

¿Qué comunica la inteligencia emocional?

Por Jorge A. Oriza Vargas © 185-2013

La persona con inteligencia emocional, es de entrada una persona con un nivel importante de madurez; conforme al enfoque de Daniel Goleman¹ sobre este tema, la persona que es emocionalmente inteligente suele tener, básicamente, una importante capacidad de autoconciencia; tiene autodominio y controla y regula sus estados emocionales; es por lo general optimista y además, es empático en sus relaciones con los demás. En nuestra definición sobre la inteligencia emocional², hemos propuesto que –además de los atributos antes señalados- la persona que es emocionalmente inteligente, hace uso de sus valores como elementos reguladores de sus estados emocionales, lo que le permite generar buenos sentimientos y evitar la formación de malos sentimientos.

Por otra parte, recordemos el enfoque de la comunicación que nos legaron los integrantes de la *Escuela de Palo Alto*³; dicho enfoque establece que todos estamos comunicando un sinnúmero de mensajes verbales y no verbales, de manera permanente; es decir, además de los contenidos y la intencionalidad de nuestros mensajes verbales, nuestro cuerpo, y particularmente nuestro rostro, y sobre todo, nuestras actitudes⁴, comunican todo el tiempo diversos mensajes que tienen que ver con nuestros estados interiores. Con estos argumentos, destacaremos a continuación los principales elementos que desde nuestro punto de vista, caracterizan la comunicación del emocionalmente inteligente; es decir, *cómo se comunica*” y *“qué comunica*”, con su propia conducta y personalidad.

- a) La persona con inteligencia emocional es controlada, regula sus estados emocionales, y por eso, suele comunicar las ideas con objetividad y claridad, libres de prejuicios y ruidos emocionales, sin enojos o temores y sin agredir u ofender. Por esto, no grita o levanta la voz; la fuerza y volumen de su voz, son adecuados a la distancia que normalmente se da en la comunicación cara a cara. Por eso, comunica por lo general *“respeto”* a los demás.
- b) Tiene apertura a comunicarse con los demás, independientemente de las circunstancias y la posible complejidad de las mismas. Es decir, no obstante las posibles diferencias

¹ Goleman Daniel, *La Inteligencia Emocional*, Editorial Vergara, 1995.

² Oriza Vargas Jorge A. *De Jefe a Líder*; Editorial Trillas, 2ª edición, 2012, México. p.80

³ Ver Cápsula ADEF No. 15, en www.iema-oriza.com /Cápsulas ADEF/.

⁴ Según Merabian⁴, *las actitudes se comunican* de manera importante mediante la *comunicación no verbal*: 7% de la actitud, se comunica verbalmente, el resto por comunicación no verbal, consistente de *un 38% de señas vocales* (entonación, volumen, fuerza de la voz, que por cierto dependen también, en gran parte, de estados emocionales); y *un 55 % en nuestras señas faciales*, las cuales tienen también una multiplicidad de combinaciones y mensajes, según nuestros estados emotivos.

con sus interlocutores, o que la comunicación se dé como parte de un proceso conflictivo, o un problema de difícil solución, o con personas que sabe que piensan diferente a él, con otras creencias, siempre estará abierto a comunicarse con las partes involucradas. *Comunica "apertura" y tolerancia*".

- c) Por lo general su dominio personal le permite comunicar e incluso contagiar, optimismo y estados de ánimo positivos, cargados frecuentemente de motivación, alegría, pasión, entusiasmo o cualquier otra emoción o sentimientos positivos. Es decir, *comunica optimismo* y como se dice vulgarmente, "buenas vibras".
- d) Cuando sus estados emocionales son difíciles de controlar, busca las distancias pertinentes, o incluso difiere la comunicación para momentos oportunos, cuando su estado emocional ya no afecte a los demás. Es decir, es prudente; *comunica prudencia*.
- e) Cuando las otras partes o sus interlocutores, son agresivos, ofensivos o violentos, sabe manejarse en esas situaciones de tensión y como se dice: "no se engancha"; no compra enojos, o conflictos, si las contrapartes son provocativas. Es pacífico, *comunica "paz"*.
- f) Su comunicación es libre de ruidos internos, prejuicios, y como decía, respetuosa; por eso no emite mensajes ofensivos, sarcásticos o irónicos o mensajes que hagan sentir mal a los demás. *Comunica respeto y buena educación*.
- g) Sabe escuchar con empatía, es decir, reconociendo las emociones o sentimientos de los interlocutores, respetándolas y esmerándose en comprenderlas. La gente suele abrirse con él, porque *comunica comprensión*.
- h) El autodominio, el autocontrol, le permiten ser buen transmisor, pero también buen receptor; es decir, escuchar con atención, empáticamente, activamente, dando retroalimentación, dando los espacios y los tiempos para que su interlocutor comunique lo que tenga que comunicar. No interrumpe, redundando cuando se necesita confirmar la recepción del mensaje; en general, la gente se acerca a él porque sabe escuchar y porque *comunica "buenas prácticas o habilidades comunicativas"*.
- i) Sabe dialogar, logra acuerdos y genera consensos, porque se sabe manejar equilibradamente ante sus interlocutores. Por ello, suele resolver con asertividad los conflictos en los que pueda estar involucrado. La gente lo busca para resolver conflictos, porque *comunica seguridad, equilibrio, asertividad*.
- j) **Comunica valores**; sus actitudes⁵ por sí mismas, suelen ser positivas y como vimos, comunicar diversos valores. Por esto, también *comunica confianza*, y la gente lo busca porque sabe que con él, como decía, se tiene buena comunicación.

⁵ Vimos en la cápsula 10, que las actitudes son muestras fundamentales del comportamiento que reflejan predisposiciones para actuar o comportarnos de diversa forma, ante personas, objetos o situaciones; expresan conductualmente nuestros pensamientos, nuestras ideas y principios, nuestros sentimientos e incluso, reflejan nuestros valores. Ver también cápsula 3.



Asesoría en Desarrollo
Empresarial y Familiar

En síntesis, su propia personalidad, *comunica "templanza", carácter y además confianza*. Por eso es una persona que los demás siempre buscarán, en cualquier circunstancia y siempre que se requiera resolver los asuntos mediante comunicación interpersonal. Lo buscarán sin ninguna duda, con la seguridad de que con él habrá comunicación de calidad e incluso diálogo.

Con las personas con inteligencia emocional, se cumple aquel famoso dicho: "hablando se entiende la gente". ¿no lo cree?

Jaov'

Cualquier comentario u opinión, se agradece de antemano y se puede recibir en mi mail: iem@iema-oriza.com

NOTA: Este artículo puede ser compartido, con cualquier persona interesada en el tema, siempre y cuando se mencione la referencia de su autor, y no sea para fines de lucro. El autor se reserva todos los derechos sobre sus artículos, conforme a las leyes vigentes. Todas las Cápsulas de ADEF, tienen registro de derechos de autor vigente.