



### **Entrevista realizada a Cris Bolívar.**

Cris Bolívar es consultora internacional, formadora y coach. Es miembro del GROU (Grup de Recerca en Orientació Psicopedagògica de la Universitat de Barcelona), dedicado al desarrollo de la Inteligencia Emocional, donde colabora, sin ánimo de lucro, en actividades y programas para el desarrollo de ésta. Es colaboradora del Portal de Inteligencia Emocional.

#### **- Desde tu experiencia como consultora de empresas, ¿qué actitud te has encontrado por parte de los directivos a la hora de introducir la formación en Inteligencia Emocional (IE) en las empresas?**

En general una actitud muy positiva. En mi caso me he encontrado con directivos muy conscientes de trabajar las emociones y la parte más “soft” de las personas. Y con muchas ganas de trabajar la IE en los equipos y en ellos mismos.

#### **-¿Qué tipo de empresas son las más abiertas a este tipo de formación?**

Empresas de servicios en general y la Administración Pública. Y más en Barcelona que en otras partes de España. Más bien se trata de empresas maduras. Y sobre todo pesa mucho el que la persona que esté en Recursos Humanos crea en la IE. Sin embargo, en empresas más pragmáticas centradas en el corto plazo es más difícil introducir este tipo de formación. Pero una empresa que, aún siendo pragmática, valore el desarrollo de las personas y los resultados, sí lo tiene en cuenta.

Por otro lado, la complejidad de la cultura y del quehacer diario de la empresa puede ponerlo más difícil. Por ejemplo, estaríamos hablando de empresas del sector industrial, de industria pesada. En estos casos el directivo puede encontrar más resistencias a la hora de implantar cambios e introducir formación en IE. Por eso es más sencillo que funcione en el sector servicios porque la estructura de la organización es más flexible.

En las Administraciones Públicas, aunque pueden ser muy burocráticas, el hecho de que suelen estar en procesos de cambio cultural desde hace tiempo, hace que les resulte más fácil introducir determinados cambios especialmente en la dimensión social.

También es difícil en las Pymes, excepto en algunos sectores como el tecnológico o de entorno muy competitivo, cuyo éxito requiere especialmente del desarrollo del potencial humano. Sin embargo, si no es éste el caso, las Pymes están poco profesionalizadas, y cuando contratan formación lo hacen más para el desarrollo de competencias técnicas.

**- Tú, que sueles viajar mucho y estás en contacto con empresas de otros países, ¿qué diferencias encuentras entre las empresas españolas y las extranjeras en materia de formación en IE?**

Poca. Podría parecer que hubieran más diferencias pero no hay tantas. En Latinoamérica y concretamente en Chile, se hace bastante formación en IE. Además, en Chile, al contar con Humberto Maturana, hay aspectos en los que tenemos mucho que aprender de ellos. Y, hablando de Chile, una experiencia que he tenido en este país ha sido con un proyecto de emprendeduría. Todo lo que tiene que ver con el emprendedor tiene que ver con el desarrollo de la IE porque si no, no te lanzas, no estás abierto al cambio, al riesgo, a la iniciativa, a la proactividad, que implica autoconfianza. Aunque también tiene otra cara que es ser demasiado tímido, como dirían Goleman y Boyatzis, el querer hacer todo tú sólo, el no delegar y el ser demasiado competitivo. Todo esto hay que equilibrarlo desde un mayor desarrollo de la IE. Y así cada empresa con su estilo y su cultura necesitan desarrollar una u otra parte. Hay otros países de Latinoamérica a los que también ha llegado mucho la IE, especialmente el modelo de Gardner de Inteligencias Múltiples. Hay otros países como Italia donde la formación en Desarrollo Organizacional y en IE está lejos de España. Cada país tiene sus peculiaridades.

**- Hablando desde tu experiencia como coach, ¿de qué forma ayuda el coaching a mejorar la educación emocional en las personas?**

El coaching es una forma de abordar el desarrollo del ser humano potentísima y, por supuesto, de la IE porque la IE no deja de ser desarrollo de la persona. Y, en esto, el coaching tiene mucho que decir, especialmente si es un coaching que va más allá de lo competencial. Yo, por ejemplo, trabajo tres niveles de coaching. El primer nivel es más competencial, conductual. El segundo nivel comprende las actitudes, los valores y las creencias. Y el tercero es el desarrollo del potencial interno, de la esencia, que la persona habitualmente no es consciente que posee, se trataría de desmontar el ego. Ya con el primer nivel, el coaching es potente en el desarrollo de las competencias emocionales. Pero conforme bajas de nivel, entras en todo lo que es la personalidad, de cómo se estructura la persona y cómo aborda emocionalmente todo su mundo.

**-¿Qué futuro tiene para tí la IE dentro de las organizaciones?**

Ya está muy integrada como un elemento más. Cada vez más las organizaciones tienen más claro que hay que gestionar por competencias, dirigir por valores. Desde un concepto más amplio la IE lo aborda todo porque las competencias clave más allá de las técnicas son todas emocionales. Cada vez se tiende más a integrar lo cognitivo, lo emocional y la acción, las tres dimensiones. Creo que las empresas tienen cada vez más claro que el ser humano es ser humano allá donde esté y lleva consigo sus emociones actuando a partir de ellas, interpretándolas y filtrándolas de distintos modos.

**- ¿Te gustaría añadir algo más?**

Sólo decir que, especialmente el coaching y ligado a la IE, pudiera parecer una moda pero lo que ha sucedido es que simplemente alguien se ha encargado de acuñarlo y sistematizarlo y ponerlo en boca de todos. Y son cosas que están, han estado ahí siempre y si se ha difundido de esta forma es porque las empresas y las personas las necesitamos. De ahí que haya todo un desarrollo de la IE, de la espiritualidad, de la ética, de valores en el mundo de la empresa. Ésto, por mucha moda que parezca, al final se integra porque es una necesidad e irá evolucionando. Y dentro de cuatro días estaremos hablando de otras cosas, no porque aquellas no sean válidas sino porque estarán más integradas.