

trabajo es llegar a diferentes conclusiones de cómo afectan las emociones en las habilidades comunicativas.

Es evidente, que en las labores del periodista, la IE influye en las habilidades comunicativas para el correcto y objetivo trabajo periodístico. Sobre todo a la hora de elaborar las entrevistas, ya que es cuando más destaca la relación laboral, personal o emocional entre entrevistador-entrevistado.

Consideramos que éste género es de los más importantes en la profesión, ya que está presente en la mayoría de los demás géneros (noticia, reportajes, periodismo de investigación...etc).

1.5 MARCO TEÓRICO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

El concepto de Inteligencia emocional fue utilizado por primera vez en 1990 por Peter Salovey y John Mayer, que lo definieron como “la capacidad de controlar y regular los sentimientos de uno mismo y de los demás y utilizarlos como guía del pensamiento y de la acción” (Marín, 2002).

Es decir, motivación personal, control de nuestros impulsos y estado de ánimo, evitar pensamientos negativos y empatizar con los demás. La IE nos sirve para utilizar las emociones de uno mismo y de los demás para poder desarrollar y controlar su sensibilidad (Ayuso Arcones, 2016).

Existen evidencias científicas de que la IE se puede desarrollar durante toda la vida y no va ligada a factores genéticos, en cambio, la inteligencia lógica sí. La mayoría de los autores que tratan de dar una definición de este concepto coinciden en tres aspectos: capacidad de aprender, comprender y resolver problemas (Goleman, 2012).

1.6 LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÁMBITO LABORAL

Una de las bases para estar al cien por cien en nuestro trabajo es estar bien en nuestra vida personal, de ahí el dicho de apartar lo personal de lo profesional, aunque investigaciones sobre la IE dicen que lo importante es que aprendamos a gestionar las emociones en dichos ámbitos y haya una compensación entre ambas.

Uno de los psicólogos más importantes a nivel mundial afirma que el éxito depende un 20% del cociente intelectual y un 80% de la IE (Goleman, 2014).

Las conclusiones de un estudio afirman que las emociones, aunque no queramos, siempre influyen en algunos ámbitos del trabajo, como por ejemplo en el rendimiento, una herramienta fundamental en la vida laboral (López-Zafra, Pulido-Martos, & Augusto-Landa, 2013).

Según Pésico (2007) establece determinados aspectos para un mayor rendimiento y productividad:

- La valoración de la diversidad: cada persona es un mundo y aprender de las cualidades de los demás siempre son puntos para una empresa.
- Conocer la propia energía emocional: es importante saber cuál es el entorno laboral en el que más cómodos vamos a estar.
- Saber establecer redes eficaces: con redes nos referimos a un conjunto de elementos (personas, sistemas, empresas) que están relacionado entre sí.

A continuación, hablamos de dos competencias importantes a la hora de realizar una entrevista periodística y que están relacionadas entre sí: las competencias intrapersonales e interpersonales. Centrándonos un poco más en nuestra investigación hay que saber que a los periodistas les hace falta las habilidades intrapersonales para mantener un equilibrio emocional con sus entrevistados y las interpersonales para cuidar las relaciones afectivas con los demás.

Algunas de las habilidades interpersonales presentes en una entrevista son:

- Iniciativa
- Generación de confianza
- Negociación
- Flexibilidad
- Asertividad
- Responsabilidad ante los acuerdos
- Influencia
- Empatía

- Comunicación eficaz: receptiva y expresiva
- Creatividad

La iniciativa es un impulso interior que incita al ser humano a actuar de una forma u otra en un momento concreto. Cuando esta actitud es positiva, favorece para conseguir objetivos (en este caso la información de una entrevista), sin embargo cuando no la hay difícilmente lo lograremos.

La iniciativa en la entrevista periodística se define como aquella competencia que proporciona a los individuos “prontitud para actuar cuando se presenta la ocasión”. La incluye como una competencia que se deriva de la motivación. Una persona que no esté motivada difícilmente actuará con iniciativa (Goleman, 2014).

La iniciativa periodística está presente en la forma de tratar a entrevistado, por ejemplo, si la fuente te llama para darte información y en ese momento no puedes coger el teléfono porque estás trabajando, al terminar debes llamarla y no dejar el asunto para más tarde.

Hay que cuidar siempre a las fuentes y tener habilidades para saber tratarlas y que no se sientan despreciadas. Además de ofrecerles la información una vez que haya sido publicado.

Por otra parte, a todo esto hay que sumar la preparación de las entrevistas, porque tras el transcurso de ésta, las habilidades comunicativas demostrarán si eres capaz de respetar los tiempos que necesita el entrevistado y adelantarte a posibles hechos noticiosos que puedas escuchar de sus declaraciones.

Respecto a la generación de confianza son las personas que confían en ellas mismas las que estarán más dispuestas a expresar y denunciar los problemas que los demás no se atreven a decir, es decir, las que más te dan información, algo que favorece al periodista.

Hay que conseguir el mayor nivel de confianza posible con el entrevistado y para eso, una de las cosas importantes que hay que hacer es preparar la entrevista: saber quién es el personaje, sus condiciones e intentar saber cómo es como persona.

Antes de empezar la entrevista hay que tener un pequeño contacto con el personaje y hablar de otros temas para crear un ambiente cálido, de confianza y así poco a poco llevarle a tu terreno para que deposite en ti esa libertad de expresión que favorecerá a ambas partes.

También le da confianza al entrevistado cuando pide al periodista la información previa de la entrevista, lo cual se le puede facilitar algunas preguntas o el tema del que se va a hablar a rasgos generales, siempre y cuando sea posible. Aunque esto no se debe tomar como una regla fija, ya que dependerá del medio, el entrevistador, el momento y el tipo de negociación.

Negociar es escuchar, comprender, intercambiar, aprender, comunicar, acordar... etc, es decir, ser tolerantes mediante la comprensión, sin imponer nuestra opinión ni dejarnos influenciar. Los profesionales del medio siempre deben estar dispuestos a negociar.

