

## **Reseña sobre el concepto de inteligencia emocional y su importancia para consejeros, administradores, trabajadores sociales y educadores**

Noel Maldonado Santiago, Ed. D., C.P.L.

Consejero de la Facultad de Educación – UPR/RP

Profesor University of Phoenix

### **Resumen:**

Aunque en épocas anteriores se consideraba la inteligencia de una persona a base de su conocimiento intelectual y capacidad para obtener altas calificaciones, en el siglo XXI esa visión se ve afectada ante el análisis del concepto de inteligencia emocional. La inteligencia emocional, estudiada por diversos expertos a través del tiempo, es definida como la capacidad del individuo para controlar y regular los sentimientos utilizándolos como guía del pensamiento y de la acción. El artículo presente explora diversos conceptos, enfatizando principalmente los componentes de la inteligencia emocional al igual que el reflejo de la misma en el individuo en todas las etapas de vida.

**Descriptores:** inteligencia emocional, interrelaciones, éxito existencial

### **Abstract:**

Although in earlier ages a person's intelligence was based on intellectual knowledge and the ability to strike high grades, in the 21<sup>st</sup> century this vision needs to be reformulated thanks to the study of emotional intelligence. Emotional intelligence, analyzed by many experts throughout history, is defined as the ability an individual archives to control and regulate their feelings, using them as a guide for thought and action. The present article revises a variety of literature, focusing in the components of emotional intelligence as well as the results reflected in individuals in all life stages.

**Keywords:** emotional intelligence, interrelationships, existential success

n estos tiempos en el que se vive en una sociedad industrializada y donde los avances

**E**tecnológicos nos abrumen, se hace necesario e imperativo el uso adecuado de todas nuestras capacidades para lograr un desempeño efectivo, así como ser capaces de establecer relaciones que nos ayuden a realizarnos como personas. Sin embargo, en la mayoría de los casos las herramientas que se utilizan para alcanzar esos objetivos no son los más adecuados. En muchas ocasiones éstas sólo sirven para que el individuo se sumerja más aún en la frustración, la ansiedad y el estrés, lo cual culmina en un comportamiento inadecuado que a su vez se enseña a nuestros niños y jóvenes; los adultos del mañana. A este fenómeno se le conoce como las emociones a las cuales se les ha prestado poca atención en el desarrollo del individuo. Es en este escenario donde surge el concepto de *inteligencia emocional*, reconocido como un intento esquemático y científico para reconciliar dos conceptos que fueron concebidos desde sus orígenes como separados: razón y emoción.

No se puede dejar pasar inadvertidamente un concepto como el de la *inteligencia emocional* ya que el mismo está dirigido a la clientela que los consejeros en sus diversas funciones atienden. Entiéndase niños, jóvenes, adultos y envejecientes. El surgimiento de este concepto, teoría o constructo nos atañe como profesionales. Por lo tanto, hay que profundizar en su análisis para determinar su importancia no tan sólo para los consejeros, sino también para los administradores, trabajadores sociales y educadores. A continuación presentamos un breve resumen de la revisión de literatura relacionada con el tema que nos ocupa la cual sirve como preámbulo para dicho análisis.

## **Revisión de Literatura**

El concepto de la inteligencia, según Eysenck (1983), ha sido objeto de estudio desde los tiempos de Platón y Aristóteles. Para Platón la inteligencia era como el conductor que lleva las riendas de un carruaje, mientras que las emociones y la voluntad representaban los caballos que tiran del carruaje; la primera guía y la segunda suministra la fuerza motriz. Sin embargo, Aristóteles simplificó el concepto al contraponer la capacidad intelectual a la capacidad apetitiva que abarca simultáneamente la emoción y la voluntad.

A principios de la década de los setenta, Yekovich (1994), distinguió entre la inteligencia dependiente de la cultura y la inteligencia independiente. De manera que con el transcurrir del tiempo, la inteligencia ha sido definida y estudiada bajo un sinnúmero de nombres, entre ellos: diferencias individuales, habilidades cognitivas, y aptitudes. Sin embargo, se considera que el desarrollo más influyente en la comprensión reciente del concepto procede de investigadores educativos y psicólogos asociados con la psicología cognitiva tales como Horn (1989), Gardner y Hatch (1989) y Sternberg (1991), entre otros más.

