

# INTELIGENCIA EMOCIONAL DIGITAL PARA ABOGADOS: UNA APROXIMACIÓN A LA LUZ DEL COACHING ONTOLÓGICO

## DIGITAL EMOTIONAL INTELLIGENCE FOR LAWYERS: AN APPROACH IN THE LIGHT OF ONTOLOGICAL COACHING

Alicia Liceth Miñano Donayre  
<https://orcid.org/0000-0002-1976-2967>  
Legal and Financial Management SAC  
lminano@glf.com.pe  
Perú.

Recibido: 24 de enero de 2024.

Aceptado: 31 de marzo de 2024.

### SUMARIO

- Introducción
- Metodología y materiales
- Antecedentes sobre inteligencia emocional y *coaching* ontológico
- Mundo emocional real versus mundo emocional digital
- Inteligencia emocional digital para abogados
- Resultados y discusión
- Propuesta: mapa de inteligencia emocional digital para abogados
- Conclusiones
- Fuentes de información

### RESUMEN

La pandemia Covid-19, ha traído a la humanidad un quiebre que ha producido cambios en muchos ámbitos, uno de ellos el tener que reemplazar la comunicación real por una comunicación en línea, es decir mediante el uso de sistemas tecnológicos; ello debido a que por medidas sanitarias las personas se mantuvieron confinadas en sus hogares especialmente durante los años 2020 y 2021, provocando que muchas actividades como la educación, relaciones profesionales, comerciales y relaciones sociales, tengan que realizarse mediante el uso de las citadas tecnologías.

Así naturalmente al estar un entorno nuevo, en el cual aún no se ha terminado de profundizar en el conocimiento de la inteligencia emocional, su impacto y potencialidades en

un espacio físico, la humanidad se ha visto en la necesidad de preguntarse cuáles serían las competencias emocionales, o si acaso se tiene nuevas formas, normas o conductas a seguir en un entorno de comunicación digital, entendida esta como la inteligencia emocional, que deberíamos desarrollar o tener en cuenta.

Así el trabajo de investigación pretende contextualizar la inteligencia emocional, a la luz de estudios relevantes sobre la materia y el *coaching* ontológico, del mismo modo indagar el entendimiento que existe actualmente entre la inteligencia emocional real versus la inteligencia emocional digital, distinguiendo la inteligencia emocional digital para abogados, para finalmente proponer un mapa de inteligencia emocional digital para abogados, así como las conclusiones finales del método aplicado.

**PALABRAS CLAVE:** Inteligencia emocional, abogado, inteligencia emocional digital, *coaching* ontológico, ser-ahí, ser en línea.

### ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has brought humanity a break that has produced changes in many areas, one of them having to replace real communication with online communication, that is, through the use of technological systems; This is because due to health measures, people remained confined to their homes, especially during the years 2020 and 2021, causing many activities such as education, professional, commercial and social

relationships to be carried out through the use of the aforementioned technologies.

Thus, naturally, given that we are in a new environment, in which the knowledge of emotional intelligence, its impact and potential in a physical space has not yet been fully explored, humanity has seen the need to ask itself what the emotional competencies would be, or if perhaps we have new forms, norms or behaviors to follow in a digital communication environment, understood as emotional intelligence, that we should develop or take into account.

Thus, the research work aims to contextualize emotional intelligence, in light of relevant studies on the subject and ontological coaching, in the same way to investigate the understanding that currently exists between real emotional intelligence versus digital emotional intelligence, distinguishing digital emotional intelligence for lawyers, to finally propose a digital emotional intelligence map for lawyers, as well as the final conclusions of the applied method.

**KEYWORDS:** Emotional intelligence, lawyer, digital emotional intelligence, ontological coaching, being-there, being online.

## INTRODUCCIÓN

El proceso de aceleración digital que se ha vivido en el mundo producto de la pandemia Covid-19, ha obligado a muchas actividades humanas a pasar de las actividades físicas que se conocían a realizar actividades sustitutas de manera remota, por medio de una máquina, lo cual antes de la pandemia, no era una posibilidad imperante, no obstante, esta situación de crisis empujó al mundo a mantenerse comunicado, interconectado por medio de estos equipos o máquinas.

Así de sorpresa y de manera súbita, los implicados en trabajos a distancia, se han venido preguntando qué será lo adecuado, en el nuevo contexto, en muchos casos los papeles se invertían, en donde quienes ostentaban la autoridad para guiar o liderar una sala, pasaban a ser quienes eran guiados, justamente por estar en un entorno digital de comunicación totalmente nuevo y para lo cual nadie había sido preparado, salvo quizá los nativos digitales, por su capacidad de poder adaptarse más rápido a las circunstancias.

La investigación: Inteligencia emocional digital para abogados: una aproximación a la luz del coaching ontológico; es una exploración

que pretende mostrar los antecedentes de la inteligencia emocional, qué pasó antes de que se conociera sobre este término, cuál es el impacto que tiene la inteligencia emocional en la vida profesional del abogado, si acaso lo tiene; y si es así, qué es lo que deberíamos tener en cuenta.

