



Asesoría en Desarrollo
Empresarial y Familiar
<http://iema-oriza.com>

Competencias laborales que se derivan de la inteligencia emocional

Parte 2

Por Jorge A. Oriza Vargas © (6B-2009)

En la primera parte, definimos el concepto de competencias y mencionamos algunas de las más importantes, sobre todo, las que en el ámbito laboral son altamente demandantes de inteligencia emocional. En esta segunda parte, desarrollaremos brevemente nuestra visión de alguna de las más importantes, sobre todo en esta época de crisis; nos referimos al *trabajo bajo presión*.

Para entender bien estos conceptos, tan de moda pero tan superficialmente tratados por lo general, considero útil asumir un criterio analítico, sencillo, pero que permita observar precisamente las relaciones de causa y efecto entre algunos de los factores que se relacionan con este atributo *de trabajar bajo presión*.

Si somos observadores, veremos que este factor del desempeño se deriva de otros factores causales; es un resultado que puede ser observable en el desempeño de las personas. Es decir, observamos que alguien sabe trabajar bajo presión, porque vemos que se desempeña con eficacia, aún en circunstancias complicadas, con tiempos o plazos limitados, con supervisores exigentes o jefes que le presionan a obtener los resultados en condiciones difíciles; o a desempeñarse en trabajos que tienen implicaciones importantes en procesos complejos, o en servicios a clientes importantes, con desgastes notables, cansancio acumulado, pero en todas estas circunstancias, se espera que la persona se comprometa y entregue siempre resultados de calidad, que haga lo que se esperaba de él. Para entender cómo es posible lograr estos resultados, entonces podemos subrayar algunos atributos causales de este atributo del desempeño, visto como una competencia, es decir, con varios componentes que lo integran en los dominios: cognoscitivo (los conocimientos, las aptitudes), psicomotriz (las habilidades y destrezas), y psicoafectivo (las actitudes, la conducta).

En los dos primeros dominios, la persona debe ser experta, es decir, tener los *conocimientos y la experiencia* para saber y realizar bien las cosas, en la especialidad de que se trate. Conocimientos teóricos

y prácticos, de las bases teóricas del proceso, de los métodos y procedimientos, de la tecnología utilizada, etc. y tener las habilidades y destrezas altamente desarrolladas en la práctica, para hacer las cosas bien, sin ninguna duda; pericia le llama Goleman¹ al dominio del trabajo en estas circunstancias. Alguien que domina su trabajo, *tiene las bases* para trabajar bajo presión, porque sabe hacer las cosas; aunque si no desarrolla inteligencia emocional, esas bases pueden no funcionar con eficacia. Que tal si está amenazado en ser despedido, si falla; y hemos visto muchos ejemplos de situaciones en las que expertos en alguna actividad, fallan por alguna extraña razón cuando son sometidos a presión.

Es decir, la segunda parte de esta competencia, tiene que ver con atributos del dominio psicoafectivo, en donde ubicamos a la inteligencia emocional. El ser conciente de nuestras fortalezas y debilidades es fundamental, para generarnos confianza en nosotros mismos; pero además, el haber desarrollado el dominio personal, el controlar nuestras emociones naturales derivadas de una situación de presión, como son *temor al fracaso*, la *angustia*, *el estrés*, *el enojo* por alguna injusticia que nos está presionando al trabajar; *desesperación* porque los tiempos o plazos nos alcanzan y no acabaremos; en fin, saber dominar estas causales de presión, requiere de algo que los griegos conocían como templanza, es decir, equilibrio, serenidad, crecernos al castigo y que a partir de Goleman (1995), se conoce como inteligencia emocional.

Como vemos, todas estas afectaciones emocionales son comunes; pero quién ha desarrollado el control personal o autodomínio, regulará todos sus impulsos (reconociendo previamente esas emociones) e incluso canalizará la energía de esas emociones al logro de sus objetivos y de los resultados que de él se esperan. Esto por supuesto, dicho es fácil, pero llevarlo a la práctica, implica crecimiento personal, implica ser conciente de la necesidad de crecer en inteligencia emocional.

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.

¹ Goleman, Op.cit. p.38

ADEF

Asesoría en Desarrollo

Empresarial y Familiar

<http://iema-oriza.com>

Otros temas en cápsulas siguientes: El estrés y la salud, la motivación humana, el liderazgo, el servicio.

ADEF

Asesoría en Desarrollo Empresarial y Familiar

<http://iema-oriza.com>

Capacitación y asesoría en:

- Relaciones Humanas
 - Liderazgo
 - Desarrollo Organizacional

*Contenidos sustentados en
la inteligencia emocional y en los valores*

ARMONÍA Y PRODUCTIVIDAD PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS
