

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CONCEPTOS AFINES: AUTOESTIMA SANA Y HABILIDADES SOCIALES.

Elia Roca Villanueva

Hospital Clínico Universitario de Valencia. Av. Malvarrosa, 10, 46011. Valencia. España.

eliar@cop.es. T. 662 020 352 <http://www.cop.es/colegiados/PV00520/>

CONGRESO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y BIENESTAR. ZARAGOZA, 2013

Este trabajo se centra en el análisis de las afinidades entre algunas conceptualizaciones de la Inteligencia emocional, en especial la de Goleman (1992, 1995), con dos conceptos ampliamente investigados en psicología, que constituyen temas centrales en esta disciplina, no solo a nivel académico sino también en su vertiente aplicada, en los ámbitos educativo, empresarial y clínico. Nos referimos a la autoestima sana (Kernis, 2003; Deci y Ryan, 1995; Roca, 2012) y a las habilidades sociales (Caballo, 2002; Roca, 2005).

Inteligencia emocional, autoestima sana y habilidades sociales

En los siguientes apartados resumimos qué entendemos por inteligencia emocional, autoestima sana y habilidades sociales.

Inteligencia emocional

La inteligencia emocional es definida por Goleman (1995) como el conjunto de habilidades que contribuyen al buen funcionamiento y al éxito y que son diferentes al CI. Se divide en 1) inteligencia emocional Intrapersonal, o habilidad para comunicarse eficazmente con uno mismo y para manejar en forma óptima las propias emociones; que está compuesta por la autoconciencia emocional, la autorregulación y la automotivación, y 2) inteligencia emocional interpersonal, o habilidad para comprender y manejar eficazmente la emociones ajenas, que se divide a su vez, en empatía y habilidades sociales.

Otras formulaciones sobre la Inteligencia emocional tienen semejanzas con la de Goleman. Así, por ejemplo, para Bar-On la inteligencia emocional es un conjunto de capacidades emocionales, personales e interpersonales que influyen en la capacidad global del individuo para afrontar las demandas y presiones del medio ambiente. Las divide en 1) habilidades intrapersonales, 2) habilidades interpersonales, 3) manejo del estrés, 4) adaptabilidad y 5) estado de ánimo positivo. Si incluimos las 3 últimas en la primera, sus componentes son muy similares a los señalados por Goleman.

Autoestima sana

En cuanto a la autoestima sana o deseable destacan dos formulaciones actuales, basadas en la investigación: la autoestima verdadera y la autoestima óptima.

- La autoestima verdadera, descrita por la teoría de la autodeterminación (Deci y Ryan, 1995) consiste en sentimientos de autovalía estables y seguros, que surgen como resultado de satisfacer las necesidades básicas de autonomía, competencia y relaciones.
- La autoestima óptima (Kernis, 2003) es la actitud positiva hacia uno mismo que se basa en la autenticidad, es decir, en la autoconciencia (incluyendo los sentimientos), en el procesamiento no sesgado de la información autorrelevante, y en la coherencia entre nuestros auténticos valores y nuestras propias acciones y relaciones.

Estas definiciones de autoestima y otras que se estudian en la actualidad con metodología científica, incluyen las conductas deseables, y diferencian la autoestima sana o deseable de otras formas de autoestima problemáticas como la autoestima frágil, la narcisista, la inestable, la discrepante, la contingente (condicional) o la baja autoestima patológica (Roca, 2005).

Habilidades sociales

Por lo que se refiere a las habilidades sociales, las formulaciones actuales las definen como un conjunto de hábitos —en nuestras conductas pero también en nuestros pensamientos y emociones— que nos permiten comunicarnos con los demás en forma eficaz, mantener relaciones interpersonales satisfactorias, sentirnos bien al relacionarnos con otras personas, y conseguir que los demás no nos impidan lograr nuestros objetivos (Roca, 2005).

Son actitudes, es decir, pautas de pensamiento, emociones y conductas que nos permiten relacionarnos en forma tal que consigamos un máximo de beneficios y un mínimo de consecuencias negativas, tanto a corto como a largo plazo.

Incluyen componentes tan diversos como la comunicación verbal y no verbal; el hacer o rechazar peticiones; la resolución de conflictos interpersonales, o la respuesta eficaz a las críticas o al comportamiento irracional de otras personas.

Afinidades entre la inteligencia emocional, la autoestima y las habilidades sociales

Creemos que tanto la inteligencia emocional, como la autoestima sana y las habilidades sociales, pueden considerarse conceptos afines. Es decir que, a pesar de las diferencias entre estos constructos, referidas al mayor énfasis de cada uno en ciertos aspectos de la realidad a la que se refieren (por ejemplo, en las emociones si se trata de la inteligencia emocional), todos ellos pueden verse como “diferentes mapas de un mismo territorio”¹, el territorio común de las actitudes deseables hacia uno mismo y hacia los demás.

