valorada como una cualidad del ser humano, en donde se aprecia la sabiduría. Los sabios de ese tiempo eran filósofos; se reconocían además por cualidades como la prudencia, paciencia y tolerancia, entre otras. Es de llamar la atención el gran valor que adquiriría el equilibrio emocional en la vida; a este equilibrio que denominaba *Sohprosine*, iba más allá de lo bueno y lo bello, reunía los valores de las personas (Fericgla, 2010).

Durante la Edad Media se vivió un régimen de terror, existía desconfianza en los demás y esto arruinó la vida social europea.

Durante los siglos XIX y XX se manifiestan la belleza, el amor que son expresados en las letras y las artes.

Tradicionalmente, la inteligencia se ha medido de forma cuantitativa a través de factores como comprensión, razonamiento, vocabulario, memoria, razonamiento no verbal. Para evaluar se han conformado baterías de pruebas que dan como resultado lo que se conoce como coeficiente intelectual (CI). Se esperaba que aquellas personas con alto CI fueran aptas para resolver las dificultades con sensatez, analíticamente, con lógica y raciocinio.

El paradigma conceptual con respecto a la inteligencia ha evolucionado presentando diferentes enfoques. Algunos métodos y estadísticas desarrolladas en Europa por Weber (1990) y Fechner (1996) y los desarrollados por Galton en Inglaterra forman la base para el desarrollo posterior en el área de la inteligencia del siglo XX. Este último (Galton) concibe la inteligencia como una base biológica determinada genéticamente, fue el primero en señalar que los individuos tienen tanto capacidad intelectual general, como aptitudes especiales. Gracias a sus propuestas algunos estudiosos lo consideran el padre de la evaluación mental.

En 1983 aparece, Gardner con un nuevo paradigma que consiste en asegurar que no existe una sola clase de inteligencia básica para alcanzar éxito en la vida sino varias inteligencias, tales como: lógico-matemática, cinestésica, espacial, musical, verbal, la interpersonal e intrapersonal o intrapsíquica (citado por Goleman, 1998). Gardner expone que la inteligencia intrapersonal permite a los individuos conocer sus aspectos internos y manejar mejor su vida emocional. Por su parte Shapiro (1997) indica que la inteligencia emocional, permite el crecimiento progresivo de los individuos y que si se fortalece desde la niñez con el apoyo de los padres y maestros será mejor su desarrollo personal.

Fue en 1990 cuando Peter Salovey y John Mayer acuñaron el término de inteligencia emocional y lo presentaron como un conjunto de valores relacionados con el tener éxito en la vida. En 1995 Daniel Goleman da a conocer su teoría de la inteligencia emocional y asume y demuestra que es más significativa que el CI en áreas como: salud emocional, éxito en las relaciones interpersonales y rendimiento laboral.

Las emociones se consideran una característica innata de los humanos y además son universales. Su

función es ayudarnos a comunicar y expresar nuestro estado. Para muchos, las emociones forman parte de la esencia humana; la vida sería insulsa y desabrida si no pudiera percibirse a través del colorido de las emociones ¿Existe algo que los humanos hacemos sin ellas?

Inteligencia emocional

Durante mucho tiempo y desde diversos enfoques como se menciona líneas atrás, el término inteligencia se ha abordado y estudiado: se le conceptualiza como una capacidad global del individuo para actuar racionalmente. Este concepto ha tenido cambios y el énfasis ya no se hace solo en el Cociente Intelectual (CI), también se ha dirigido al estudio de la Inteligencia Emocional (IE) o el Cociente Emocional (CE) considerado por algunos autores (Goleman, 1996; Mayer, et al., 2001) como un mejor predictor del éxito que el CI.

El concepto de inteligencia emocional, fue descrito y utilizado por el psicólogo Peter Salovey de la Universidad de Yale y John Mayer de la Universidad de Harvard, para referir cualidades como la comprensión de los sentimientos propios, de los sentimientos de otras personas y el control de la emoción de manera que engrandezca la vida. Salovey y Mayer (1990), la definen así:

La inteligencia emocional hace referencia a los procesos involucrados en el reconocimiento, uso, comprensión y manejo de los estados emocionales de uno mismo y de otros para resolver problemas y regular la conducta.

