

Inteligencia Emocional

Introducción.

En la actualidad, escuchamos constantemente el término “inteligencia emocional” y muchas son las áreas donde se intenta aplicar y desarrollar este concepto. Sin embargo, hasta hace poco tiempo se consideraba indispensable tener un alto desarrollo intelectual como licenciaturas, maestrías y doctorados en diversos campos para alcanzar el éxito. El desarrollo del coeficiente intelectual era el foco de atención para todos aquellos que deseaban sobresalir en la vida. Padres, maestros e instituciones dedicaban todos sus esfuerzos a alcanzar altos niveles en la instrucción técnica y científica. Con el correr de los años, se podía registrar que individuos con una altísima calificación intelectual no lograban desarrollar un nivel de vida satisfactorio, a pesar de su brillante carrera universitaria. Sus relaciones laborales y personales estaban lejos de ser gratificantes y por ende, estos individuos tenían un bajísimo nivel de bienestar.

Entonces, salta a la vista que ser inteligente intelectualmente, no es suficiente, que se requieren otras muchas habilidades que no tienen que ver con la instrucción universitaria ni con el coeficiente intelectual para lograr el éxito en la vida. Inicia pues la investigación de esas habilidades que hacen que personas que tienen menor dominio de alguna profesión, logren destacar y obtener el éxito. Dentro de las competencias que se observan en las personas exitosas, destacan la comprensión de sus propios sentimientos y de los sentimientos de los otros, así como la forma de manejar las emociones para que éstas trabajen a favor de los individuos, y teniendo como base el desarrollo de estas capacidades, es en 1990 cuando el término *Inteligencia Emocional* es acuñado por primera vez por el psicólogo Peter Salovey de Yale, y por John Mayer, de la Universidad de Yale de New Hampshire.

En la década de los ochentas, se realizan estudios mucho más amplios acerca del cerebro, del porcentaje tan pequeño que habitualmente utilizamos y de la influencia de las emociones en las decisiones cotidianas que nos llevan a tener una calidad de vida determinada. Es entonces cuando se determina que no es sólo el coeficiente intelectual lo que rige y define las acciones por las que opta un ser humano, sino que existe también un coeficiente emocional que interviene en ésta toma de decisiones.

Howard Gardner en 1983 desarrolla la Teoría de las Inteligencias Múltiples, dado que sostiene que el coeficiente intelectual no es suficiente para explicar la capacidad cognitiva del ser humano. Gardner introduce el concepto de la Inteligencia Intrapersonal (definiéndola como la capacidad de reconocer los propios sentimientos, miedos, motivaciones) y la Inteligencia Interpersonal (que define como la capacidad de reconocer los sentimientos, motivaciones y deseos de otras personas).

Inteligencia Emocional

En 1995 Daniel Goleman desarrolla de manera muy extensa el tema en su libro *La Inteligencia Emocional* y logra difundir ampliamente el término. Goleman identifica cinco componentes básicos de la Inteligencia Emocional que analizaremos más adelante.

Por último, en 1996 Joseph Ledoux, en su libro *El Cerebro emocional* publica sus hallazgos en el estudio del cerebro y los circuitos neuronales que demuestran que la emoción se genera mucho antes que el pensamiento.

Como hemos visto, han existido diferentes caminos de investigación, se han acuñado distintos términos y los estudios se han realizado desde diversos enfoques pero la conclusión ha sido una: la inteligencia intelectual no basta, el conocimiento y dominio de las emociones, así como la forma de relacionarse influye directamente en la calidad de vida de todos los seres humanos. La inteligencia emocional y el coeficiente intelectual no son opuestas, por el contrario, una complementa a la otra.

Coeficiente Intelectual vs. Coeficiente Emocional.