En la entrevista también existe negociación: primero para conseguirla y luego para ver qué tipo de entrevista hacemos. En el caso de entrevistados difíciles, es cuando entra en acción la capacidad de negociación que tenga el periodista para que no se le escape el personaje.

Además de la confianza que sea capaz de transmitir el entrevistado, hay que tender al equilibrio entre personaje y periodista.

La flexibilidad en la entrevista está relacionada con la creatividad y espontaneidad de ambas partes, por eso es necesario romperles los esquemas a los entrevistados y utilizar la empatía para meterte en el bolsillo al entrevistado y conseguir así que se abra más y confíe en ti.

Es en el transcurso de la entrevista cuando se demuestra la flexibilidad del periodista, adaptándose a las circunstancias que van surgiendo a lo largo de la conversación, por eso es muy importante no sólo tener un guion preparado sino tener capacidad de improvisación para poder reconducir al entrevistado.

Un factor muy influyente en la entrevista, es si se realiza en directo o en diferido. Cuando es en directo siempre hay más riesgo de equivocarse, pero también es verdad que causa mayor impacto al espectador. Por el contrario, en las entrevistas en diferido la falta de atractivo se contrarresta con el posterior montaje a la grabación.

La asertividad es necesaria para que el periodista exprese al entrevistado aquello que cree, piensa, demanda u opina, para ello se necesita tener la máxima información del entrevistado. Cuanto más conozcamos su personalidad, más fácil será comunicarnos con él; no se puede tratar a todos los personajes igual, ya que tienen personalidades diferentes (Pacheco & Berrocal, 2016).

Algo que si debe ser común para todos, es nuestro buen trato y grado de confianza hacia ellos, deben de sentirse a gusto para contestar a nuestras preguntas.

La asertividad es como un examen de conciencia con nosotros mismos y los lectores o la audiencia. Pero hay que ser consecuente, por ejemplo, cuando tenemos datos que demuestran que un entrevistado no nos está contando la verdad, debemos indagar en el tema para demostrarlo. No hay que engañar a la audiencia.

Todo periodista debe ser responsable ante los acuerdos y seguir unas normas de comportamiento, ética y deontología a lo largo de su carrera, esto implica un alto grado de responsabilidad.

Uno de los acuerdos entre el periodista y el entrevistado es el off the record (Rozas, 2016), es decir, no se puede revelar declaraciones que no deban ser reproducidas en la entrevista.

Otro de los acuerdos es el secreto profesional, aunque bien es verdad, que si no haces ningún pacto con el entrevistado te servirá para ir revelando información en un futuro sin engañar a nadie (Rozas, 2016).

Una de las formas para obtener mayor credibilidad, es respetar los acuerdos a los que se llega con las fuentes. Por tanto, cuando un periodista va a realizar una entrevista debe

respetarlos siempre y asumir su compromiso, porque una vez realizado el acuerdo no puede faltar a su palabra.

La influencia es un factor de los más importantes que se utiliza en las entrevistas, ya que dependiendo de nuestra forma de actuar podemos influir en el entrevistado para conseguir que se sienta cómodo y obtener respuestas concretas. Lo que no hay que hacer es conseguir que el entrevistado diga lo que queremos oír, en ese caso estaríamos manipulándolo para nuestro propio beneficio. La manipulación de la información no debe estar vinculada con la influencia.

Está claro que cuanto mayor influencia tengas sobre alguien, probablemente más información te dé y cuanto mayor repercusión crea el entrevistado que va a tener la entrevista, más fácil será entrevistarle y más información de calidad se podrá recopilar.

Hay distintos factores que afectan a la influencia, como el medio para el que trabajes, la trayectoria profesional que tengas, la forma de comunicarnos y de transmitir que tengamos, la repercusión que tenga la entrevista...etc. No es lo mismo decir que trabajas para un medio local y que la entrevista va a ocupar media página, que trabajar para un periódico de tirada nacional y la entrevista sea doble página. Probablemente en el segundo caso, el entrevistado se encuentre más cómodo y proporcione mayor información.

El primer paso para tener empatía con el entrevistado es comprenderlo, ponerse en su lugar y acercarse de la mejor manera posible hasta dar confianza. Una entrevista implica observación, empatía e inteligencia emocional para interpretar la información de nuestra fuente. Por eso es imprescindible que el periodista acuda con la actitud profesional adecuada, con interés y actitud dialogante y comprensiva.

Ser empáticos significa que no debemos juzgar al personaje, ya que el periodista debe entrevistar siendo objetivo y manteniendo un diálogo directo para conseguir, que posteriormente, esa entrevista la entienda la audiencia.

La comunicación eficaz se compone de la postura, el movimiento del cuerpo, los gestos, la expresión facial y la mirada, son elementos comunicativos que aportan información al

periodista sobre el entrevistado. Otros de los factores que influyen en una comunicación eficaz son: la comunicación no verbal y la comunicación receptiva y expresiva.

La comunicación no verbal es la información que no se recibe a través del lenguaje hablado, es decir, del resto de los sentidos como, la vista, el tacto, el olfato...etc, que tiene todo ser humano.

El entrevistador debe ir más allá del significado literal de las palabras, debe entender a las personas que entrevista además de captar los mensajes de la comunicación no verbal, por ejemplo: las subidas y las bajadas de tono, los cambios de actitud del entrevistado, sus gestos, movimientos y muy importante también los silencios, que hay veces que dicen más que una palabra. Todo ello es información indirecta que nos sirve para comprender al entrevistado.

La comunicación receptiva y expresiva es el proceso de recibir y comprender un mensaje. Tanto la comunicación receptiva como la expresiva son imprescindibles en una entrevista, porque tanto entrevistador como el entrevistado deben mostrarse receptivos; pero la responsabilidad de conducir la entrevista es del primero de ellos (Bisquerra Alzina & Escoda, 2007).