Para el año 1990, por primera vez el término inteligencia emocional es acuñado por dos psicólogos norteamericanos, el Dr. Peter Salovey y el Dr. John Mayer. Ambos definieron el concepto de inteligencia emocional como la capacidad del individuo para controlar y regular los sentimientos de uno mismo y de los demás utilizándolos como guía del pensamiento y de la acción. Según estos investigadores, la inteligencia emocional se sustenta en un amplio número de habilidades y rasgos de la personalidad, tales como: empatía, expresión y comprensión de los sentimientos, control del temperamento, independencia, capacidad de adaptación, simpatía, capacidad para resolver los problemas de forma interpersonal, habilidades sociales, persistencia, cordialidad, amabilidad y respeto.

En el 1983, surgió Howard Gardner, quien propuso su famoso modelo denominado “*inteligencias múltiples*”, el cual no fue reconocido sino hasta principios de la década de los noventa. Esta teoría planteó en sus inicios la existencia de siete inteligencias relativamente independientes. Estas son: Inteligencia Lingüística; Inteligencia Lógica; Inteligencia Musical; Inteligencia Visual - Espacial; Inteligencia Kinestésica; Inteligencia Interpersonal e Inteligencia Intrapersonal (Gardner, 1993).

Más adelante Gardner propuso una octava inteligencia, la cual llamó *inteligencia naturalista*. Ésta es definida como la capacidad del individuo para distinguir, clasificar y utilizar elementos del medio ambiente suburbano o rural, objetos, animales o plantas.

La misma incluye las habilidades de observación, experimentación, reflexión y cuestionamiento del entorno (Gardner citado en Sternberg, 1991).

Según Gardner, la inteligencia interpersonal se construye a partir de una capacidad nuclear para establecer diferencias entre las personas. En particular, contrastes en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones. En formas más avanzadas, esta inteligencia permite a un adulto hábil determinar las intenciones y deseos de los demás, aunque se hayan ocultado. Por otro lado, la inteligencia intrapersonal se construye a partir de los aspectos internos de una persona: el acceso a la propia vida emocional y a la gama de sentimientos, así como la capacidad de efectuar discriminaciones entre las emociones y finalmente ponerles un nombre y recurrir a ellas como un medio de interpretar y orientar a la propia conducta (Gardner y Hatch, 1989). En opinión de Brualdi (1996) ambas inteligencias han sido enmarcadas para explicar el concepto de la inteligencia emocional.

A través del tiempo el desarrollo del concepto inteligencia fue introducido en el ámbito de las habilidades intelectuales y aunque durante los últimos años del Siglo XX se estableció un vínculo muy fuerte entre éstas y la experiencia personal, las teorías han gravitado alrededor de lo intelectual y el aprendizaje (psico-cognitivo). No es hasta la primera parte

de los años noventa que surge una visión diferente de la inteligencia, propuesta desde la perspectiva de la psicología del comportamiento relacionada con la personalidad y la que se ha denominado con el nombre de *inteligencia emocional*. Desde una perspectiva histórica, este nuevo concepto parece procurar un tercer paso en el esfuerzo por fundir los tres aspectos básicos que Platón atribuía a la mente: inteligencia, emoción y voluntad (Steiner, 1998).

