

Inteligencia emocional en los negocios y el liderazgo

Jeff Moss¹

En las últimas décadas, la definición de liderazgo ha ido cambiando y ha surgido un énfasis en la inteligencia emocional. La inteligencia emocional, o EQ, ha sido reconocida por su correlación con el éxito en el trabajo y la vida personal, con la motivación y el bienestar general. En los negocios, las personas con alta EQ se han vuelto más deseables para los empleadores debido a las diversas ventajas con las que cuentan.

Algunas de las personas más exitosas e influyentes de la historia han tenido una alta inteligencia emocional, como Martin Luther King, Jr., Abraham Lincoln, Winston Churchill y Warren Buffett.

¿Qué es la inteligencia emocional?

La inteligencia emocional es la capacidad de una persona para reconocer, comprender y gestionar sus sentimientos y emociones, así como las de los demás. Según el psicólogo Daniel Goleman, la inteligencia emocional tiene los siguientes cinco componentes:

- 1. Autoconciencia:** Reconocer y comprender sus propias fortalezas y debilidades, sus emociones y estados de ánimo, y los efectos que lo anterior tiene en otras personas. Una persona consciente de sí misma no se ofende fácilmente con las críticas, sino que aprende y se adapta.
- 2. Autorregulación:** Pensar antes de hacer y expresar sus sentimientos con madurez y moderación. En lugar de estar controlada por sus emociones e

¹ Miembro del Consejo de Negocios de Forbes New York. Resumen y traducción del artículo hecha por BValue Consulting, S.C., a partir del artículo publicado por Forbes en noviembre de 2018.

impulsos, una persona emocionalmente inteligente puede controlar los impulsos y las respuestas emocionales.

3. Motivación interna: Las personas con alto nivel de inteligencia emocional se motivan a sí mismas y persiguen metas personales por razones de autodesarrollo y autogratificación, en lugar de hacerlo sólo por dinero, títulos, elogios externos o deseos de ser estimados. Esto, en ocasiones, se traduce en dar preferencia a involucrarse en trabajos por causas humanitarias que en verdad apasionan, en lugar de meramente buscar el trabajo mejor pagado.

4. Empatía

La empatía implica reconocer, comprender y sentir las emociones de los demás. A diferencia de la simpatía, la empatía implica compartir la experiencia emocional que está teniendo otra persona. Cuando un amigo pierde a un miembro de la familia, tener simpatía significa dar flores y un abrazo; la empatía significa llorar junto a ese amigo y no por elección, sino por sentir realmente sus emociones. Las personas empáticas comprenden y responden genuinamente a las necesidades de los demás.

Robert F. Kennedy fue un ejemplo de un líder muy empático, quien, al ser expuesto al sufrimiento de los afroamericanos, se conmovió tanto que cambió sus prioridades políticas para abordar sus necesidades.

5. Habilidades sociales

Las personas emocionalmente inteligentes generan fácilmente confianza y respeto. Son buenos en la gestión de relaciones y la construcción de redes, y evitan las luchas de poder y el engaño. Sus altos niveles en los primeros cuatro componentes de la Inteligencia Emocional crean vínculos profundos y amistades genuinas y no competitivas.

¿Por qué es importante la inteligencia emocional en los negocios?

En un estudio que involucró a más de 2.600 gerentes encargados de contrataciones, el 71% dijo que valora un EQ alto sobre un coeficiente intelectual alto.

Cuando se les preguntó por qué, citaron las siguientes razones:

- Los empleados con alta EQ son mejores para mantener la calma bajo presión.
- Escuchan tanto o con mayor frecuencia de lo que hablan.
- Lideran con el ejemplo.
- Toman decisiones comerciales más reflexivas.
- Toman bien las críticas, admiten sus errores y aprenden de ellos.
- Mantienen sus emociones bajo control y pueden discutir temas difíciles y delicados de manera reflexiva y madura.
- Son capaces de resolver conflictos de forma eficaz.
- Son empáticos con sus compañeros de trabajo y reaccionan en consecuencia.

[...]

Cómo aumentar su inteligencia emocional

Afortunadamente para la humanidad, existen formas de incrementar la inteligencia emocional mediante la práctica. ¡Éstas son algunas de ellas!

- **Haga una pausa antes de hablar, actuar o responder.** Esto permite que los impulsos iniciales se desvanezcan y que se produzcan reflexiones y razonamientos no distorsionados.
- **Escuche a los demás.** Escuchar nos permite comprender mejor las necesidades y emociones de los demás. Escuchar quita el enfoque exclusivo en las

propias necesidades y lo traslada a las de todos, lo que permite mejores soluciones que benefician a más personas.

- **Intente controlar sus pensamientos.** No podemos controlar lo que nos sucede o las emociones que sentimos en un momento, pero podemos controlar cómo respondemos a ellas si practicamos dirigir nuestros pensamientos. En lugar de culparse uno mismo o culpar a otra persona cuando ocurre algo negativo, considere explicaciones alternativas. Quizás las circunstancias que llevaron a tal evento fueron el resultado de muchos factores combinados, cuyo producto estaba más allá del control de cualquier persona.

- **Elogie a los demás.** Elogiar a los demás de forma habitual entrena su cerebro para centrarse en lo bueno de los demás, lo que fomenta la empatía y permite una comprensión más profunda de las necesidades y motivaciones de las personas. El elogio también prepara el escenario para discusiones reflexivas sobre temas difíciles, ya que disminuye la actitud defensiva y fomenta la apertura a pensamientos opuestos.

- **Reflexione sobre las críticas y busque formas de crecer a partir de ellas.** La crítica a veces puede ser hiriente, pero siempre puede ser útil, ya que nos expone a perspectivas externas francas. Ante las críticas, pregúntese: ¿Cómo puedo mejorar y crecer a partir de esto?

- **Preste atención al lenguaje corporal.** Gran parte de la comunicación es no verbal. Si sólo escucha con sus oídos, podría no percatarse de cómo se siente realmente una persona, e incluso los esfuerzos para ayudarla podrían estar mal encaminados.

- **Pedir disculpas.** Las intenciones se malinterpretan y los sentimientos se hieren con regularidad. Disculparse demuestra compasión y nos anima a entendernos mejor mientras generamos confianza y respeto.

- **Trate de ver desde el punto de vista de otra persona.** Cuando esté en desacuerdo, considere las necesidades, motivaciones y emociones que pueden estar dando forma a las prioridades y opiniones de otra persona. Pregunte las razones detrás de sus pensamientos y trate de entenderlos genuinamente. Quizás entonces se encuentren puntos en común.

- **Comuníquese sus sentimientos.** Cuando se sienta ofendido o molesto, comuníquese con quién le está ofendiendo de una manera tranquila y no amenazante para que todos puedan llegar a un entendimiento mutuo y evitar así problemas futuros.

En los negocios y el liderazgo, está claro por qué la inteligencia emocional es tan importante. En el mundo cada vez más diverso en el que vivimos, la inteligencia emocional es una herramienta necesaria para brindar soluciones sociales y económicas a personas con circunstancias y necesidades muy diferentes.