La creatividad surge cuando tienes que entrevistar a un personaje que ha sido entrevistado muchas veces y tienes que dar a conocer información nueva, algo que nunca se haya publicado. La búsqueda de nuevas fórmulas, la imaginación y originalidad de las preguntas es un factor clave que influye a la hora de interactuar con el entrevistado, además de los otros que hemos citado anteriormente.

1.7 ¿SE PUEDE ADQUIRIR LA IE?

Según la publicación del experto Dan Bobinski la IE si que puede ser aprendida, de ahí que los trabajadores excepcionales tienen un mayor coeficiente intelectual, pero los expertos pueden llegar a adquirirlo (Bobinski, 2010).

Este autor afirma que hay 10 claves para aprender a tener un mayor grado de Inteligencia Emocional que sirven para mejorar el desempeño profesional:

1. Deben descartarse las ideas de catalogar a las personas como buenas o malas, simplemente e ser humano es diferente.
2. La gente identifica frecuentemente “diferente” con “difícil”; en realidad lo diferente sólo es difícil porque las personas no han aprendido a trabajar con las diferencias.
3. Todas as personas tienen fortalezas y debilidades, como si de unos extremos se trataran. Todas las fortalezas incluyen alguna debilidad, y viceversa. Cada uno escoge el extremo que desea desarrollar.
4. Todos los estilos de personalidad le suman a la fortaleza de un equipo; solo es cuestión de enfocarse en las fortalezas en vez de en las debilidades. Quien se enfoca en las fortalezas se hace más fuerte y quien lo hace en las debilidades se hace más débil.
5. Se debe buscar las fortalezas mediante un esfuerzo constante.
6. No se puede existir efectividad si se espera que todo el mundo actúe de la misma forma.
7. Resulta complicado conocer lo que para otra persona significa ganar; se puede tener una idea general pero para ser efectivos, es mejor preguntar.
8. Al poner los objetivos personales por encima de los de los demás, de los del equipo y de la misión y visión de la organización se crean divisiones que debilitan mucho la habilidad de maximizar resultados.
9. La efectividad tiene que ver con hacer lo correcto y la eficiencia con hacerlo rápidamente. Los mejores resultados se obtienen, cuando se toma el tiempo necesario para hacer las cosas correctamente a través de distintas relaciones.
10. Una cosa es comprender estos puntos y otra diferente es llevarlos a cabo; el camino más largo pueden ser la distancia que hay entre la cabeza y el corazón.

Por otro lado, el autor Daniel Goleman afirma en su libro Inteligencia como a finales del siglo XX la IE era el principal motor del éxito y la satisfacción personal (Goleman, 2014).

Hay muchos artículos relacionados con la posibilidad de adquirir la Inteligencia Emocional y es en uno de ellos donde encontramos estas 4 conclusiones:

1. Puedes cambiar pero hasta cierto punto.

Los factores que determinan la capacidad para controlar nuestras emociones no varían mucho a lo largo de la vida, algunos de ellos son la educación recibida, los genes y las experiencias infantiles. Para hacer cambios notables, se tendrá que dedicar tiempo y esfuerzo, la inteligencia emocional mejora con los años.

2. La ayuda profesional sí da resultados. No se hacen milagros, pero hay estudios y metaanálisis como el de Richardson y colaboradores en el que se explica que la IE se puede mejorar hasta un 25% y un 50% las habilidades sociales (Richardson & Rothstein, 2008).
3. Es imprescindible tener feedback con los demás. Nosotros mismos no debemos evaluar nuestra inteligencia emocional, podemos sobrevalorarla o por el contrario infravalorarnos, por eso es preciso que nos vean los demás desde una perspectiva más objetiva que la nuestra y si es un profesional muchísimo mejor.
4. Cuidado con su uso. Las mejores estrategias para desarrollar la inteligencia emocional son las basadas en la terapia cognitivo-conductual, es decir, enfocado a los pensamientos y conductas sobre cómo cambiar y mejorar tus conductas y la capacidad de aceptación. Mucho cuidado con aquellos profesionales que dicen ayudarte y no entienden de la especialidad.

La práctica e investigación explican que la inteligencia emocional se puede aprender, es cierto que aumenta con los años al mismo tiempo que maduramos, pero incluso esto hay personas que necesitan entrenarlo.

Para mejorar la inteligencia emocional, los especialistas deben ayudar a las personas a romper con sus viejos hábitos de comportamiento y establecer otros nuevos. Además de llevar más tiempo requiere un planteamiento personalizado.

Por ejemplo una periodista que trabaja en una redacción y tiene poca empatía. Parte de eso se refleja en su incapacidad para escuchar, interrumpe a sus compañeros y no presta atención a lo que dicen. Para arreglar el problema, necesita una motivación para cambiar, práctica y feedback del resto de la redacción. Un compañero podría avisarle cuando note que no está escuchando, es ahí cuando ella tendría que mejorar su comportamiento.

Es importante saber que no se puede desarrollar la IE sin un esfuerzo y compromiso perseverante. No sirve leerse un manual de instrucciones y no ponerlo en práctica. Aprender a tener empatía, por ejemplo, es muy difícil, pero se puede conseguir (Fariselli, Ghini, & Freedman, 2008).

1.8 LA ENTREVISTA PERIODÍSTICA Y A INTELIGENCIA EMOCIONAL

La entrevista es un género indispensable en el trabajo periodístico por su labor para obtener información, además de estar relacionado indirectamente con otros géneros. Al recibir la información directamente de las fuentes y ofrecérselo al público de primera mano, también hace que la credibilidad del periodista aumente o disminuya, según el caso (López, 2013).

Encontrando relación con la Inteligencia Emocional, la confianza y creatividad son dos de los factores más importantes para realizar una entrevista.

La generación de confianza es necesaria para establecer entre entrevistador y su fuente un clima de cordialidad y una relación basada en la confianza mutua. Además, existe una delgada línea que hay que saber controlar, entre lograr un clima de confianza con el entrevistado y caer en el exceso de confianza entre ambos. Y la creatividad es importante para que tanto la audiencia como el profesional no lleguen a cansarse y caer en la rutina, ya que el trabajo periodístico en ocasiones lo puede provocar.