Según Goleman, todos mezclamos intelecto y agudeza emocional, algunos poseemos más de uno que de otro, y viceversa, pero, para efectos de diferenciar las habilidades que proporciona el coeficiente intelectual y la inteligencia emocional, Goleman realiza la definición de los tipos puros de individuos con cada una de estos dos coeficientes, y de aquí el siguiente cuadro:

	Tipo Puro de Coef. Intelectual Elevado	Tipo Puro de Coef. Emocional Elevado
Hombre	<ul style="list-style-type: none">• Tiene amplia variedad de intereses y habilidades intelectuales.• Es productivo.• Es ambicioso.• Despreocupado de su apariencia física.• Tiende a ser crítico.• Es previsible.• Proclive a la obstinación	<ul style="list-style-type: none">• Son sociables y alegres.• Tienden a no reflexionar.• Poseen un alto sentido del compromiso.• Solidarios y cuidadosos con sus relaciones.• Se sienten cómodos con ellos mismos y su entorno.• Su vida emocional es rica y apropiada.
Mujer	<ul style="list-style-type: none">• Posee amplia seguridad intelectual.• Expresa fluidamente sus ideas.• Tiene una amplia variedad de intereses intelectuales.• Suelen ser introspectivas.• Son reflexivas.• Son propensas a la culpabilidad y	<ul style="list-style-type: none">• Son positivas.• Expresan sus sentimientos abiertamente lejos de estallidos.• Para ellas la vida tiene significado.• Se adaptan bien a la tensión.• Gustan de relacionarse con nuevas personas.• Son espontáneas y alegres.

Inteligencia Emocional

	ansiedad. • Vacilan al expresar abiertamente su disgusto.	• Rara vez se sienten culpables o ansiosas.
--	--	---

Las personalidades descritas en el cuadro anterior, son arquetipos exagerados que difícilmente se encuentran como tales, pero seguramente, todos podemos identificarnos en mayor o menor medida con alguno de los dos.

Las Emociones.

La palabra *emoción* proviene de la raíz latina *e-movere* que significa “moverse hacia”, una emoción motiva a una persona a acercarse o alejarse de una situación determinada. Las emociones se consideran fenómenos psico-fisiológicos, que hacen que un individuo tome una postura ante su entorno. Se consideran fenómenos psicológicos porque alteran el estado de ánimo de forma intensa, y son fisiológicos porque también involucran respuesta de diferentes sistemas biológicos que pueden ir desde reacciones musculares hasta alteraciones del pulso, respiración y ritmos cardíacos. Para el psicólogo Jean Piaget, las respuestas emocionales están relacionadas estrechamente con la construcción de una mente individual inteligente.

En cada emoción existe una tendencia a la acción, a moverse, a actuar de determinada manera. Algunos autores dividen las emociones en primarias y secundarias. Las emociones primarias son aquellas que provienen directamente de alguna situación y son natas, mientras que las emociones secundarias son aquellas a las que nos conduce una emoción primaria y son adquiridas. En ocasiones las emociones secundarias “cubren” o “tapan” la emoción primaria.

Diversos autores coinciden en catalogar como primarias las siguientes emociones:

- a) Ira.- Es la rabia, el enojo, la furia, la irritabilidad. La función que desempeña la ira es la tendencia a la destrucción. Bajo el influjo de la ira tendemos a pensar de la peor manera acerca de las cosas y las personas, y promueve los juicios rápidos y superfluos.
- b) Sorpresa.- Es una emoción transitoria que se produce ante una situación extraña y novedosa. Siempre deja una carga positiva o negativa (sorpresa agradable o desagradable) y su función principal es la adaptación a una nueva circunstancia. La sorpresa logra promover períodos de atención y nos predispone a la exploración.

