

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRABAJO por Antonio Valls

La inteligencia emocional ha estado siempre presente en el ser humano, aunque en embrión durante muchos millones de años. No ha sido hasta más recientemente, que se ha empezado a reconocer su importante papel en el devenir individual y profesional de la persona. Su ubicación física está en el cerebro, y se desarrolló en una etapa de la genealogía humana, situada en una época anterior a la del desarrollo del moderno neocórtex cerebral (o cerebro racional).

Hay quien define la inteligencia emocional como "el uso inteligente de las emociones". En realidad el movimiento pro-inteligencia emocional tiene su origen en la constatación de que un elevado cociente intelectual, permite un cierto grado de desarrollo material de la humanidad, pero no está claro que este desarrollo sea indefinido si no se recupera la capacidad de "gestionarnos" con efectividad, primero a nosotros mismos, y luego a los demás. Ambas cosas son necesarias y están íntimamente interrelacionadas. Pero se ha visto asimismo también, que no es posible hacer bien lo segundo, si antes no se tiene cierto grado de éxito en lo primero.

Sin embargo las inteligencias emocionales intrapersonal e interpersonal son sólo dos, dentro de un total de siete que cada uno poseemos. Según la hipótesis de Gardner, las otras cinco inteligencias son: la lingüística, lógico-matemática, corporal, musical y espacial. De estas cinco, las dos primeras son las que se tienen en cuenta para determinar el cociente intelectual clásico, de una persona. Pero el máximo rendimiento profesional se consigue -según se verifica empíricamente- con un elevado grado de inteligencia intrapersonal, combinado con la habilidad de interactuar positivamente con los demás.

Habitualmente se entiende que las habilidades básicas de la inteligencia intrapersonal son: conocerse, controlarse y motivarse. Y las de la inteligencia interpersonal son la empatía y demás competencias sociales.

Al decir de los expertos, de hoy en adelante, el entorno en que actúan las empresas evolucionará del siguiente modo:

- La economía será cada vez más, de servicios.
- La tecnología abrirá nuevas oportunidades de negocio.
- Viviremos en un mundo más y más global... y liberal.
- La elevada y cambiante competencia empresarial, traerá a su vez grandes transformaciones en el mundo del empleo.
- Probablemente en todas las empresas el conocimiento será el recurso económico clave.

Y cada uno de estos puntos exige una respuesta competente en términos de inteligencia emocional. El empleado del sector servicios, a diferencia del obrero industrial de antaño, está en contacto con personas constantemente. Las nuevas oportunidades de negocio las aprovechan aquellos que mejor perciben lo que "quiere" el mercado, es decir, cada unas de las personas que lo componen. Un mundo más liberal requiere de todo el poder individual accesible, para la toma de decisiones... algo en que la inteligencia emocional juega un importante papel. Etcétera.

Para que las empresas progresen será necesario actualizar el stock de conocimientos que poseen sus empleados, y traducirlo en acciones útiles y productivas. Para ello los directivos tendrán que afrontar las relaciones con sus empleados basándose en la confianza y las orientaciones asociativas, en lugar de actuar buscando constantemente el control y la sumisión de sus colaboradores.

Para tener éxito en este entorno -cuyas particularidades invaden las economías de los países desarrollados, y también el nuestro-, el directivo no solamente tendrá que utilizar correctamente la información inherente al mercado y a la empresa, según los postulados tradicionales, sino que además deberá cuidar muy en particular, los métodos de trabajo, su efecto en los empleados, y el cuidado del auto desarrollo de los mismos. El directivo tendrá que "entender" de personas, y su estilo de dirección influirá en la continuidad en la empresa de sus mejores empleados.