No obstante, un buen entrevistador no debe dejarse influir por factores externos, ni mostrarse desanimado cuando se dispone a realizar una entrevista.

Una entrevista nunca debe convertirse en un trabajo monótono y cada una de ellas debe suponer un nuevo reto y objetivo al que enfrentarse.

La autoconfianza, autoestima, autocontrol, adaptabilidad, es decir, todas las competencias intrapersonales de la IE entran en juego en una entrevista periodística. Si el profesional no confía en sí mismo, no tiene la suficiente autoestima para verse capaz de realizarla, no sabe controlar la situación y no se adapta al entrevistado o al medio, difícilmente podrá realizar la entrevista.

Otras competencias que también entran en juego son las personales, ya citadas anteriormente. Empatía, trabajo en equipo, motivación, liderazgo, asertividad, influencia...etc, todas ellas importantes para el desarrollo de éste género periodístico, puesto que se complementan unas con otras. Hay que mostrar empatía por el entrevistado y ponerse en su lugar, trabajar en equipo con los demás compañeros para que el objetivo salga a la luz, motivarse personalmente, influencia para obtener la información deseada...etc.

Por tanto, la Inteligencia Emocional si está directamente relacionada con el género de la entrevista, hay muchos factores que nos ayudan para la buena realización de este trabajo que más tarde dará sus frutos.

Todo lo que tenga que ver con la personalidad o psicología del entrevistador siempre va a ayudar a la hora de realizar un trabajo. La misma entrevista realizada a la misma persona por dos periodistas distintos, pueden obtener informaciones diferentes, eso dependerá de la Inteligencia Emocional y las Habilidades Sociales de cada uno.

2. MÉTODO

Teniendo en cuenta el tema de la investigación y el enfoque que se pretende, nuestro estudio será mayoritariamente explicativo y descriptivo, aunque también un poco exploratorio.

En el primer apartado del Estado de la cuestión se recogen los fundamentos teóricos de la Inteligencia Emocional, así como una breve introducción contextual sobre cuando empieza y algunos autores destacados.

También incluye el apartado de IE en la vida laboral, todo ello constituido bajo una base metodológica fundamentalmente teórico-explicativa, ya que contiene un conjunto de definiciones relacionadas con el tema de estudio.

Para la elaboración del siguiente apartado que conforma el resto de la investigación, hemos seguido con la línea de la metodología explicativa. Aquí se tratan los componentes emocionales presentes en la profesión periodística, para ello se ha incluido

una descripción de las competencias emocionales, tanto las intrapersonales como interpersonales pero profundizando más sobre estas últimas. También se ha analizado la presencia de la inteligencia emocional en la entrevista periodística.

En el apartado ¿Se puede adquirir la IE?, nos hemos basado en comprobar afirmaciones y estudios de varios autores que dan las claves para adquirirla, mostrando una metodología basada en la teoría.

Dejando el marco teórico a un lado y centrándonos en la base de la investigación, se han llevado a cabo mediciones cuantitativas que proporcionan una visión más amplia sobre el análisis.

Para ello y basándonos en la investigación exploratoria, hemos realizado dos cuestionarios: el primero a 42 profesionales del medio sobre su capacidad de inteligencia emocional. Se seleccionaron 8 de ellos, con máxima, mínima y media puntuación de IE. También hay que decir que de todos ellos se ha tenido en cuenta su disponibilidad para hacer las entrevistas posteriores.

El segundo cuestionario se le realizó a 8 sujetos, mismo número de hombres que mujeres y de diferentes edades, para que valoraran a sus entrevistadores y sus sensaciones.

El sistema de puntuación para el primer cuestionario han sido 24 preguntas a calificar de 1 a 5 puntos cada una, pudiendo sacar una máxima puntuación de 120. Para el segundo cuestionario se llevaron a cabo 8 preguntas a calificar de 1 a 5 puntos, pero hay que tener en cuenta que eso lo realizan los 8 sujetos, es decir que se puede sacar hasta 320 puntos. Por eso hay que saber obtener una puntuación equivalente entre un resultado y el otro.

El test realizado está basado en Trait Meta-Mood Scale (TMMS) del grupo de investigación de Salovey y Mayer. La escala original es una escala rasgo que evalúa el metaconocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems. En concreto, las destrezas con las que podemos ser conscientes de nuestras propias emociones así como de nuestra capacidad para regularlas.

La TMMS-24 contiene tres dimensiones claves de la IE con 8 ítems cada una de ellas: Percepción emocional, Comprensión de sentimientos y Regulación emocional.

Para corregir y obtener una puntuación en cada uno de los factores, hemos sumado los ítems del 1 al 8 para el factor percepción, los ítems del 9 al 16 para el factor comprensión y del 17 al 24 para el factor regulación. Luego dependiendo de la puntuación se sacarán las conclusiones y resultados.

Es esta una investigación explicativa porque, utilizando fuentes de información, se analiza en el contexto actual de la inteligencia emocional cómo se ha desarrollado éste fenómeno en el ámbito periodístico (Abreu, 2012).

Es un estudio descriptivo porque percibe la descripción, análisis e interpretación de las condiciones del momento en el terreno de la inteligencia emocional y a su vez compara distintos aspectos de la investigación de la IE con sus componentes en el ámbito periodístico, especificando en el contexto de las entrevistas periodísticas.

También es una investigación exploratoria, ya que se pretende dar una visión lo más aproximada a la realidad. Los estudios exploratorios nos sirven para obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre el comportamiento humano en determinada área profesional, en este caso la inteligencia emocional en la labor periodística. Son más flexibles en su metodología comparándola con los estudios anteriores (descriptivos y explicativos).

En definitiva, este estudio abre nuevos caminos a investigaciones posteriores que podrán destacar otros aspectos de la inteligencia emocional para tenerlos en cuenta a la hora de realizar entrevistas en los diferentes medios de comunicación.

