

El comportamiento grupal y la inteligencia emocional

Por Jorge A. Oriza Vargas © 236-2014

Hemos planteado en otros ensayos, que la teoría de sistemas es muy útil para comprender al comportamiento humano¹, pues todas las manifestaciones de nuestra conducta, obedecen a la interacción de diversas variables (valores, sentimientos, recuerdos, intereses, experiencia previas, conocimientos, educación, etc.). Así, todos nos comportamos según las diversas interrelaciones de dichas variables, y según la circunstancia y el contexto en el que nos encontremos. Por eso, cuando participamos en los grupos, nuestro comportamiento obedece, además de los complejos y diversos elementos interiores de nuestra mente, a factores que se relacionan con el contexto y circunstancia propia del grupo.

Por la importancia del desempeño grupal y la conveniencia de comprender todos estos factores, a continuación le comparto algunas ideas al respecto.

- a) Así como el comportamiento del individuo se entiende mejor si se ve como un sistema, también el comportamiento de los grupos se puede comprender mejor si se observa o analiza como un todo, con la ayuda del enfoque de sistemas.
- b) Es decir, un grupo se puede ver como un sistema que se forma a partir de la interacción formal de varios individuos, cuando estos comparten diversos objetivos o propósitos, y para ello, asumen diversos roles, según las diversas circunstancias en las que se forma el grupo. El grupo y sus resultados, se ven como un todo.
- c) En los grupos, el sistema individual se convierte ahora en un sub-sistema del comportamiento grupal²; los individuos que integran un grupo, comparten por lo general esa conciencia de la naturaleza y propósito del grupo, y por eso, asumen comportamientos condicionados por el propio grupo, es decir, se mueven en interacciones que son ahora diferentes al comportamiento que asumirían de manera aislada, individual
- d) Las personalidades individuales, con sus valores, creencias, intereses, actitudes, etc. interactúan para darle forma y cohesión a la personalidad del grupo, que tendrá ahora sus propios valores y comportamiento, como un todo. Y ahora la cohesión del grupo, se vuelve una fuerza mayor, que de manera inversa, influye en el comportamiento individual de sus integrantes. Los propios valores e intereses del grupo, influyen ahora como variable externa, en la conducta de los integrantes del grupo.

¹ Ver las cápsulas ADEF no. 3 y la 70.

² Tomado de nuestro libro: Relaciones Humanas, editorial Trillas, México, 2014; p. 132.

- e) La cohesión del grupo, su desempeño y sus resultados, dependen también de los procesos de comunicación verbal y no verbal, entre los integrantes del grupo. Si hay buena comunicación, efectiva, de calidad, el grupo logra sus propósitos con mayor facilidad que en caso contrario. Recordemos que la inteligencia emocional es un insumo indispensable de la buena comunicación y por eso, si los integrantes del grupo no la tienen, se dificulta su comunicación y sus interacciones pueden ser conflictivas.
- f) Las características de las interacciones, de las personalidades que integran el grupo, pueden formar combinaciones de sinergia positiva, o como decíamos, desgastes emocionales negativos, que son en mucho los determinantes de la duración del grupo o del éxito o fracaso en el cumplimiento de sus objetivos.
- g) Los grupos pueden por eso, dependiendo de su madurez, de la inteligencia emocional de sus integrantes, generar la sinergia suficiente para ser percibidos como un verdadero equipo³; sucede desafortunadamente lo contrario en la mayoría de los grupos, es decir, operan solamente como grupos, con baja eficiencia y efectividad y no alcanzan a sinergizar⁴ para dar resultados como equipos.

Como vemos, es fácil observar estas apreciaciones en el funcionamiento de muy diversos grupos, sobre todo en los grupos formales en el ámbito de la mayoría de las organizaciones. Cuando los grupos de trabajo no funcionan o no logran sus objetivos, uno de los factores causales más comunes tiene que ver con que los comportamientos individuales no están alineados por valores compartidos; además de que no hay suficiente inteligencia emocional, por lo que cada quién actúa para lograr sus propios intereses, pasando por encima de los de los demás, y sin considerar por supuesto el interés superior del grupo o de la organización.

El desempeño grupal demanda entonces, además de los valores compartidos, de los tres atributos principales de la inteligencia emocional⁵; la autoconciencia, el autodominio y la empatía. Las personas deben ser conscientes de sus propias respuestas emocionales, deben controlarlas, regularlas, y encausarlas (automotivación) al logro de los objetivos comunes; pero sobre todo, deben ser altamente empáticos, para poder interactuar bien con sus compañeros, con sus jefes o con sus subordinados. ¿No lo cree? Espero sus comentarios.

Jaov'

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

³ Sugiero leer la cápsula ADEF no. 14 sobre el trabajo en equipo

⁴ Sinergizar es un concepto muy difundido por S. Covey, quién mencionaba que para sinergizar, se necesita la interacción de tres factores: buena comunicación, confianza y cooperación; Stephen Covey, *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*. Edit. Paidós. 1997

⁵ Además de la cápsula ADEF no. 2, que resume este tema, pueden consultar el capítulo 5, p.46 de mi nuevo libro: *Relaciones humanas*, Valores personales, inteligencia emocional y social. Editorial Trillas, 2014.



Asesoría en Desarrollo
Empresarial y Familiar

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.