Inteligencia Emocional

- c) Aversión.- Es el asco, el rechazo hacia ciertas situaciones. Tiene como función principal promover la salud tanto física como mental. El asco o aversión se expresa sin importar las costumbres, sin embargo, sí se valora de acuerdo a las culturas (lo que en algunos casos produce asco, en otros no)
- d) Miedo.- Se activa ante la percepción de peligro físico o psíquico. Cualquier situación que se considere amenazante o nos haga sentir la falta de seguridad desencadena el miedo. Su función más importante es la preservación de la vida.
- e) Alegría.- Es una emoción generada por la consecución de un logro, o por la disminución de un estado de malestar. Surge cuando se evalúa un acontecimiento como favorable. La alegría promueve las soluciones creativas y resulta más fácil planificar y adoptar nuevas propuestas. Su función más sobresaliente es la de reproducir hechos gratificantes.
- f) Tristeza.- Esta emoción se caracteriza por el decaimiento en el estado de ánimo habitual de la persona y se produce cuando el individuo no visualiza ningún plan que le permita restablecer la meta perdida. La tristeza reduce significativamente el rendimiento físico y mental. Favorece la reflexión, la introspección y la evaluación de la situación considerada como problema.

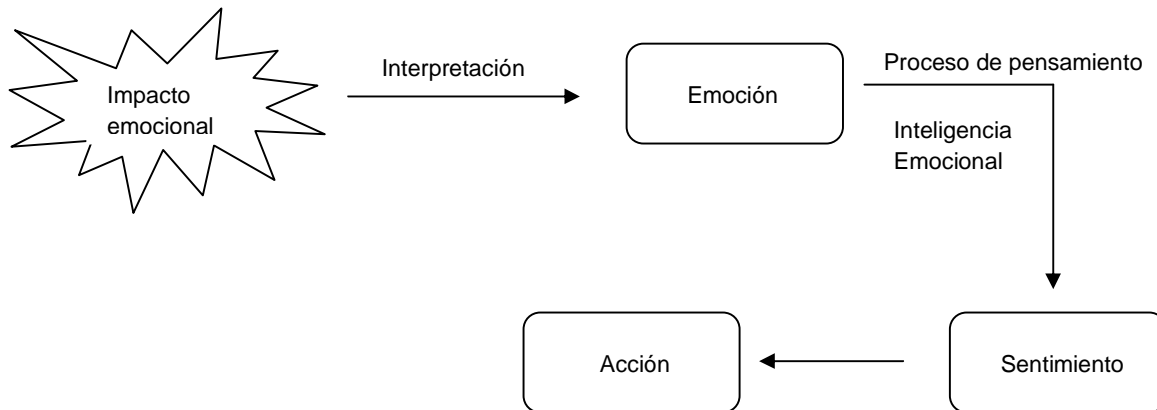
Las emociones secundarias son diversas y generalmente involucran dos o más emociones primarias, algunos ejemplos son: culpa, vergüenza y orgullo.

Es indiscutible que las emociones marcan nuestras conductas, y el reto radica en lograr hacer que esas emociones trabajen a favor de nuestros objetivos. No se trata de ignorar las emociones, o tratar de ir contra ellas. Por el contrario, es necesario adueñarse de cada una de nuestras emociones, tomarlas en cuenta y nutrirnos a través de ellas para lograr un resultado positivo a través de las mismas.

Definitivamente el primer paso para dominar una emoción, es identificarla. Es por ello que ampliar el vocabulario emocional es parte fundamental del desarrollo de la inteligencia emocional. Infinidad de veces no logramos verbalizar la emoción que nos invade, y solo se queda en una sensación desagradable que al no reconocer, no podemos manejar y pasamos entonces a ceder el control a esa emoción. La idea de desarrollar la inteligencia emocional es hacernos conscientes de nuestras emociones y convertirlas en impulsos para actuar de manera positiva.

Podría definir de manera muy básica el modelo de la generación de acciones a partir de una emoción, mediante el siguiente esquema:

Inteligencia Emocional



Al recibir un impacto emocional, el individuo hace una interpretación del mismo basada en sus experiencias emocionales y cognitivas previas y esto genera una emoción, que también conocemos como la “reacción” o el “arranque”. A los pocos segundos, sobre esta emoción se ejerce un proceso de pensamiento donde idealmente debería prevalecer la inteligencia emocional y esto genera un sentimiento que motiva a ejecutar determinada acción. Todo el proceso de pensamiento que ocurre entre la emoción y el sentimiento es lo que determina que la acción que se genere sea encaminada a conseguir logros y ubicarnos en un estado de bienestar. Si dichos procesos de pensamiento no están regidos por una inteligencia emocional desarrollada, muy probablemente las acciones tomadas se alejen de un estado emocional satisfactorio y empieza a producirse un ciclo negativo y autodestructivo.