3. RESULTADOS

3.1. EXPLICACIÓN

El objetivo principal de este estudio es conocer en qué medida afecta la Inteligencia Emocional a la hora de realizar una entrevista periodística. Averiguar si dependiendo

del grado de IE del profesional se obtiene más información o menos por parte del entrevistado. También se valora la Percepción emocional, Comprensión de sentimientos y Regulación emocional por parte del periodista.

Primero se ha realizado un cuestionario de veinticuatro preguntas a un total de cuarenta y dos sujetos, todos estos periodistas, algunos con más experiencia que otros, de distintas edades y sexo. En este cuestionario se realizan una serie de preguntas relacionadas con la IE y las Habilidades Sociales del ser humano que el periodista tiene que responder.

A continuación se obtienen unos resultados en forma de puntuación, dependiendo de la respuesta que hayan escogido (han sido valoradas de uno a cinco puntos). Para corregir y obtener una puntuación en cada uno de los factores, hemos sumado las preguntas del 1 al 8 para el factor percepción, del 9 al 16 para el factor comprensión y del 17 al 24 para el factor regulación y una media que corresponde a la IE.

En las siguientes tablas se muestran los puntos de corte para hombres y mujeres, pues existen diferencias en las puntuaciones para cada uno de ellos.

Tabla 1. Puntuación de la percepción

Fuente: TMSS-24

Percepción

Puntuación hombres	Puntuación mujeres
Debe mejorar su percepción: presta poca atención < 21	Debe mejorar su percepción: presta poca atención < 24
Adecuada percepción 22 a 32	Adecuada percepción 25 a 35
Debe mejorar su percepción: presta demasiada atención > 33	Debe mejorar su percepción: presta demasiada atención > 36

Tabla 2. Puntuación de la comprensión

Fuente: TMSS-24

Comprensión

Puntuación hombres	Puntuación mujeres
Debe mejorar su comprensión < 25	Debe mejorar su comprensión < 23
Adecuada comprensión 26 a 35	Adecuada comprensión 24 a 34
Excelente comprensión > 36	Excelente comprensión > 35

Tabla 3. Puntuación de la regulación

Fuente: TMSS-24

Regulación

Puntuación hombres	Puntuación mujeres
Debe mejorar su regulación < 23	Debe mejorar su regulación < 23
Adecuada regulación 24 a 35	Adecuada regulación 24 a 34
Excelente regulación > 36	Excelente regulación > 35

El siguiente paso ha sido la selección de ocho de ellos, donde el criterio de elección es la heterogeneidad del resultado, es decir, se ha escogido a profesionales con un alto, medio y bajo porcentaje de IE que más tarde desarrollaremos.

Cada uno de estos ocho periodistas ha entrevistado a ocho sujetos, es decir, todos han entrevistado a todos con un mismo tema y el mismo tiempo, cinco minutos. La única diferencia es que cada periodista formulaba las preguntas que consideraba oportunas.

Al terminar estas entrevistas, los entrevistados han realizado un cuestionario donde tenían que puntuar del uno al cinco el grado de empatía, confianza, espontaneidad...etc, que transmitía cada profesional.

Finalmente se han obtenido unas puntuaciones de cada periodista valorado por sus entrevistados, donde el objetivo final es comprobar si coinciden con los primeros resultados que había sobre ellos. Es decir, si el que se consideraba con un mayor

porcentaje de IE, sabe transmitirlo a la hora de hacer una entrevista y coincide con la opinión de su entrevistado.

3.2. CUESTIONARIO

1: Nada de acuerdo 2: Algo de acuerdo 3: Bastante de acuerdo

4: Muy de acuerdo 5: Totalmente de acuerdo

1. Presto mucha atención a los sentimientos. 1 2 3 4 5
2. Normalmente me preocupo mucho por lo que siento. 1 2 3 4 5
3. Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones. 1 2 3 4 5
4. Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.
1 2 3 4 5
5. Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos. 1 2 3 4 5
6. Pienso en mi estado de ánimo constantemente. 1 2 3 4 5
7. A menudo pienso en mis sentimientos. 1 2 3 4 5
8. Presto mucha atención a cómo me siento. 1 2 3 4 5
9. Tengo claros mis sentimientos. 1 2 3 4 5
10. Frecuentemente puedo definir mis sentimientos. 1 2 3 4 5
11. Casi siempre sé cómo me siento. 1 2 3 4 5
12. Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas. 1 2 3 4 5

13. A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.
1 2 3 4 5
14. Siempre puedo decir cómo me siento. 1 2 3 4 5
15. A veces puedo decir cuáles son mis emociones. 1 2 3 4 5
16. Puedo llegar a comprender mis sentimientos. 1 2 3 4 5
17. Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista. 1 2 3 4 5
18. Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables. 1 2 3 4 5
19. Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida. 1 2 3 4 5
20. Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal. 1 2 3 4 5
21. Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.
1 2 3 4 5
22. Me preocupo por tener un buen estado de ánimo. 1 2 3 4 5
23. Tengo mucha energía cuando me siento feliz. 1 2 3 4 5
24. Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo. 1 2 3 4 5

3.3. SELECCIÓN DE LOS PERIODISTAS

La selección de los periodistas se ha basado en el resultado del cuestionario, eligiendo así a los de mayor puntuación, menor y un nivel intermedio, para que el resultado sea heterogéneo.

A continuación, se presentan muy brevemente a los elegidos y su corta carrera profesional, ya que son periodistas que se han graduado hace muy pocos años.

-Periodista 1: 28 años, Elche (Alicante). Es graduado en periodismo y está trabajando actualmente en el departamento de comunicación de la Universidad Miguel Hernández de Elche y también ha hecho varios programas de radio en la misma universidad.

-Periodista 2: 24 años, Callosa de Segura (Alicante). Graduado en periodismo por la UMH donde realizó durante cuatro años el programa deportivo “Correte la banda” y actualmente está trabajando en Deportes Cuatro.

