

Desarrollar la inteligencia emocional: ¡Es una inversión estratégica!

Escrito por:

Nureya Abarca

Octubre 2, 2019

Por qué invertir en inteligencia emocional. Porque las personas emocionalmente expertas cuentan con ventajas en todos los aspectos de la vida.

Ben es un vendedor experimentado que ha trabajado por más de 30 años en una empresa de retail, con excelentes resultados. En el papel, Ben es un ejecutivo estrella pero con reparos. Un gerente de su departamento está exasperado por la costumbre que tiene Ben de espantar el talento, con sus explosiones y comentarios sarcásticos que harían sonrojar a cualquiera. Aparte de estas limitaciones ha probado tener una alta productividad. Y aquí está la trampita, aunque es un sufrimiento trabajar con él, la compañía se hundiría sin él. Las espadas de doble filo como Ben son los candidatos ideales para trabajar en programas de desarrollo de la inteligencia emocional.

Inteligencia emocional y gestión

De acuerdo a una encuesta de RRHH a nivel mundial (HR Priorities Survey, ORC Worldwide), el 62% mencionó la gestión del talento como el tema estratégico nº 1 desde el año 2007. Una inversión estratégica significa poner el énfasis en aquellas áreas y personas donde se espera el mayor retorno, y la inteligencia emocional es responsable del 58% del desempeño de una persona.

En diversos estudios se ha demostrado que las personas emocionalmente expertas —las que conocen y manejan bien sus propios sentimientos e interpretan y enfrentan con eficacia los sentimientos de los demás— cuentan con ventajas en cualquier aspecto de la vida, desde las relaciones afectivas hasta la toma de decisiones en el mundo empresarial o político.

Cuanto menos comprenda una persona sus propios sentimientos, más presa será de ellos. Cuanto menos comprenda los sentimientos, respuestas y conducta de los demás, mayor probabilidad tendrá de relacionarse en forma inadecuada, y por tanto, no logrará asegurarse un lugar apropiado dentro de la comunidad.

Como los líderes necesitan de los demás para alcanzar sus metas, tienen que llevarse bien con quienes están en su entorno. La empatía, la habilidad de escuchar y el respeto son características distintivas de los individuos que se llevan bien con los demás.

Cuatro cualidades adicionales

Los líderes que se llevan excepcionalmente bien con los demás comparten cuatro cualidades adicionales, son: abiertos y accesibles; flexibles para adecuarse a las preferencias y necesidades de otros; les agrada la diversidad, y tienen simpatía personal.

Cuando una persona tiene habilidad para llevarse bien con nosotros, nos cae bien. Y por eso, aumenta nuestra aptitud para considerar sus ideas de un modo positivo y es más probable que colaboremos con ellos. Por lo tanto, la simpatía personal es un activo de la competencia moral, porque cuando necesitemos alistar a otros para que nos ayuden a hacer lo correcto —especialmente cuando es difícil hacerlo—, las personas que nos aprecian estarán más motivadas para seguirnos.

Por lo tanto, la simpatía personal es un activo de la competencia moral, porque cuando necesitemos alistar a otros para que nos ayuden a hacer lo correcto —especialmente cuando es difícil hacerlo—, las personas que nos aprecian estarán más motivadas para seguirnos.

Inteligencia emocional: ¿se puede desarrollar?

Desde 1992, American Express Financial Advisors, con sede en Minneapolis, tiene en marcha un programa de entrenamiento en 'Competencia Emocional' para gerentes. Una de las metas es ayudarlos a convertirse en "asistentes emocionales" de las personas que dependen de ellos.

La capacitación contribuye a que los gerentes aprecien el papel que juega la emoción en el lugar de trabajo, y a que desarrollen una mayor conciencia de sus propias reacciones emocionales. Incluye entrenamiento en autoconocimiento, autorregulación, empatía y habilidades para las relaciones sociales. Lo interesante es que esas habilidades *soft* se traducen en resultados concretos.

Un estudio reciente determinó que los gerentes entrenados en esas habilidades hicieron crecer sus empresas a un promedio del 18,1%, comparado con el 16,2% de gerentes que no fueron capacitados. Esto significa un estimado de US\$ 247 millones en incremento de los ingresos durante los 15 meses del período estudiado.

Competencia emocional: resultados

Pam J. Smith, gerente del programa de “Competencia Emocional”, asegura que como resultado de esa iniciativa, la empresa también registra mayor retención de empleados y menor ausentismo. Se han obtenido resultados importantes en personas que asisten a talleres de desarrollo de la inteligencia emocional.

Richard Boyatzis (Case Western Reserve University) ha llevado a cabo un seguimiento de los participantes a estos talleres por años para ver si el efecto del programa perdura. Sus resultados son bastante impactantes, demuestran que se mantiene un 40 % de los avances en IE después de siete años de haber participado en el programa (ver figura). Lo más auspicioso es ver que los mayores efectos son para la misma persona y para los que trabajan con ella. En los primeros años el efecto social es el más pronunciado, lo cual significa que mientras se controlan los propios demonios, se hacen esfuerzos para satisfacer las demandas de aquellos que lo rodean.

% de Mejora en la Competencia Emocional