Se refiere a la capacidad del individuo para razonar sobre las emociones y procesar información emocional para aumentar el razonamiento, forma parte de un emergente grupo de habilidades mentales, junto a la inteligencia social, la inteligencia práctica y la inteligencia personal.

Elementos básicos:

Autocontrol

Autoconocimiento

Automotivación

Empatía

Habilidades sociales

La inteligencia emocional ha sido tema forzoso e ineludible en prácticamente todos los sectores: laboral, salud, educación y en las organizaciones. Esta situación se debe en gran medida a Daniel Goleman al publicar su Best Seller “Inteligencia Emocional” en 1995, a pesar de que no fue el primero en abordarlo, lo puso en circulación y acrecentó el interés gracias a su publicación y la aceptación de ésta por lectores de todo el mundo. Cabe mencionar que en 1920 Thorndike ya estaba en el camino de definir lo que se relacionaba con el control emocional.

Por lo que respecta al término inteligencia (coeficiente de inteligencia o IQ), que anteriormente se erigía como lo único importante para el éxito en la vida, aparece otro investigador del tema, Howard Gardner (1993), profesor de la Universidad de Harvard, con un nuevo paradigma que clasifica la inteligencia en varios tipos bien definidos que son: lingüística, lógico-matemática, musical, viso espacial,



Foto: Ramón Vidal Zazueta

kinestésica, interpersonal e intrapersonal, las dos últimas relacionadas con la inteligencia emocional.

Este autor menciona que nuestra inteligencia emocional, en el área social es transformable, educable y altamente necesaria para obtener puestos de trabajo. Pero lo más importante es que de ser positiva se logra equilibrio interior y si es conflictiva no se tiene equilibrio emocional interno lo que puede ocasionar angustia y, desasosiego que a la larga puede afectar la salud y originar enfermedades.

En el campo de la salud, prevención de la enfermedad siempre consiste en evitar o reducir los factores de riesgo o potenciar los factores de protección. La adopción de estilos de vida saludables contribuye en gran medida a evitar la aparición de problemas de salud.

Con relación a las emociones, la reducción de situaciones estresantes, o bien el control de las respuestas fisiológicas, y el afrontamiento, pueden contribuir a la prevención. Por otro lado, la competencia emocional es un claro factor de protección respecto a la salud que conviene potenciar.

Es necesaria la educación que posibilite la adquisición de estrategias que faciliten la gestión adecuada de las emociones, capaciten para saber identificar los factores determinantes de la salud, entre ellos los emocionales, y afrontar las situaciones adversas centrándose no solo en las dificultades sino también en las posibilidades y oportunidades.

El aprender a desarrollar inteligencia emocional es un proceso que lleva su tiempo, puede ser un camino sinuoso, presentar altibajos sin embargo, vale la pena recorrerlo, ya que en el control de nuestras emociones está en gran medida la clave de nuestra felicidad.

No debemos olvidar que lograr el control emocional implica perseverancia en decretar pensamientos positivos.

Poseer inteligencia emocional es contar con el balance apropiado para sopesar adecuadamente éxitos y fracasos y poder ubicarse en el punto de equilibrio donde debe estar una persona serena, sensata y feliz.

Diversos profesionales tanto en el ámbito de la salud, educación, laboral, se han sensibilizado a la importancia de los sentimientos en el desarrollo integral del individuo, en particular al desarrollo de niños y jóvenes, no solo en el contexto académico, sino también

en el desarrollo de competencias sociales y emocionales de estos (Eliás, et al., 1997; Greenberg, et al., 2003).

La UNESCO (1996) señala que la enseñanza no solo debe ocuparse de comunicar conocimientos, saberes, datos, informaciones, sino (y prioritariamente), favorecer el desarrollo de actitudes que reflejen los valores favorables al perfeccionamiento humano.

Estamos convencidos que lograr éxito no depende solo de la inteligencia racional o la preparación académica, estas no son garantía, pues la relación con el éxito no se da de forma directa. Tendrán mayor posibilidad de éxito los que posean capacidades como formar equipos de trabajo eficientes, colaborativos, de rápida adaptabilidad, no conflictivos, por lo que se requiere además de conocimientos técnicos, habilidades socioemocionales.

Algunos estudios en lo que se habla sobre relaciones entre pares refieren que en el ámbito escolar, la forma en que los estudiantes se relacionan con sus compañeros, se convierte en principio determinante de la futura conducta social y académica (Gettinger, 2003). También se debe tomar en cuenta el problema actual y creciente en la comunidad escolar respecto a la agresión y violencia entre los estudiantes e incluso en la relación maestro-estudiante.

Investigadores como Gallego, Alonso y Gutiérrez presentaron en 2009, datos sobre bajas médicas, de profesores por depresión, estrés y otras patologías relacionadas con la tensión que se vive en algunos centros educativos, señalando el peligroso índice de crecimiento del menoscabo de la sana convivencia.

Nuestro país y nuestro estado no son ajenos a la problemática de violencia; México ocupa el octavo lugar en homicidios dolosos a nivel internacional. Por su parte Sonora ocupa el séptimo lugar en este tipo de delito. El 95% de la delincuencia en jóvenes, lo constituyen delitos del fuero común. Durante 2006-2008, el porcentaje de delitos con algún tipo de arma en menores fue de 4%, la percepción de inseguridad en el estado fue de 47% y en el municipio de Hermosillo de 36% y estos datos no van en disminución (ENSI-6, 2008).

Generalmente la estructura y diseño de las universidades, han intentado responder de forma tradicional a un supuesto perfil de estudiantes maduros, responsables e independientes; es decir,

la educación superior ha sido planeada para alumnos formados, maduros y con capacidad de autodeterminación, que invierte tiempo y esfuerzo para alcanzar metas profesionales; pero en los últimos años la educación superior se enfrenta a dificultades en el cumplimiento de su misión y sufre de altos niveles de reprobación, deserción y bajo rendimiento académico.

El informe “Deserción, rezago y eficiencia terminal en instituciones de educación superior” de ANUIES (2002), menciona que poco más de 40% de los alumnos que se inscriben en la universidad no concluyen sus estudios, entre otras causas de esta deserción se encuentran: aspecto económico, estrés, problemas familiares, deficiencias académicas, falta de orientación vocacional y se sugiere que estos centros educativos sean más flexibles y ofrezcan a los estudiantes algunas soluciones que apoyen a su desarrollo integral.

Santos Aquino (2007) menciona la importancia de potenciar la inteligencia emocional del alumnado y propone incluir dentro del currículo experiencias educativas que favorezcan el trabajo cooperativo, la relación con los demás, la toma de decisiones, reflexión y diálogo, conexión con el mundo laboral y profesional entre otros.

De manera general, la literatura sobre IE se ha enfocado en hipotetizar acerca de la relación de esta característica individual y su impacto en el desempeño exitoso propio (Goleman, 1996; Dulewicz y Higgs, 1999; Donaldson- Feilder y Bond, 2004). Esta idea parece estar sustentada en el hecho de que las emociones nos dan información importante sobre nosotros mismos. Si se presta atención a la información emocional se pueden cambiar las conductas, el rendimiento y los pensamientos con la intención de modificar el ambiente o entorno (Soto, 2001).

Es en la familia donde empieza el aprendizaje emocional. Como otras conductas, la inteligencia emocional es transmitida de padres a hijos. Algunos estudios han comprobado que los niños son capaces de captar estados de ánimo de los adultos aún durante el primer año de vida (Goleman, 1996).

Este mismo autor menciona que la inteligencia emocional (IE) es más importante que el coeficiente intelectual (CI) y las habilidades técnicas para

desenvolverse con eficiencia en cualquier clase de trabajo; además, existen estudios donde se correlaciona fuertemente con el éxito académico, ya que la IE permite el desarrollo de la conciencia y conocimiento sobre sí mismo, proporciona capacidad para manejar las emociones personales, desarrolla la comprensión para entender los sentimientos de otros y aumenta la habilidad social que permite interactuar adecuadamente con los demás.

La buena noticia es que la IE puede ser trabajada y mejorada durante toda la vida.

¿Qué beneficios brinda la inteligencia emocional?