-Periodista 3: 23 años, Alicante. Ha efectuado prácticas en la radio de la universidad mientras realizaba la carrera de periodismo y posteriormente ha trabajado en el Diario Información, aunque ahora mismo no tiene trabajo.

-Periodista 4: 24 años, Callosa de Segura (Alicante). Tras finalizar la carrera y hacer un programa de radio durante cuatro años en la universidad, ha trabajado en el diario Marca y actualmente en Eurosport.

-Periodista 5: 23 años, Callosa de Segura (Alicante). Realizó prácticas en radio UMH y el diario Información, actualmente no ejerce la profesión.

-Periodista 6: 23 años, Torrellano (Alicante). Realizó varios programas de radio en la Universidad Miguel Hernández y posteriormente ha trabajado en Tele Elx radio hasta ahora.

-Periodista 7: 23 años, Elche (Alicante). Ha trabajado en radio UMH, radio Marca, Tele Elx y la revista deportiva de Franjiverdes. Actualmente hace colaboraciones en algunos medios radiofónicos sobre las crónicas del Elche CF.

-Periodista 8: 23 años, Alicante. Colaboró con la radio de la universidad y actualmente está trabajando en la redacción de deportes de Atresmedia.

Tabla 4. Resultados de los periodistas

Fuente: elaboración propia

NOMBRE	FACTOR RECEPCIÓN	FACTOR COMPRENSIÓN	FACTOR REGULACIÓN	PUNTUACIÓN TOTAL
Periodista 1	38 puntos	39 puntos	37 puntos	114
Periodista 2	38 puntos	37 puntos	34 puntos	109
Periodista 3	34 puntos	32 puntos	31 puntos	97
Periodista 4	33 puntos	31 puntos	30 puntos	94
Periodista 5	29 puntos	28 puntos	29 puntos	86
Periodista 6	26 puntos	25 puntos	25 puntos	76
Periodista 7	25 puntos	26 puntos	25 puntos	76
Periodista 8	22 puntos	23 puntos	28 puntos	73

3.4. SELECCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS

No hemos seguido unas normas para la elección de los ocho entrevistados, pero si unas pautas para que en esta fase también hubiera heterogeneidad. El mismo número de hombres que mujeres pero edades, estudios y trabajos diferentes, ninguno de ellos relacionado con el mundo periodístico.

-Sujeto A: 54 años, Callosa de Segura (Alicante). Fotógrafo profesional durante más de 20 años y actualmente ama de casa.

-Sujeto B: 42 años, Jacarilla (Alicante). Monitora de fitness que tras haber trabajado en muchos gimnasios actualmente trabaja en el Centro Deportivo de Callosa de Segura.

-Sujeto C: 33 años, Callosa de Segura (Alicante). Estudiante de ADE en la Universidad Miguel Hernández de Orihuela y trabaja como peluquera y esteticíen.

-Sujeto D: 25 años, Callosa de Segura (Alicante). Graduada en Magisterio de Primaria por la UCAM, monitora de natación y actualmente trabajando en el colegio público Rafael Altamira en Callosa.

-Sujeto E: 57 años, Callosa de Segura (Alicante). Sin estudios secundarios, ha trabajado como repartidor de cárnicas, agente de seguros y actualmente de comercial en una empresa.

-Sujeto F: 45 años, Callosa de Segura (Alicante). Sin estudios superiores, actualmente está en el paro, aunque anteriormente ha trabajado como repartidor de comida rápida y en una fábrica de redes.

-Sujeto G: 33 años, Cox (Alicante). Graduado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte por la UMH, está trabajando como preparador físico del Callosa Deportiva.

-Sujeto H: 18 años, Callosa de Segura (Alicante). Estudiante de bachillerato, no trabaja actualmente.

3.5. TEMA DE LA ENTREVISTA

El uso de las redes sociales cada vez tiene más importancia y es un tema muy amplio en el que puedes hacer entrevistas muy diferentes, dependiendo del enfoque que cada periodista le quiera dar. Los principios fundamentales de estas redes son la participación y cooperación social, desde el ámbito más personal hasta el laboral y económico.

La tecnología de las redes sociales ha hecho más fácil el acceso y la difusión de información, nos parece más rápido y sencillo comunicarnos por este medio. Con un solo click encontramos información de lo que sucede en el mundo y en nuestra propia vida a través de las redes personales.

Las formas de comunicarnos también se han adaptado al desarrollo tecnológico, puesto que para los más jóvenes y para quienes trabajan tantas horas en una oficina, la socialización ahora la realizan en estos sitios.

Cada vez más empresas y organizaciones usan este medio porque su público está ahí y sirve de alguna manera de publicitarse y llegar a más gente. Ellas también quieren ser vistas y escuchadas, ya sea para vender, promocionar, entender o conectarse a las necesidades de los usuarios en estos nuevos espacios de socialización.

Algunas de las redes sociales con más éxito actualmente son Facebook, Twitter e Instagram. Facebook sirve para compartir fotos, videos, estados o ubicaciones donde te encuentras, donde tus amigos podrán darle a me gusta (aunque ahora hay muchas más opciones) y también hay un chat donde puedes comunicarte.

Twitter es una red social donde la información es lo que prevalece y muchos medios dan titulares para captar la atención del público. El usuario también puede publicar fotos y textos pero con la diferencia de la limitación de caracteres.

Por último, Instagram, cada vez más utilizada, se utiliza para únicamente compartir fotos o videos acompañados de un título. Ahora con la nueva actualización incluso para subir archivos multimedia en directo con una duración limitada.

Al fin y al cabo todas sirven para lo mismo, socializarte con la gente y compartir y recibir información.

3.6. CUESTIONARIO FINAL

Al finalizar todas las entrevistas, cada entrevistado tenía que responder un cuestionario sobre el periodista que le acababa de preguntar. Valorando del 1 al 5 varios aspectos correspondientes a la IE del primer cuestionario que hicimos a los periodistas. Al finalizar todos los turnos de preguntas, se sumaron los resultados de cada sujeto y se compararon con los anteriores. Aquí se muestra un ejemplo para que quede más claro:

Periodista 1 entrevista a sujeto 1, sujeto 2, sujeto 3, sujeto 4, sujeto 5, sujeto 6, sujeto 7 y sujeto 8. El resto de periodistas hacen lo mismo.