En la actualidad pocas personas de los ambientes culturales, académicos o empresariales ignoran el término o su significado. Esto se debe fundamentalmente al trabajo de Daniel Goleman, investigador y periodista del New York Times, quien llevó el tema al centro de la atención en todo el mundo a través de su obra "*La Inteligencia Emocional*" (1995). El nuevo concepto, investigado a fondo en esta obra y en otras que le sucedieron con vertiginosa rapidez, irrumpe con inusitado vigor y hace tambalear las categorías establecidas a propósito de interpretar la conducta humana, y por ende de las ciencias, que durante siglos se han dedicado a Goleman agrupó en cinco componentes su concepto de inteligencia emocional. Son éstos:

- ✓ Conciencia de las propias emociones: El individuo identifica sus propias emociones al evaluar situaciones pasadas. Éste es el primer elemento y uno de los más importantes en el desarrollo de la inteligencia emocional. Saber distinguir un sentimiento mientras está aconteciendo supone una inteligencia emocional avanzada.
- ✓ Manejo de las emociones: Se refiere a la capacidad del individuo para controlar los impulsos para adecuarlos a un objetivo. Es una habilidad que se puede entrenar para regular la manifestación de una emoción y modificar un estado anímico y su exteriorización.
- ✓ Capacidad de automotivación: Las emociones colocan a los individuos en movimiento. Se trata de desarrollar la capacidad de entusiasmarse con lo que se tiene que hacer para poder llevarlo a cabo de la mejor manera, aplacando los impulsos que tienden a desviar al individuo de la tarea. Como consecuencia, el rendimiento mejora en cualquier actividad que se emprenda.
- ✓ Empatía: Es la aptitud para reconocer las emociones en los demás. La clave para la empatía reside en la destreza para interpretar el lenguaje corporal. La palabra "empathia" significa sentir dentro, es decir, percibir lo que el otro siente dentro suyo. Los sentimientos no suelen expresarse verbalmente, sino a través del tono de voz, los gestos y las miradas.
- ✓ Manejo de las relaciones: Consiste en aprender a controlar las emociones. De modo análogo, una instancia ulterior a la empatía estriba en manipular las

emociones de los demás.

En resumen, Goleman (1995) plantea la inteligencia emocional como sinónimo de carácter, personalidad o destrezas que se concretan en las cinco habilidades emocionales y sociales reseñadas. Estas habilidades tienen su traducción en conductas manifiestas, tanto a nivel de pensamientos, reacciones fisiológicas y conductas observables, aprendidas y aprendibles de forma específica y a otro tipo de contenidos, y cuyo fundamento biológico explica en gran medida su importancia, funcionamiento, valor adaptativo, desajustes, y la posibilidad y forma de modificarlo.

Por su parte, Grajales (1999) señaló que la inteligencia emocional está considerada como independiente de la inteligencia cognitiva o intelectual hasta el grado de ser visualizada como superior y más determinante del bienestar y la realización del ser humano. Al respecto, se considera que la inteligencia emocional permite a la persona pensar de manera más creativa y usar las emociones para resolver problemas, lo que en opinión de este autor sugiere que la inteligencia emocional se superpone en cierta medida a la inteligencia general.

Según Tribaldos (2000) la obtención de inteligencia emocional es clave para la felicidad personal. Aún más, es vital en la efectividad en el trabajo; no sirve de nada ser un genio si no se puede trabajar en equipo y relacionarse con sus compañeros de forma positiva. En los niños, la inteligencia emocional es clave para evitar la depresión, y la violencia, y para aprender efectivamente. Señala este autor que los niños adquieren una amplia gama de habilidades sociales y emocionales cuando reciben suficiente aprobación y estímulo, son afirmados en sus propias destrezas y animados a asumir pequeños desafíos y a ver la vida con optimismo. Sin entrar demasiado en el debate de los estudiosos que discuten si el cociente intelectual es heredado o adquirido, muchos piensan que la inteligencia emocional puede ser aprendida y mejorada en los niños si los adultos los guían adecuadamente.

La falta de inteligencia emocional en los niños, según Tribaldos (2000) tiene consecuencias serias ya que puede causar mucho sufrimiento y hasta depresión severa en éstos. Por consiguiente, no es difícil identificar a los niños con estos problemas. Por lo general éstos tienden a evitar el contacto con otros niños, se relacionan sólo con otros niños abandonados, no tienen muchos compañeros, son socialmente ineptos, los menos populares son pesimistas y conflictivos, y ven el fracaso y el rechazo como un defecto personal. De ahí la importancia de educar a los niños desde pequeños en los aspectos emocionales para forjar una sociedad de adultos emocionalmente inteligentes.