Para comprender mejor este paralelismo hemos de tener en cuenta que aunque la Inteligencia emocional se centra en las emociones, estas se hallan indisolublemente unidas a las cogniciones y a las conductas², por lo que al hablar de emociones nos referimos también a las cogniciones y conductas asociadas a ellas. Esto vincula a la inteligencia emocional con las actitudes. Y, a nivel práctico, se trata de actitudes equiparables a las que constituyen la autoestima sana y las habilidades sociales.

1 Como ocurre con los diferentes mapas geográfico, político, etc., que también enfatizan los diferentes aspectos de la misma realidad o territorio al que se refieren.

2 Por ejemplo, Caruso (2009) considera que las emociones filtran nuestra percepción y nuestros pensamientos y motivan nuestras conductas, y Goleman defiende que las cogniciones influyen enormemente en el surgimiento de algunas emociones y en el mantenimiento y control de todas, y que ambas influyen y son influidas por nuestras conductas.

Tanto la inteligencia emocional, como la autoestima sana y las habilidades sociales, pueden considerarse actitudes, ya que se trata de pautas de funcionamiento que incluyen las dimensiones cognitiva, emocional y conductual.

Las conceptualizaciones actuales de autoestima sana (Kernis 2003; Mruk, 2005) la consideran como el conjunto de actitudes deseables hacia uno mismo, incluyendo las conductas.

Las definiciones actuales de las habilidades sociales también las consideran como actitudes que favorecen las relaciones interpersonales deseables (Roca, 2005).

Y, aunque la Inteligencia emocional se centra en las emociones, las emociones son causantes (y a la vez resultantes) de la mayor parte de nuestras cogniciones y nuestras conductas (Caruso, 2006).

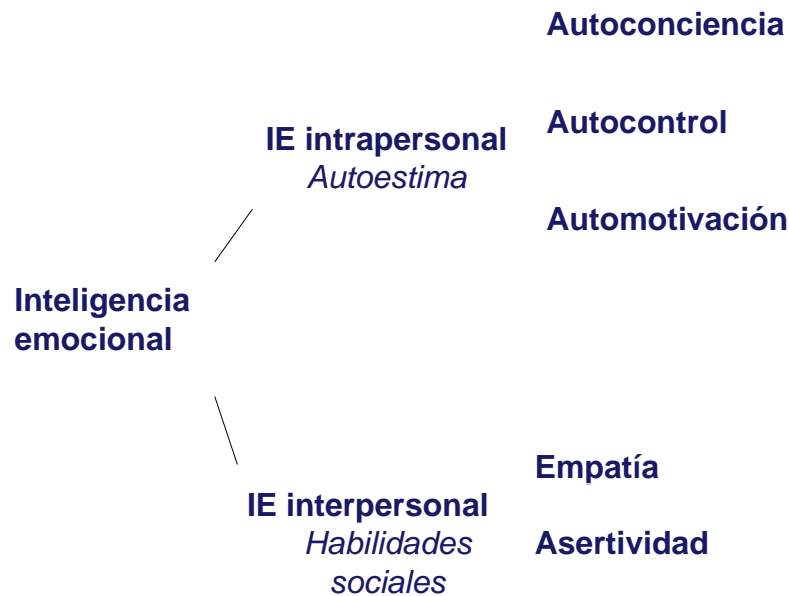
Teniendo en cuenta lo anterior, consideramos que tanto la inteligencia emocional, como la autoestima sana y las habilidades sociales, son actitudes hacia uno mismo o hacia los demás, que comparten características como las siguientes:

- Facilitan el funcionamiento óptimo intrapersonal e interpersonal.
- Pueden adquirirse y desarrollarse o mejorarse.
- Nos permiten comunicarnos eficazmente con nosotros mismos y con los demás.
- Su estudio tiene un interés aplicado, orientado a facilitar un mejor funcionamiento personal e interpersonal. Es decir, las disciplinas que las estudian, comparten el objetivo de aplicar sus descubrimientos para ayudar a desarrollar las cualidades positivas de las personas.
- A nivel aplicado, el desarrollo de la Inteligencia emocional, la autoestima sana y las habilidades sociales, favorecen el bienestar y el buen funcionamiento psicológico, personal e interpersonal.