Al finalizar el sujeto 1 responde un cuestionario sobre el periodista 1, periodista 2, periodista 3... y así sucesivamente. El resto de sujetos hacen lo mismo.

Tabla 5. Cuestionario a los entrevistados

Fuente: elaboración propia

Me ha transmitido seguridad con sus preguntas	1	2	3	4	5
Me ha dado confianza durante la entrevista	1	2	3	4	5
He hablado más de lo que pensaba	1	2	3	4	5
He tardado mucho en coger confianza y abrirme con la entrevista	1	2	3	4	5
No entendía sus preguntas	1	2	3	4	5
Durante la entrevista me ha mostrado sus emociones y opiniones	1	2	3	4	5
Se ha preocupado porque estuviera cómodo/a	1	2	3	4	5
Hemos debatido opiniones	1	2	3	4	5

Tabla 6. Resultados de la puntuación

Fuente: elaboración propia

	Sujeto A	Sujeto B	Sujeto C	Sujeto D	Sujeto E	Sujeto F	Sujeto G	Sujeto H	Total
Periodista 1	38 puntos	36 puntos	39 puntos	36 puntos	37 puntos	40 puntos	39 puntos	40 puntos	305 puntos
Periodista 3	38 puntos	38 puntos	35 puntos	40 puntos	38 puntos	38 puntos	37 puntos	39 puntos	303 puntos
Periodista 2	40 puntos	38 puntos	37 puntos	40 puntos	38 puntos	36 puntos	36 puntos	37 puntos	302 puntos

Periodista 4	39 puntos	37 puntos	37 puntos	39 puntos	35 puntos	38 puntos	39 puntos	38 puntos	302 puntos
Periodista 6	38 puntos	35 puntos	36 puntos	40 puntos	38 puntos	37 puntos	36 puntos	34 puntos	294 puntos
Periodista 5	38 puntos	35 puntos	35 puntos	33 puntos	37 puntos	40 puntos	34 puntos	35 puntos	289 puntos
Periodista 7	35 puntos	32 puntos	35 puntos	34 puntos	37 puntos	36 puntos	30 puntos	34 puntos	273 puntos
Periodista 8	34 puntos	37 puntos	30 puntos	34 puntos	34 puntos	35 puntos	32 puntos	28 puntos	264 puntos

3.7 COMPARACIÓN DE RESULTADOS

El estudio realizado tiene para analizar varios parámetros. El primero de ellos y creo que el más importante, es la comparación entre la puntuación del test de Inteligencia Emocional que han hecho los periodistas y los resultados del test que han hecho los entrevistados valorando a éstos.

En primer lugar y a rasgos generales los resultados de ambos test se puede decir que coinciden y no han variado mucho. Vamos a llamar A al test de los periodistas y B al de los entrevistados.

Tabla 7. Comparación de resultados

Fuente: elaboración propia

	Resultado A	Resultado B
Periodista 1	Primera posición	Primera posición
Periodista 2	Segunda posición	Tercera posición

Periodista 3	Tercera posición	Segunda posición
Periodista 4	Cuarta posición	Cuarta posición
Periodista 5	Quinta posición	Sexta posición
Periodista 6	Sexta posición	Quinta posición
Periodista 7	Séptima posición	Séptima posición
Periodista 8	Octava posición	Octava posición

Como puede apreciarse el primer, cuarto, séptimo y octavo puesto se mantienen. Varía el segundo puesto que en el test A era del periodista 2 y en el B es del periodista 3, aunque hay que destacar que solamente es por la diferencia de 1 punto. El periodista 3 con 303 y el periodista 2 con 302, aunque eso hace que empate a puntos con el tercer puesto del periodista 4.

Otro cambio a subrayar es el quinto y sexto puesto, ya que el periodista 5 se hacía con el quinto en el test A se hace con el sexto en el test B, y viceversa ocurre con el periodista 6 (de sexto a quinto). Pero en este caso sí que hay un poquito más de diferencia, aunque solo sean cinco puntos.

¿Qué significa esto? Que cuando los periodistas realizaron el test sobre su IE se valoraron de una forma que ellos solo conocen, el segundo test es lo que le han transmitido y piensan las personas que han entrevistado. Con estos resultados se puede decir que la diferencia es tan pequeña, que sí que coincide como ellos se han valorado a como le han valorado los demás.

Solo cambian dos puestos de sitio, con una diferencia de 1 y 5 puntos, por tanto consideramos que el resultado en este parámetro ha sido positivo. Hubiera sido negativo si más de la mitad hubieran cambiado el orden de puntuación final y la diferencia de puntos fuera por más de 8 o 10.

El siguiente parámetro a analizar es según el sexo. Dependiendo de si es hombre o mujer puede captar más atención o tener más poder de convicción, por tanto también influye sobre las habilidades sociales.

Tabla 8. Comparativa de resultados según el sexo

Fuente: elaboración propia

Sexo	Puntuación total Test A	Puntuación total Test B
Hombre	466 puntos	1.467 puntos
Mujer	353 puntos	1.167 puntos

Según los resultados analizados, en este caso, han obtenido más puntos los hombres que las mujeres en ambos cuestionarios. En el primero con una diferencia de 113 puntos y en el segundo de 300 (teniendo en cuenta que en el segundo las puntuaciones son más altas). Hay que tener en cuenta que hay el mismo número de hombres y mujeres periodistas que de hombres y mujeres entrevistados, cuatro en ambos casos.

Hablando un poco con los entrevistados después de realizar el test, comentaron sus sensaciones y el sujeto A, por ejemplo dice que se sintió con más confianza con el periodista 1 por ser el más mayor al igual que ella y sentir empatía. Sin embargo el sujeto E, el mayor de los hombres, destacaba que el periodista 3 para ser tan joven y con tan poca experiencia, es la que más le había gustado por su empatía y confianza.