- Favorece el conocimiento, aceptación y fortalece decisión de mejorar uno mismo.
- Aumenta la probabilidad de alcanzar un mejor rendimiento laboral.
- Ayuda a conservar un estado de calma aún bajo presión.
- Afrontar y aceptar las emociones “negativas” o disfuncionales.
- Captar (leer) de forma adecuada las señales enviadas por los demás.



Foto: Genesis Ruiz Cota y César Villalobos Acosta

- Manifestar saludablemente tus emociones con los demás.
- Expresar emociones complejas.

En una sociedad donde todavía el raciocinio parece dominar sobre las emociones es significativo tener en cuenta que la IE nos abre las puertas a mayores posibilidades de desarrollo tanto personal como social, facilita la convivencia con los demás y en definitiva facilita el camino a la felicidad.

Bibliografía

- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2002). *Anuario Estadístico de Licenciatura 2002*. México: ANUIES.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2003). *Anuario Estadístico de Licenciatura 2003*. México: ANUIES.
- Donaldson-Feilder, Emma y Frank Bond. (2004). The relative importance of psychological acceptance and emotional intelligence to workplace well-being. *British Journal of Guidance and Counselling*, 32 (2), 187-203.
- Dulewicz, Victor y Maurice Higgs. (1999). Can emotional intelligence be measured and developed? *Leadership and Organization Development, Journal* (5), 242-52.
- Elias, Maurice, Steven Tobias y Brian Friedlander. (1997). *Educación con inteligencia emocional*. Barcelona: Plaza y Janés.
- Fechner, Gustav. (1966). *Elements of Psychophysics*. Holt Rinehart & Winston. Bristol: Thoemmes Press.
- Fericgla, Josep Ma. (2010). *Cultura y emociones. Manifiesto por una Antropología de las emociones*. Extraído de: www.etnopsico.org
- Galton, Sir Francis. (1894). *Natural Inheritance*. Macmillan. Extraído de: <http://www.mugu.com/galton/books/natural-inheritance/pdf/galton-nat-inh-1up-clean.pdf>
- Gallego, Domingo, Catalina Alonso y Mariano Gutiérrez. (2009). Guía Didáctica del curso de doctorado: *Implicaciones educativas de la inteligencia emocional*. Madrid, España: UNED.
- Gardner, Howard. (1983). *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*, New York: Basic Books.
- Gettinger, Maribeth. (2003). Promoting social competence in an era of school reform: a commentary on Gifford-Smith and Brownell. *Journal of School Psychology*, 41, 299-304.
- Goleman, Daniel. (1996). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, Daniel (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Greenberg, Mark, Roger Weissberg, Michael O'Brien, Joseph Zins, Linda Fredericks, Hank Resnik y Maurice Elias. (2003). Enhancing school-based prevention and youth development through coordinated school, emotional academic learning. *American Psychologist*, 58, 466-474.
- Mayer, John, Peter Salovey, David Caruso y Gill Sitarenios. (2001). Emotional intelligence as a standard intelligence. *Emotion*, 1, 232-242.
- Salovey, Peter y John Mayer. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9, 185-211.
- Santos Aquino, Luz Beatriz. (2007). *Aplicando la inteligencia emocional a las tutorías*. Extraído de: <http://www.iacat.com/revista/recrearte/recrearte07/Seccion2/2.%20Inteligencia%20emocional%20%20y%20tutorias>
- Sexta Encuesta Nacional sobre Inseguridad. (ENSI 6). Extraído de: <http://www.seguridadcondemocracia.org/encuestas/encuestas/sexta-encuesta-nacional-sobre-inseguridad-ensi-6.html>
- Shapiro, Laurence. (1997). *La inteligencia emocional de los niños*. España: Grupo Zeta.
- Soto, Eduardo. (2001). *Comportamiento Organizacional. Impacto de las Emociones*. México: Thomson.
- Thorndike, Eduard. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*, 40, 227-235.
- UNESCO. (1996). *La educación encierra un tesoro*. Informe a la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI, presidida por Jacques Delors. Paris: UNESCO.
- Weber, Max. (1990). La objetividad cognoscitiva de la ciencia social y de la política social (1904). En: Max Weber, *Ensayos sobre metodología sociológica*. Buenos Aires: Amorrortu.