Más concretamente, si consideramos la definición de Goleman de Inteligencia emocional Intrapersonal como la habilidad para comunicarse eficazmente con uno mismo y para manejar en forma óptima las propias emociones, que se divide en autoconciencia emocional, autorregulación y automotivación, vemos que se trata de un concepto equiparable a las definiciones actuales de la autoestima sana, por ejemplo:

- La definición de autoestima óptima (Kernis, 2003) como aquella que contribuye al funcionamiento óptimo, incluyendo las conductas; que se basa en la autoconciencia y en la autenticidad.
- La definición de la autoestima verdadera propuesta por la teoría de la autodeterminación, como sentimientos de autovalía seguros y estables, resultantes de tener satisfechas las necesidades básicas de autonomía, competencia y relaciones.

En forma similar, la definición de Goleman de la Inteligencia emocional interpersonal, integrada por la empatía y las habilidades sociales, es equiparable a las concepciones actuales de las habilidades sociales, que tienen en cuenta el papel decisivo de la empatía en las relaciones con los demás (Roca, 2005); y en lo que tradicionalmente se ha entendido por habilidades sociales, por ejemplo, en la comprensión y manejo de conflictos interpersonales; comunicación eficaz y asertividad.



Cuadro 1. La inteligencia emocional (IE), según Goleman y su equivalencia con la autoestima y las habilidades sociales

2. Similitudes entre Inteligencia emocional intrapersonal, y autoestima sana

En cuanto a las similitudes entre la inteligencia emocional intrapersonal, descrita por Goleman, y las conceptualizaciones actuales de la autoestima sana (como la autoestima verdadera, descrita por la teoría de la autodeterminación o la autoestima óptima, descrita por Kernis), podemos destacar el énfasis de ambas en la autoconciencia y en la autenticidad.

Por lo que se refiere a la autoconciencia, la toma de conciencia de las propias emociones es para Goleman la habilidad emocional fundamental, el cimiento sobre el que se edifican otras habilidades emocionales, como el autocontrol o la automotivación. Incluye contactar con los propios valores y metas y elegir las conductas que nos aproximan a ellos.

La autoconciencia descrita por Goleman como base de la inteligencia emocional intrapersonal tiene similitudes con la autoconciencia descrita por Kernis y Goldman como base de la autenticidad y de la autoestima óptima.

Por ejemplo, la autenticidad o coherencia entre la autoconciencia y las propias acciones y relaciones como componente básico de la autoestima óptima (Kernis, 2003) es equivalente a la propuesta de Goleman de que la persona con inteligencia emocional intrapersonal toma sus propias emociones como brújula interior que guía sus conductas y sus tomas de decisiones.

3. Similitudes entre inteligencia emocional interpersonal y habilidades sociales

Por lo que se refiere a las similitudes entre la inteligencia emocional interpersonal, descrita por Goleman y las habilidades sociales, podemos señalar las siguientes.

El estudio tradicional de las habilidades sociales ha considerado sus componentes emocionales, vinculados a los cambios fisiológicos corporales relacionados con ellas; por

ejemplo, la hiperactivación del sistema nervioso simpático que se produce cuando experimentamos ansiedad o ira. Y, si consideramos que las habilidades sociales tienen un componente emocional, el manejo eficaz o inteligente de dichas emociones tiene que ser equivalente a la inteligencia emocional interpersonal.

Tanto la inteligencia emocional interpersonal, descrita por Goleman, como las habilidades sociales, incluyen ser capaces de: 1) expresar adecuadamente nuestras emociones a nivel verbal y no verbal, teniendo en cuenta su repercusión en las emociones de las otras personas; 2) ayudar a los demás a experimentar emociones positivas y a reducir las negativas (por ejemplo, la ira); 3) conseguir que las relaciones interpersonales nos ayuden a obtener nuestras metas, a realizar nuestros deseos y a experimentar el máximo posible de emociones positivas, y 4) reducir las emociones negativas que puedan producirnos la convivencia y las relaciones conflictivas con los demás.

Para Goleman, un factor clave en la inteligencia emocional interpersonal es la empatía, que define como la capacidad de comprender los sentimientos ajenos y de ponernos en el lugar del otro. Este autor considera que la esencia de la empatía consiste en darnos cuenta de lo que sienten los demás sin necesidad de que lleguen a decírnoslo y que implica ser capaces de sintonizar con las señales sutiles (muchas veces no verbales) que indican lo que necesitan o quieren los demás, y de expresar al otro que le hemos entendido y que somos capaces de ver las cosas desde su punto de vista.

La empatía es también un componente básico de las habilidades sociales, según las formulaciones actuales que tiene en cuenta la importancia de lo emocional (Roca, 2005).