“El que más me ha comprendido y más seguridad me ha dado ha sido el periodista 2, se explicaba muy bien y tenía mucha iniciativa y predisposición” apuntaba el sujeto B.

Todos coincidían en que el periodista 8 era el que menos les había gustado, “es muy callado y no me da confianza” apuntaba el sujeto G, “No sabe expresarse, se líá” afirma sujeto D.

Consideramos que es algo destacable porque cada persona opina de una manera, pero los ocho sujetos si en algo han coincidido ha sido en que el periodista 8 no les transmitía confianza ni empatía.

En general, comparando sus opiniones y puntuaciones, coinciden con el resultado de su IE y Habilidades Sociales. Es algo que puede mejorarse como hemos dicho anteriormente, aunque con mucha constancia y perseverancia.

4. CONCLUSIONES

Las conclusiones obtenidas con esta investigación cuentan con importantes implicaciones en el ámbito de la inteligencia emocional y el periodismo poco estudiadas hasta el momento. Las principales conclusiones son:

- 1- Desde que hace 26 años se popularizara y se diera a conocer fuera del ámbito científico el concepto “inteligencia emocional” se ha experimentado sobre este campo un considerable interés incrementándose las investigaciones al respecto. Apenas existen estudios en el ámbito de las Ciencias de la Comunicación, por eso el interés en este tema, en el que no existen análisis que relacionen la inteligencia emocional con la entrevista periodística. A pesar de que la entrevista sea un género en el que el desarrollo de habilidades interpersonales tiene una relación directa con el trabajo periodístico.
- 2- Las competencias intrapersonales que se consideran más importantes tras la investigación son: el autocontrol, autoconocimiento y la automotivación. El autocontrol porque el buen profesional debe aprender a regular sus emociones antes de perder el control. El autoconocimiento porque al conocerse uno mismo ayuda a reaccionar ante cualquier situación de interés público. Y la automotivación porque mejora el ambiente de trabajo y las ganas de superarse cada día a uno mismo.
- 3- Por otro lado las competencias interpersonales consideramos más importantes tras el análisis son: la iniciativa, generación de confianza y empatía. La iniciativa de un periodista es fundamental, es una característica que marca la diferencia entre un profesional y otro, de eso depende (entre otras cosas) que consigas una buena entrevista. La generación de confianza es vital para obtener buenas informaciones al igual que la empatía, ya que el periodista debe aplicarla tanto para entenderse con sus fuentes como para acercarse a los intereses de su público.
- 4- El desarrollo de habilidades sociales y cognitivas debe ser reforzado en los centros universitarios para facilitar el éxito personal y profesional. No le dan la

importancia que tienen, porque en muy pocas se enseña a adquirir o a desarrollar el estado de IE y HHSS. En las universidades deberían de fijarse en el grado de atención que prestan a estas competencias así como los procedimientos pedagógicos para desarrollar en los futuros profesionales. El desarrollo de habilidades intrapersonales en el periodista favorece al equilibrio emocional mientras que las habilidades interpersonales ayudan a hacer más productivas las relaciones con los demás, en este caso favorece a la hora de hacer una entrevista periodística.

- 5- La entrevista es un género imprescindible en el trabajo periodístico, además relacionada con otros géneros que se apoyan en la entrevista. Cada vez está más consolidada en los medios y el recurrir a las fuentes para obtener la información hace que para el público, el periodista tenga más credibilidad.
- 6- Según se ha podido demostrar con los cuestionarios efectuados en la investigación, se responde a nuestra hipótesis inicial: sí influye el grado de inteligencia emocional a la hora de realizar una entrevista.

Se ve como los periodistas que más puntuación tienen de IE son casi las mismas que han tenido mayor satisfacción por parte de los entrevistados y más cómodos se han sentido, entre otros factores determinantes. Excepto en dos de ellos por muy poca diferencia, el resto sí que coincide.

Depende mucho las habilidades sociales y la inteligencia emocional que tenga el profesional del medio para sacar información al público, a mayor IE mayor información y a la inversa.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. L. (2012). Hipótesis, Método & Diseño de Investigación (Hypothesis, Method & Research Design). *Daena: International Journal of Good Conscience*, 7(2), 187-197.
- Ayuso-Arcones, M. (2016). La inteligencia emocional en el trabajo.
- Bisquerra-Alzina, R., y Escoda, N. P. (2007). Las competencias emocionales.
- Bobinski, D. (2010). "Ten secrets of Emotional Intelligence", de marzo:
<http://www.management-issues.com/opinio/5900/ten-secrets-of-emotional-inteligence> <http://www.management-issues.com/opinion/5900/ten-secrets-of-emotional-intelligence/>
- Fariselli, L., Ghini, M., y Freedman, J. (2008). Age and emotional intelligence. *Six seconds: The Emotional Intelligence Network*, 1-10.
- Goleman, D. (2012). *Inteligencia emocional*: Editorial Kairós.
- Goleman, D. (2014). *Liderazgo. El poder de la inteligencia emocional*: Ediciones B.
- López-Zafra, E., Pulido-Martos, M., y Augusto-Landa, J. (2013). *Inteligencia Emocional en el trabajo*: Madrid, España: Editorial Síntesis.
- López, A. M. F. (2013). Emilia Pardo Bazán y el género periodístico de la entrevista. *Studi Ispanici*(38), 197-224.
- Marín, A. I. S. (2002). *¿ Quiere alguien explicarme qué es inteligencia emocional?*
- Pacheco, N. E., y Berrocal, P. F. (2016). *Inteligencia emocional y educación: Psicología*: Editorial Grupo 5.
- Richardson, K. M., y Rothstein, H. R. (2008). Effects of occupational stress management intervention programs: a meta-analysis. *Journal of occupational health psychology*, 13(1), 69.
- Rozas, E. (2016). Dos prerrogativas peridísticas: El secreto profesional y la clausula de conciencia. *Cuadernos. info*(1).