Elementos de la Inteligencia Emocional.

Después de haber revisado el altísimo impacto que tiene sobre nuestra vida y nuestro bienestar el manejo adecuado de las emociones, queda claro la importancia de desarrollar y cultivar la inteligencia emocional.

Para muchos autores los principales elementos de la inteligencia emocional son cinco. Estos elementos no son otra cosa que aptitudes que el individuo debe habilitar para lograr dominio sobre sus emociones, sus reacciones y sus relaciones con otros. Las cinco se encuentran estrechamente vinculadas y son parte del mismo sistema de habilidades. A continuación revisaremos estos cinco elementos:

Inteligencia Emocional

1. *Autoconciencia.*- Se refiere a la capacidad de reconocer las propias emociones en el momento en que suceden. Identificar estas emociones significa conocerse uno mismo. En la medida en que se adquiere certidumbre sobre los sentimientos propios, se logra una mejor definición de la postura que tomamos ante la vida. La autoconciencia no se queda solamente en el conocimiento de las emociones, sino también en la evaluación objetiva y real de las propias habilidades, limitaciones y deseos. El autoconocimiento permite tener seguridad y confianza en uno mismo al momento de tomar decisiones. La incapacidad de conocer los propios sentimientos es permitir estar a merced de ellos. El desconocer o evaluar de manera inadecuada las capacidades propias hará que no se usen de manera productiva y el no identificar las limitaciones lleva a no convertirlas en áreas de oportunidad.

Para lograr la autoconciencia es necesario realizar un acto honesto de introspección para evaluar nuestros sueños, aspiraciones, las emociones más íntimas y muchas cosas más. Cuando se tiene una percepción falsa de sí mismo, influenciada más por el entorno que por la propia esencia a menudo se llega a la sobrevaloración o la devaluación. Posición desde la cual es imposible autogestionarse de manera adecuada.

Reconocer las propias emociones y sus efectos, conocer las habilidades y limitaciones propias, y tener confianza en uno mismo, son las habilidades que indudablemente llevan al autoconocimiento.

Un aspecto importante de la autoconciencia es el respeto por uno mismo. Aceptar los sentimientos más profundos en lugar de negarlos aporta fortaleza a la autoestima, enriquece la vida y la forma en la que caminamos por la misma. Respetarse uno mismo, escuchar a nuestros sentimientos y lograr el equilibrio para sentirse a gusto con uno mismo es la raíz del autoconocimiento.

El ser fiel a uno mismo de manera que podamos hacer las cosas de acuerdo a quien realmente somos nos permite ser auténticos y lograr también un paso hacia el autoconocimiento. Muchas veces las acciones que tomamos solo van empujadas por la inercia de la imitación, de las costumbres de otros o por lo que pensamos que el entorno espera de nosotros mismos. Esto lleva al individuo a diluirse, a perderse al grado tal que en muchas ocasiones no esté seguro de quién es, o a qué obedece su forma de actuar.

Entonces, la autoconciencia requiere de un ejercicio cotidiano de mirar hacia adentro, de evaluar y re-evaluar las propias aspiraciones, deseos, emociones y sentimientos y actuar de manera congruente con estos. Sólo desde el autoconocimiento podremos tener una gestión adecuada de nosotros mismos y así lograr alcanzar el máximo nivel de bienestar.

Inteligencia Emocional

2. *Autorregulación.*- No basta con identificar las emociones, esto es solo el principio del manejo adecuado de las mismas. La autorregulación se refiere precisamente a ejercer control sobre los estados emocionales de modo que faciliten las tareas que debo realizar en lugar de entorpecerlas. Postergar la gratificación en pos de un bien mayor, recobrase adecuadamente de las tensiones emocionales y hacer que las emociones trabajen a favor en lugar de entregarse a ellos es adquirir autorregulación.

