

Desarrollando competencias con inteligencia emocional **Por Jorge A. Oriza Vargas © (68- 2011)**

Empezaré haciendo la siguiente aclaración: cuando hablamos de competencias, no nos referimos al acto de competir¹, sino al hecho de ser competentes; es decir, *desarrollar* un conjunto de aptitudes, habilidades y actitudes, que nos permitan *ser competentes* en las actividades que realizamos, en cualquier área de desempeño. Según la UNESCO², las competencias son *el conjunto de comportamientos socioafectivos y habilidades cognoscitivas, sensoriales y psicológicas, que permiten llevar un desempeño eficaz.*

Es decir, las competencias son un concepto que se ha incorporado al mundo de la educación y al ámbito laboral, en las últimas décadas, para denominar así a las capacidades, aptitudes, habilidades y comportamientos, que juntos, se integran en un solo concepto, que refleja el desempeño exitoso observado en relación con ese concepto. Por ejemplo, *trabajar en equipo*³, es realmente una competencia porque para trabajar en equipo, se deben reunir varios atributos; primero, ser una persona apta y con las habilidades que se relacionan con el propósito del equipo; pero también, tener una serie de comportamientos que permitan que el grupo de personas funcionen como equipo y que éste logre sus objetivos con la suma de los esfuerzos de todos.

Una competencia puede a la vez formarse de otras competencias; regresando al ejemplo anterior, para desempeñarse adecuadamente en un equipo y entender como esto se puede lograr, es necesario comprender que algunos factores de la competencia tienen relaciones de causa y efecto. Compartir algunos valores, entre los miembros del equipo, como el respeto y la responsabilidad (causa), permiten lograr el compromiso adecuado (efecto) para funcionar en equipo; pero también actitudes de colaboración, de responsabilidad, de persistencia, de comprensión a los compañeros del equipo se derivan de tener un buen desarrollo de madurez, o de lo que hoy conocemos como inteligencia emocional. De hecho, nosotros pensamos que la madurez o la inteligencia emocional son, en relaciones causales, la competencia de la cual se derivan las actitudes necesarias para trabajar en equipo.

Veamos por qué tener inteligencia emocional, facilita de manera importante el desempeño en equipo; por ejemplo el dominio personal, se traduce en no

¹ Si bien son palabras similares, competir (del latín *competere*) se relaciona desde mi punto de vista, con participar con otras personas en una competencia, *con el fin de ganarla*. Ser competitivo se derivaría de estar preparado para competir. Pero ser competente, se relaciona básicamente con el desarrollo de la persona, es decir, es una responsabilidad personal de quién se prepara, se actualiza, y reúne los requisitos para ser considerado por ejemplo, en la selección de candidatos para un trabajo o para una actividad importante.

² Argudín Yolanda, *Educación basada en competencias*, Editorial Trillas, 2005. p.2.

³ Ver Cápsula ADEF 14

desesperarse, no enojarse con facilidad para conservar un ambiente amigable en el equipo; implica también la capacidad de automotivarse, es decir, de generar el entusiasmo necesario para trabajar con efectividad en un buen ambiente dentro del equipo. También implica ser empático, para comprender las emociones de los compañeros del equipo, para saberlos escuchar y en general, tener buenas relaciones con ellos, para lograr el trabajo conjunto y los propósitos compartidos del equipo.

Los mismos atributos de la inteligencia emocional que mencionamos, son la base para otra competencia, muy necesaria en el mundo laboral, en el mundo de las ventas y del servicio al cliente. Hablamos precisamente de la competencia del servicio⁴. Para ofrecer un buen servicio, decíamos por ejemplo, en el área de ventas, primero se debe ser competente en el dominio del producto o servicios que se vende y de sus características técnicas y de operación; se deben tener habilidades para demostrar su uso o aplicaciones y sobre todo, se deben tener conductas de atención, de cordialidad, de empatía y comprensión, que no se logran si no se ha desarrollado un buen nivel de inteligencia emocional. Imagínese usted si con clientes difíciles, no se necesita tener dominio personal y esforzarse en ser empáticos, pues ante todo, si comprendemos sus necesidades, podremos lograr la venta.

La buena comunicación, el saber dialogar⁵, son verdaderas competencias, porque dependen de la inteligencia emocional, como atributo fundamental; además de las aptitudes y habilidades relacionadas con los temas y contenidos a comunicar, y sobre todo, con saberse comunicar como habilidad aprendida, es decir, sabiendo ser un buen transmisor y sobre todo, un buen receptor.

El mundo laboral contemporáneo también pide en los puestos de trabajo de todos los niveles, que las personas sepan trabajar bajo presión; competencia que demanda altas dosis de inteligencia emocional en todos los atributos que mencionamos, así como dominio del trabajo, para además de controlar los temores y las presiones, hacer las cosas muy bien.

La dirección de grupos, el ser jefe, y sobre todo, el ser líder, por supuesto que son competencias que se sustentan en la inteligencia emocional; de eso trata precisamente nuestro libro de Jefe a Líder⁶.

En fin, creo que es importante reflexionar sobre el desarrollo de nuestra inteligencia emocional, puesto que, como vimos, éste es un factor causal de las competencias más importantes en el mundo laboral actual. Hasta la próxima cápsula.

jaov

⁴ Ver Cápsula ADEF No. 11

⁵ Ver Cápsulas ADEF Nos. 15 a 17

⁶ Oriza Vargas Jorge, *De Jefe a Líder*, Editorial Trillas, 2010. También ver Cápsula ADEF No. 9.

Cualquier comentario u opinión, se agradece de antemano y se puede recibir en mi mail: foriza@prodigy.net.mx
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.

Visita mi sitio: www.iema-oriza.com
Busca las secciones de *empresa* y del *matrimonio*; ahí encontrarás algunas ideas útiles para cada uno de estos temas

El pensamiento sistémico, El dominio personal, Mensajes y significados.

