

La inteligencia emocional: herramienta fundamental para el trabajador de la salud

Maestra Laura Licea Jiménez

Coordinación de Personal Instituto Mexicano del Seguro Social

Hablar de la inteligencia emocional es traer al presente un concepto surgido desde hace varias décadas. Su origen se remonta al año de 1920, cuando el psicólogo Edward Thorndike definía la *inteligencia social* como la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y actuar sabiamente en las relaciones humanas. Además de la inteligencia social, menciona también la existencia de otros dos tipos de inteligencia: la abstracta —habilidad para manejar ideas— y la mecánica —habilidad para entender, y manejar objetos—. Años después en 1938 Otto Rank se refirió a la primera como la capacidad de una persona de ayudar a otra a desarrollarse y a crecer, sin manipular demasiado la personalidad del individuo. Posteriormente Salovey y Mayer en 1990, definieron a la inteligencia emocional como la capacidad que tienen las personas al aplicar la conciencia y la sensibilidad para discernir los sentimientos que subyacen en la comunicación interpersonal, y para resistir la tentación a reaccionar de una manera impulsiva e irreflexiva, con receptividad, autenticidad y sinceridad.

Hoy a más de diez años de la difusión de este concepto la gran mayoría de las personas en los ambientes: cultural, académico o empresarial conocen el término o su significado. Esto se debe fundamentalmente al trabajo de Daniel Goleman, investigador y periodista del New York Times, quien llevó el tema al centro de la atención en todo el mundo a través de su obra: *La Inteligencia Emocional* (1995).

El Dr Goleman describe a la inteligencia emocional como una forma de interactuar con el mundo que toma muy en cuenta los sentimientos y engloba habilidades acerca del control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía y la agilidad mental, entre otras. Ellas configuran rasgos de carácter como: la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social. Goleman menciona que la confianza, la curiosidad, la intencionalidad, el autocontrol, la relación, la comunicación y la cooperación son elementos claves y necesarios para reeducar a las personas y con ello lograr obtener niveles de madurez en la inteligencia emocional.

Cada uno de estos elementos es definido de manera particular; la confianza es entendida como la sensación de controlar y dominar el propio cuerpo, la propia conducta y el propio mundo y como la sensación de tener muchas posibilidades de éxito en lo que se emprenda. La curiosidad, es la sensación de descubrir algo positivo y placentero. La intencionalidad, se entiende como el deseo y la capacidad de lograr algo y de actuar en consecuencia; esta última ligada a la sensación y a la capacidad de ser competente y eficaz. El autocontrol, se refiere a la capacidad de modular y controlar las propias acciones en forma apropiada a la edad; así como la sensación de control interno. La relación, es definida como la capacidad de relacio-

narse con los demás, basada en el hecho de comprender y ser comprendido por ellos. La capacidad de comunicar, está relacionada con el deseo y habilidad de intercambiar verbalmente ideas, sentimientos y conceptos; por tanto exige confianza en los demás y placer al relacionarse con ellos. Con base en lo anterior, la cooperación considera la capacidad de armonizar las propias necesidades con las de los demás en actividades grupales.

Estos elementos claves deben desarrollarse en las personas las competencias emocionales que les permitan interactuar en su entorno, para ello, el Dr Goleman traduce estas competencias en cinco habilidades prácticas de la inteligencia emocional y las subdivide para un mayor entendimiento y estudio.

La habilidad de *autoconciencia* que implica reconocer los propios estados de ánimo, los recursos y las intuiciones. Las competencias emocionales que dependen de la autoconciencia son: la conciencia emocional misma, que permite identificar las propias emociones y sus efectos; la correcta autovaloración como la competencia emocional que permite conocer las propias fortalezas y sus limitaciones; la autoconfianza como el fuerte sentido del propio valor y capacidad.

Una segunda habilidad práctica de la inteligencia emocional la constituye la *autorregulación* de la cual se derivan: el autocontrol, la confiabilidad, la conciencia, la adaptabilidad e innovación.

La tercera habilidad denominada *motivación* se refiere a las tendencias emocionales que guían o facilitan el cumplimiento de las metas establecidas: impulso de logro, compromiso, iniciativa y optimismo.

La *empatía* habilidad práctica de la inteligencia emocional que implica tener conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los otros. Es comprensión de los

otros, desarrollar en ellos un servicio de orientación y potenciar la diversidad y conciencia política.