Los estallidos, los desplantes o el abandonarse en algún tipo de conducta autodestructiva, son ejemplos claros de la falta de autorregulación. En muchas ocasiones esta carencia va acompañada de sentimientos de culpa, de sentirse ignorados por el entorno o poco entendidos por sus allegados.

Generalmente son las emociones asociadas a sentimientos desagradables las que disparan el mecanismo de la autorregulación o la ausencia de la misma. Autorregular la ira, el enojo o la frustración no quiere decir ignorarlo, sino procesarlo de manera que sobre ése sentimiento se pueda construir algo positivo. No se trata de no dejarlo salir, sino dejarlo salir de la manera adecuada. Realizar juicios inmediatos y cargados de emocionalidad no favorece la autorregulación, por eso, es recomendable, tomarse unos instantes para reflexionar de manera más fría y valorar un poco más objetivamente las situaciones. Tener en cuenta que comunicarse de manera asertiva y no agresiva logra también un efecto autorregulador ayuda mucho a evitar estallidos de los cuales posteriormente podamos arrepentirnos. Aceptar la responsabilidad del desempeño personal también favorece la autorregulación.

Auto regularse no significa perder la espontaneidad o legitimidad de los sentimientos, pero sí que logremos despojarnos de la irritabilidad, la ansiedad o la melancolía excesivas para lograr obtener un mayor provecho de nuestras acciones.

3. *Automotivación.*- Cuando logramos ordenar nuestras emociones en base a un objetivo, logramos mantener la atención en ello disparamos la creatividad y nos mantenemos centrados en un estado de productividad óptimo sin necesidad de incentivos externos. Esto es la automotivación. Encontrar dentro de nosotros las fuerzas que nos impulsen a movernos hacia algún objetivo específico que nos produzca estados emocionales adecuados es gestionar la motivación de manera eficaz.

Inteligencia Emocional

Un aspecto fundamental de la automotivación es luchar por mejorar y alcanzar estándares altos. Esto va de la mano con la conciencia de los objetivos trazados, saber exactamente hacia donde queremos ir y lo que se pretende lograr. Salir de la zona de confort encontrando en el alto rendimiento una forma de alcanzar el éxito, asegura la motivación interna constante.

Ser optimista, aprovechar las oportunidades y tomar la iniciativa, son otros aspectos que deben ejercitarse para lograr mantener niveles adecuados de motivación. Encontrar en la adversidad un reto y una oportunidad para progresar hace que los individuos mantengan su nivel de optimismo en un grado que aún con elementos en contra pueda seguir trabajando en la consecución de sus metas.

Las personas que mantienen estas actitudes suelen ser más productivas y eficaces en cualquier tarea que emprendan.

4. *Empatía.*- La empatía es la habilidad para reconocer las sutiles señales que los otros nos envían y nos indican lo que quieren o necesitan. Es desarrollar una especie de “oído emocional” para lograr entablar una relación más profunda con los demás. Es tratar de entrar en la mente de los demás, para poder adoptar sus puntos de vista, entender sus necesidades y el por qué de sus acciones. Es una especie de sensor que detecta las señales que de otro modo pasarían inadvertidas y tendrían un alto costo en las relaciones con los demás y en el impacto que esas relaciones tienen el entorno del individuo. Sin embargo, no solo se trata de captar esas señales, sino de volverlas útiles, de apreciar las percepciones de los demás y sobre todo, emprender acciones que lleven a un nivel más alto esa relación.

Para lograr desarrollar la empatía, hay algunos aspectos fundamentales. El primero, como ya lo describimos arriba, es ser sensible hacia otras personas y tratar de comprenderlas, esforzarse y emplear tiempo para entender sus puntos de vista. Generalmente damos por hecho que nuestro punto de vista es compartido por el entorno y eso provoca que la empatía se bloquee de manera casi inmediata y que nuestro interlocutor lo perciba, cerrando así toda posibilidad de mirar hacia un mismo punto.

La empatía también requiere habilitar el interés por hacer de las necesidades de los demás el punto propio de referencia.