Según Santrock (2002) la nueva visión de las emociones propone que éstas son más correlativas que intrapsíquicas, ya que existe una estrecha relación entre las emociones y

las metas y los esfuerzos de las personas. Las expresiones emocionales pueden servir como señales sociales y la fisiología de la emoción involucra mucho más del interior de la persona. Además, las emociones incluyen la habilidad para regular y ser regulado por los procesos sociales. El nuevo acercamiento se conoce como funcionalismo, no porque se enfoca en la supervivencia evolutiva, sino porque une la emoción con lo que la persona está intentando hacer.

En esta visión, la persona y un evento ambiental constituyen el todo, y bajo esta presunción las emociones involucran transacciones de persona-evento.

La educación del siglo XXI de manera inevitable obliga a las escuelas, universidades, colegios tecnológicos, así como a la administración, los maestros, trabajadores sociales y a los consejeros en particular, a desarrollar un proceso educativo que procure el desarrollo integral de la personalidad de los estudiantes. El desarrollo intelectual de los niños, jóvenes y adultos deberá compartir su importancia en el proceso educativo con otros aspectos de la persona como lo son el desarrollo físico y emocional, así como el desarrollo de valores. Todo esto con el propósito de que éstos aprendan a sobrevivir en un ambiente cada vez más competitivo y en un planeta con recursos cada vez más limitados. Esto implica que la educación debe ser orientada hacia la persona y no hacia la masa de estudiantes. Debe enseñar a los estudiantes a aprender según su potencial personal y a relacionarse de manera positiva con los demás.

## **Discusión**

Durante los últimos siglos nuestra sociedad ha valorado de forma tenaz un ideal muy concreto del ser humano: la persona inteligente. En la escuela tradicional se consideraba que un estudiante era inteligente cuando dominaba varias materias o lenguajes. Más adelante se optó por identificar al estudiante inteligente con el que obtenía una puntuación elevada en las pruebas de inteligencia. Sin embargo, en el siglo XXI esta visión se encuentra en crisis por dos razones. En primer lugar, la inteligencia académica no es suficiente para alcanzar el éxito profesional. Por ejemplo, no son los abogados que ganan más casos, los médicos prestigiosos y visitados, los profesores más brillantes y los empresarios con más éxito necesariamente los más inteligentes en su ejecución. Tampoco lo son los niños y jóvenes que siempre levantaban primero la mano en la escuela cuando preguntaba el profesor, o que resaltan por sus magníficas notas académicas en la universidad. Los más exitosos son aquellos que supieron conocer sus emociones y cómo encauzarlas de forma apropiada para que colaboraran con su inteligencia. Son los que supieron cultivar las relaciones humanas y los que conocieron los mecanismos que motivan y mueven a las personas, y que se interesaron más por las personas que por las cosas. Son aquellos que entendieron que la mayor riqueza que poseemos es el capital humano.

En segundo lugar, la inteligencia no garantiza el éxito en nuestra vida cotidiana ni facilita la felicidad ni con nuestra pareja e hijos, ni asegura que tengamos más y mejores amigos. El coeficiente intelectual de las personas no contribuye a su equilibrio emocional ni a su salud mental. Son otras habilidades emocionales y sociales las responsables de nuestra estabilidad emocional y mental, así como de nuestro ajuste social.

Entonces surge la interrogante, ¿por qué son tan importantes las emociones en la vida diaria? La respuesta no es fácil en estos momentos de crisis. Es ahí cuando se deja de concebir el modelo de la persona inteligente y surge el concepto de inteligencia emocional como una alternativa a la visión clásica. Una persona inteligente emocionalmente elige bien los pensamientos. No se deja llevar por su primer impulso e, incluso, aprende a generar pensamientos alternos para controlar posibles situaciones emocionales. Del mismo modo, una regulación efectiva contempla la capacidad para tolerar la frustración y sentirse tranquilo y relajado ante metas que se plantean como muy lejanas e inalcanzables. Controlar las emociones es una forma de dirigir nuestras energías hacia la consecución de un objetivo, afrontando de forma positiva los obstáculos encontrados en el camino, a través de un estado de búsqueda, constancia y entusiasmo hacia nuestras metas.

La educación en sus inicios se enfatizaba en el aprendizaje y la enseñanza de modelos de conductas correctas y pautas de acción deseables en una relación o situación. Poca mención se hacía en cuanto a los sentimientos y emociones generadas por uno y el otro. En otras palabras, la tendencia era la de manejar y hasta cierto punto controlar el comportamiento de los estudiantes sin tomar en consideración las emociones subyacentes a tales conductas. Este modelo de inteligencia emocional de Goleman, el cual puede ser implantado a cualquier nivel, está dirigido a crear en nuestros niños, jóvenes, adultos y envejecientes una forma inteligente de sentir, sin olvidar los sentimientos de padres y educadores y, tras ello, el comportamiento y las relaciones familiares y escolares irán tornándose más equilibradas.

Sin embargo, no podemos olvidar que la enseñanza de emociones inteligentes va a depender de la práctica, el entrenamiento y perfeccionamiento. De acuerdo con lo expuesto, las instituciones educativas del País tienen ante sí la responsabilidad de educar las emociones de los estudiantes tanto o más que la propia familia.

La inteligencia emocional no es solamente una cualidad individual. Tanto las organizaciones como los grupos poseen su propio clima emocional el cual es determinado por la habilidad en inteligencia emocional de sus líderes. En el ámbito escolar, maestros, administradores, trabajadores sociales y consejeros son los principales líderes de los estudiantes, por consiguiente éstos tienen la capacidad para captar, comprender y regular las emociones de los estudiantes como la mejor muestra de ese equilibrio emocional.

En estos momentos donde la violencia arropa a nuestra Isla en los hogares, lugares de empleo, comunidad, escuela, universidades, entre otros, sería una buena ocasión para reflexionar sobre la inclusión de las habilidades emocionales de forma explícita en el currículo. Los administradores, educadores, trabajadores sociales y consejeros ideales de este nuevo siglo tendrán que ser capaz de enseñar, dirigir y orientar a la clientela a la que se sirven con el corazón. Si los distintos sistemas educativos en el País asumen este reto, dotando de la formación pertinente a los recursos antes mencionados, la convivencia en este milenio será más satisfactoria debido a que se está contribuyendo al desarrollo de individuos emocionalmente inteligentes.

## Referencias

- Brualdi, A. C. (1996). *Multiple intelligence: Gardner's Theory*. (ERIC Clearinghouse on Assessment and Evaluation, Washington, D.C. ED410226).
- Eysenck, J. (1983). *Estructura y medición de inteligencia*. Barcelona: Editorial
- Herder. Gardner, H. (1993). *Multiple intelligences: the theory in the practice*. New York: Basicbooks.
- Gardner, H. & Hatch, T. (1989). Multiple intelligences go to school: Educational implications of the theory of multiple intelligences. *Educational Researcher*, 18 (8), 4-10. Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Horn, J. L. (1989). Cognitive diversity: A framework for learning. In P. L. Ackerman, R. J. Sternberg and R. Glaser (Eds.), *Learning and individual differences: Advances in theory and research* (pp. 61-116). New York, NY: W.H. Freeman and Co.
- Santrock, J. (2002). Child development. Boston. In Santrock, *Chapter 11: Emotional Development*. New York: McGraw Hill.
- Steiner, C. (1998). *La educación emocional*. Buenos Aires: Avon Books.
- Sternberg, R. J. (1991). Death, taxes, and bad intelligence tests. *Intelligence* 15 (3), 257-269.
- Tribaldos, W. (2002). *La inteligencia emocional*. Periódico La Prensa (Ciudad de Panamá). [Versión electrónica], <http://mensual.prensa.com/mensual/contenido/2000/07/17/hoy/edutips.htm>.
- Yekovich, F. R. (1994). *Current issues in research on intelligence*. (ERIC Document Reproduction Service No. ED385605).