Para ambas aproximaciones, la empatía puede compararse con una especie de radar con el que estamos pendientes de captar las emociones, deseos y puntos de vista de los demás y nos permite percibir los mensajes del interlocutor, no sólo los explícitos, sino también sus deseos y sentimientos.

La investigación muestra que las personas más empáticas, es decir, las que son más capaces de captar correctamente los sentimientos y los puntos de vista de sus semejantes, son más sociables, tienen un mayor ajuste emocional y son evaluadas mucho más positivamente por aquellos con quienes interactúan (Goleman, 2009).

En cuanto a la relación entre Inteligencia emocional y Habilidades sociales, Weis y Süb (2005) hallaron correlaciones significativas entre los componentes de inteligencia social (memoria y comprensión social) y la inteligencia emocional; Charbonneau y Nicol (2002) hallaron que la inteligencia emocional esta asociada a liderazgo, y Mestre, Guil, Lopes y Salovey (2006) encontraron que las habilidades para comprender y manejar emociones (según el MSCEIT) se relacionaban positivamente con evaluaciones interpersonales más positivas.

Lopes, Salovey y Strus (2003) hallaron también que quienes puntuaban más alto en el MSCEIT presentaban puntuaciones más altas en satisfacción con sus relaciones interpersonales y se sentían mas apoyados por sus familiares.

Divergencias entre la investigación y la práctica

La convergencia entre la inteligencia emocional, la autoestima sana y las habilidades sociales, que, como explicamos en este trabajo, se refieren a una misma realidad o "territorio", no ha sido suficientemente explorada por la psicología académica. Así, aunque existen numerosos estudios que se hacen referencia a correlaciones entre medidas referidas a estos constructos,

no hemos encontrado ninguna publicación que se centre en el análisis y esclarecimiento de la relación entre estos conceptos o constructos en bases de datos como PsycInfo o Embat.

Sin embargo, la equiparación de los mismos -por ejemplo, de la inteligencia emocional intrapersonal con la autoestima sana, y de la inteligencia emocional interpersonal con las habilidades sociales- es ampliamente utilizada por educadores, clínicos y formadores, que tienden a integrar en sus programas, terapias, cursos o talleres, conceptualizaciones y técnicas provenientes tanto del campo de la Inteligencia emocional, como del de la autoestima, y el de las habilidades sociales.

Por nuestra parte, en nuestro trabajo diario con pacientes del CSM Malvarrosa (Comunidad Valenciana) hemos desarrollado estrategias, guías y materiales de autoayuda, que estamos aplicando para mejorar la inteligencia emocional, la autoestima y las habilidades sociales de nuestros pacientes (Roca, 2005, 2012), con resultados muy positivos, ya que resultan muy motivadoras para los pacientes y contribuyen a mejorar su cumplimentación de la terapia, así como su buen funcionamiento y su calidad de vida.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Caballo, V. (2002). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. S. XXI.
- Caruso, D.R. (2006). Emotional intelligence. In S. Rogelberg (Ed.), *Encyclopedia of Industrial/Organizational Psychology*, 355-376. Thousand Oaks CA: Sage.
- Caruso, D.R. (2006). Emotional intelligence. In S. Rogelberg (Ed.), *Encyclopedia of Industrial/Organizational Psychology*, 355-376. Thousand Oaks CA: Sage.
- Deci, E. L., y Ryan, R. M. (1995). Human autonomy: The basis for true self-esteem. In M. Kernis (Ed.), *Efficacy, agency, and self-esteem*, 31-49. Plenum.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Kairos.
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Kairos.
- Kernis, M. H. (2003). *Toward a conceptualization of optimal self-esteem*. *Psychological Inquiry*, 14, 1-26.
- Roca, E. (2008). Como mejorar tus habilidades sociales. ACDE.
- Roca, E. (2012). Autoestima sana. Una visión actual, basada en la investigación. ACDE.
- Charbonneau y Nicol (2002). Emotional intelligence and prosocial behaviours in adolescents. *Psychological Reports*, 90: 2, 361-370.
- Mestre, Guil, Lopes y Salovey (2006). Emotional intelligence and social and academic adaptation to school. *Psicothema*. Vol. 18, Suplem.1, pp. 13-25.
- Mruk, C. (2006). *Self-Esteem: Research, Theory, and Practice*, 3rd edition, New York: Springer.
- Weis, S., & Suß, H.-M. (2005). Social intelligence—A review and critical discussion of measurement concepts. In R. Schulze & R. D. Roberts (Eds.), *Emotional intelligence: An international handbook* (pp. 203–230). Ashland, OH: Hogrefe & Huber.