El manejo adecuado de la empatía permite al individuo reconocer las emociones y los puntos de vista del otro, junto con otros factores, para tomar

Inteligencia Emocional

decisiones positivas para todos y sobre todo, que produzcan o mantengan el bienestar propio y de los demás.

5. **Habilidades Sociales.**- Este elemento es básico en las habilidades que potencializan la inteligencia emocional. Las personas que saben manejar correctamente las relaciones con los demás, que son empáticas, que controlan sus propias emociones y que aprenden a considerar adecuadamente las emociones de los demás, se convierten en líderes, en personas brillantes y con una eficacia interpersonal notable.

Las habilidades sociales son las que nos permiten establecer relaciones sanas, duraderas y convenientes. El dominio de estas habilidades permite también gestionar de manera efectiva los conflictos que se presentan al relacionarse dos individuos o más.

Para lograr dominar las relaciones sociales es indispensable, antes que nada, la práctica. Esto es, desarrollar y mantener relaciones interpersonales de manera constante. Tener lo que se conoce como una “red” de contactos hecha, y cultivada para poder activarla en cuanto sea necesario. Esto no significa usar a las personas sino co-actuar con ellas para lograr objetivos comunes.

Resulta casi lógico asociar la comunicación efectiva y asertiva con el desarrollo de las relaciones interpersonales. De hecho, en este punto se conjugan la gran mayoría de todas las habilidades y aspectos mencionados con anterioridad. Por ejemplo, no se concibe una relación interpersonal sana sin un grado adecuado de empatía, y autorregulación, mismas que no se obtendrían sin un autoconocimiento.

La inteligencia emocional llevada a la práctica.

Al revisar los cinco elementos básicos que logran cultivar la inteligencia emocional, se puede apreciar que los tres primeros están relacionados con el desarrollo intrapersonal, es más un trabajo interno del individuo, y los últimos dos tiene que ver con el desarrollo interpersonal. Esto no resulta raro ya que para poder proyectar hacia los demás algún estado anímico, o cualquier habilidad, primero que nada hay que desarrollarla internamente, cultivarla para que después pueda surgir e impactar en el entorno.

Los elementos vistos: autoconocimiento, autorregulación, automotivación, empatía y las habilidades sociales, son un complejo sistema que trabaja como un

Inteligencia Emocional

engranaje y es casi imposible que exista una sin la otra. La carencia o falta de desarrollo de alguno de estos cinco puntos básicos, redundaría en un deficiente desarrollo de la inteligencia emocional.

Estas habilidades se han ido estudiando más a fondo y poco a poco se han desarrollado test, assesment, y algunas baterías aplicables para determinar el grado de inteligencia emocional tal y como se hace con el coeficiente intelectual. Está comprobado que en la vida laboral, el manejo adecuado de la información que proporcionan estas evaluaciones permiten llegar a estándares de productividad nunca antes alcanzados.

Revisemos el siguiente cuadro que arroja datos reales:

La Fuerza Aérea de los Estados Unidos utilizó la prueba para medir habilidades emocionales EQ-I con el objeto de seleccionar a su personal. Los más exitosos reclutas lograron una alta calificación en áreas como: asertividad, empatía, felicidad, control de las emociones. Ese año -1998- ahorraron \$3 millones de dólares en su proceso de reclutamiento. Esos resultados hicieron que el Departamento de Defensa impusiera esa técnica de selección a todas las fuerzas armadas.

Un análisis entre más de 300 ejecutivos del más alto nivel mostró que seis habilidades distinguían a los más exitosos, entre ellas: Influencia, liderazgo, conciencia organizacional, confianza en sí mismos y consecución de metas.

En la compañía de cosméticos L'Oreal los vendedores seleccionados de acuerdo con sus habilidades emocionales vendieron en un año \$91,370 dólares más que los vendedores seleccionados con procedimientos regulares. Además, desertaron 63% menos de sus puestos durante el primer año.