Además de las *habilidades prácticas* que se desarrollan con la inteligencia emocional están las *destrezas sociales* que implican la capacidad del experto para inducir respuestas deseadas en los otros. Esto depende de capacidades emocionales como la influencia, la comunicación, el manejo de conflictos y el liderazgo, así también las características de ser un catalizador del cambio, constructor de lazos, colaborador, cooperador y ser capaz de trabajar en equipo.

Pero... ¿qué importancia puede tener para los trabajadores de la salud el desarrollo de este tipo de inteligencia? ¿Por qué es necesaria su aplicación como herramienta fundamental para lograr resultados significativos en los procesos de atención y tratamiento?

En particular, el profesional de enfermería contribuye preponderante en los procesos de atención a los pacientes, por esta razón, se hace indispensable que desarrolle y madure las competencias emocionales que le permitan comprender y atender las necesidades en las personas. La propuesta consiste en practicar un *cuidado* basado en la inteligencia emocional de cada enfermera, factor significativo en la relación cotidiana enfermera-paciente.

Las emociones son reconocidas como elementos esenciales en la salud de los individuos, con influencia en el equilibrio biopsicosocial y espiritual. Existen estudios que refieren los beneficios de los sentimientos positivos y del poder curativo del apoyo emocional proporcionado por las personas que rodean a los pacientes. Se encuentran también documentados los casos en que ha existido un descuido de la realidad emocional de las enfermeras y en consecuencia la vulnerabilidad de los pacientes ante las afecciones.

La enfermera profesional debe aspirar a lograr la autoconciencia que le

permita reconocer sus propios estados de ánimo y trabajar para madurar la conciencia emocional, que la lleve a la autoevaluación de sus fortalezas y debilidades y al desarrollo de acciones que le generen sentimientos de autoconfianza a partir de sus valores y capacidades. A través del desarrollo de la autorregulación, manejar emociones perturbadoras e impulsos arrebatados, así como, el mantener estándares adecuados de honestidad, integridad y desarrollo de una conciencia de responsabilidad en su propio desempeño laboral y adaptación a los procesos de cambio.

La motivación es un estado emocional que mantiene el impulso hacia el cumplimiento de metas y estándares de excelencia laboral; rescata y revive el compromiso con la organización o institución y con el grupo de trabajo de buscar los incentivos para reaccionar con optimismo ante las oportunidades de crecimiento y desarrollo.

Uno de los elementos claves de inteligencia emocional a desarrollar por la enfermera en el trato cotidiano con los pacientes, es la empatía, que implica la conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones identificadas en los otros. Así como, la comprensión de los demás, al darse cuenta de los sentimientos y perspectivas de compañeros de trabajo y pacientes. Importante también es el servicio de orientación, que permite a la enfermera anticipar, reconocer y satisfacer las necesidades reales del paciente, potenciar la diversidad, cultivar las oportunidades laborales entre las personas del grupo interdisciplinario de salud y lograr una conciencia política que permita leer las corrientes emocionales del grupo y el poder de las relaciones entre sus miembros.

La destreza social en la enfermera es otro componente emocional que implica, desarrollar las siguientes capacidades emocionales: *la influencia*,


permite idear tácticas efectivas de persuasión para la aceptación de los diversos tratamientos que se establecen en los pacientes; *la comunicación*, implica saber escuchar abiertamente los mensajes y al mismo tiempo permite elaborar respuestas convincentes; *el manejo de conflictos*, permite negociar y resolver los desacuerdos que se presenten dentro del equipo de trabajo; *el liderazgo*, para inspirar y guiar a los individuos sanos o enfermos a fomentar y recuperar la salud.

La enfermera debe aprender a ser un catalizador del cambio, iniciador o administrador de las situaciones nuevas y ser un constructor de lazos con el fin de alimentar y reforzar las relaciones interpersonales del grupo de trabajo, al propiciar un sistema de colaboración y cooperación para trabajar con otros en el logro de metas

compartidas relacionadas con los cuidados y sustentados en las relaciones e interacciones con los pacientes.

Finalmente la inteligencia emocional y las competencias que con ésta se desarrollan, son una herramienta fundamental en la práctica diaria y en las relaciones con las demás personas sanas o enfermas, como base para el desarrollo de la inteligencia interpersonal que implica la capacidad de establecer relaciones con otras personas; y la inteligencia intrapersonal referida al conocimiento de uno mismo y de todos los procesos relacionados, de autoconfianza y automotivación.

Bibliografía

1. Serie de reportes investigativos de: Abel Cortese, especialista en inteligencia emocional (<http://www.inteligencia-emocional.com>). 
-