Una firma de bebidas multinacional concluyó que la selección tradicional de personal arrojaba una deserción de 50% durante los primeros dos años debido, en su mayor parte, al bajo rendimiento. Cuando reclutaron gente basados en sus habilidades emocionales, el porcentaje se redujo a 6%.

Después de que un grupo de supervisores recibió un curso sobre cómo desarrollar ciertas habilidades emocionales, como escuchar mejor a sus subordinados y enseñarlos a resolver eventualidades, se redujeron los accidentes en más de un 50% y la productividad superó las metas fijadas por la cantidad de \$250,000 dólares anuales. Los supervisores que no tomaron el curso no registraron ningún beneficio.

Otro estudio mostró que la habilidad de controlar el estrés está estrechamente vinculado al buen rendimiento de gerentes en tiendas minoristas. El estudio tomó en cuenta factores como ganancias netas, ventas por metro cuadrado, ventas por empleado e inversión por inventarios.

Los nuevos vendedores de la compañía Met Life que tuvieron una alta calificación en

Inteligencia Emocional

Fuente: *Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations*

La inteligencia emocional y el Coaching.

Dado que las emociones son inherentes al ser humano y están presentes en todas las tomas de decisiones que el individuo haga, que influyen directamente en su percepción de las situaciones y que lo llevan a realizar acciones determinadas, definitivamente, son las emociones de los individuos, uno de los elementos sobre los cuales trabaja el coaching.

El coaching propone el logro de una meta a través de cambiar la percepción de las cosas, de mirar al mundo con otros ojos, a cambiar el punto de vista que una persona tiene de determinadas cosas. Intenta cambiar esa visión limitante por una mucho más proactiva y que derive en resultados favorables al bienestar. Para lograrlo el coaching se centra en las posibilidades que cada persona genera a través de las conversaciones que sostiene consigo mismo y con los demás, de las formas de gestionar sus emociones, y de su relación consigo mismo, con el mundo y con su futuro.

Uno de los trabajos esenciales del coaching es la clarificación de las metas de los individuos. Esta clarificación no sería posible si la persona no desarrolla ante todo, el autoconocimiento, que como ya vimos, es la capacidad de adueñarse de sus emociones, de identificar los deseos y anhelos más íntimos y ser fiel a uno mismo. Esta introspección está presente en el proceso de aclaración que realiza el coaching.

Inteligencia Emocional

Por otro lado la autorregulación tiene que ver con las formas de gestionar las emociones y las conversaciones que el coaching también propone. Legitimar los sentimientos y ponerlos a trabajar para lograr metas, es una característica de un proceso de coaching y un elemento básico de la inteligencia emocional.

Al buscar la consecución de una meta o un logro, el coaching marca pasos a seguir en dirección de ese estado deseado. Para mantener ese camino y realizar los esfuerzos necesarios para lograrlo, la meta a conseguir debe resultar lo suficientemente desafiante, pero también el individuo debe estar completamente motivado por esa meta. Aquí entonces, encontramos el elemento de la automotivación de la inteligencia emocional, también presente en coaching.

Estos tres elementos intrapersonales de la inteligencia emocional se encuentran desarrollándose y cultivándose básicamente durante todo el proceso de coaching. La Empatía y las Habilidades Sociales que pertenecen a los elementos interpersonales de la inteligencia emocional también se encuentran presentes, tanto en la relación del coach con la persona en el proceso (coacheé) como en las nuevas formas de relacionarse con su entorno que adquiere dicha persona al cambiar su manera de observarse ante esas relaciones.

Por lo tanto, se puede concluir que el proceso de coaching, promueve indiscutiblemente el crecimiento de la inteligencia emocional de las personas, al habilitar los elementos básicos de ésta, a través de los mecanismos de intervención usados en el coaching.

Inteligencia Emocional

Bibliografía:

"La inteligencia emocional" Daniel Goleman.
Editorial Vergara.

"Mide tu Inteligencia Emocional" Robert Wood y
Harry Tolley. Editorial Aguilar.

"Inteligencia Emocional en el trabajo" Paz
Torrabadella. Editorial Océano.