## METODOLOGÍA Y MATERIALES

Esta exploración se realiza bajo un diseño metodológico de enfoque cualitativo, básico, con análisis de contenido documental y teniendo como pedestal los saberes del coaching ontológico. Su propósito principal: aproximarse a un concepto sobre inteligencia emocional digital para el abogado, y plantear, al mismo tiempo, una propuesta de mapa de inteligencia emocional digital para el abogado.

## ANTECEDENTES SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y COACHING ONTOLÓGICO

Antes de ingresar a los antecedentes de la inteligencia emocional, es menester mencionar que los antecedentes del mundo emocional del hombre se remontan a los albores de su existencia, ya que consiente o no de dicho ámbito emocional, este siempre ha sido un sustrato inherente a la naturaleza humana.

Existe la postura sostenida por Rafael Echeverría (2002), apuntando a Platón, en la cual señala que en algún momento de la historia la iglesia y los llamados empiristas, dijeron: a partir de ahora ustedes los empiristas se van a dedicar al mundo exterior, pero ustedes están prohibidos de entrar en el mundo interior, entonces la iglesia se haría cargo del mundo interior. Ese habría sido el acuerdo entre la iglesia y los empiristas. Una división brutal, han pasado más de cinco siglos y es hasta ahora que se ven los resultados, en donde se observa a una sociedad con necesidad de reconectarse con su emocionalidad.

La postura señalada podría ser una de las razones por las cuáles, “nuestra concepción tradicional veía a los seres humanos como ‘seres racionales’, siguiendo la ya apuntada interpretación propuesta por Descartes hace más de 350 años” (Echeverría, 2002, p. 269), por ello se escucha a menudo afirmar contundentemente que el ser humano es un *ser racional*; no obstante, el contradictorio no se hizo esperar, como por ejemplo con la conocida reflexión del filósofo francés Blaise Pascal (1623): «*le coeur a ses raisons que la raison*

*ne connaît pas* [El corazón tiene razones que la razón ignora]» (Echeverría, 2002, p. 270).

Del mismo modo Humberto Maturana señala:

Decir que la razón caracteriza a lo humano es una anteojera, y lo es porque nos deja ciegos frente a la emoción que queda desvalorizada como algo animal o como algo que niega lo racional. Es decir, al declararnos seres racionales vivimos una cultura que desvaloriza las emociones, y no vemos el entrelazamiento cotidiano entre razón y emoción que constituye nuestro vivir humano, y no nos damos cuenta de que todo sistema racional tiene un fundamento emocional. (2018, p.15).

Pasando del oscurantismo acerca de las emociones en la edad media, y el reinado de la ciencia en el ámbito objetivo y exterior del conocimiento humano, que prevaleció hasta el siglo XIII, se puede apreciar que, en el siglo XIX, surgen autores como Howard Gardner (Estados Unidos – 1983), Salovey y Mayer (Estados Unidos -1990), Daniel Goleman (Estados Unidos – 1995), quienes popularizaron el concepto de inteligencia emocional, y la toma de conciencia, enfatizando en su significado y gran potencialidad. Aunque cada autor tiene una propuesta singular, los tres coinciden en señalar que la concepción tradicional mayoritaria que se venía arrastrando en la historia humana, sobre seres racionales no es tal, y que más bien el ser humano es un ser implicado por la inteligencia emocional y que la misma interviene en todo el devenir humano, además de ser susceptible de aprenderse, gestionarse y desarrollarse.

Parte del revuelo que causaron Howard Gardner, Salovey y Mayer y Daniel Goleman, con la popularización del concepto de inteligencia emocional y probablemente por otros cauces, dieron origen a la práctica del coaching en general y del coaching ontológico en específico, como un método para adentrarse a conocer el mundo emocional utilizando la lingüística humana. Así autores como Julio Olalla y Rafael Echeverría señalan que los orígenes del coaching ontológico se remontan a 1996 aproximadamente.

Pero ¿qué significa la palabra coaching?

La palabra coaching viene del húngaro “kocsi”, una carreta especial con un sistema de suspensión más cómodo que toma el nombre de la ciudad húngara de Kocs. Este término pasó al alemán como “kutsche”, al italiano como “cocchio”, al inglés como “coach” y al español como “coche”. El Coaching transporta a las personas de un lugar a otro, es decir de donde están a donde quieren estar. (Zapata, 2012, p. 4).

Entonces, que se ha dicho sobre el coaching ontológico:

Coaching Ontológico: Como elemento diferenciador resalta un tipo de práctica basada en un discurso en el que el foco nos remite al sentido de la fenomenología de Martin Heidegger: “la pregunta del ser que se pregunta por el ser”, en la medida en que la pregunta nos remite a una determinada respuesta sobre el ser que somos al cual llamamos ontológico. Se trata por tanto de una metodología basada ampliamente en el diálogo, la lingüística y la forma en cómo nos expresamos, incluyendo aquí las emociones. (Zapata, 2012, p. 7).

Así encontramos en el coaching ontológico, una metodología a través de la cual un coach (entrenador) y un coachee (aprendiz) tienen un encuentro en el cual el coachee da autoridad y permiso al coach, para adentrarse en el mundo interior (mundo emocional) de éste, llevando a dicho encuentro lo que inquieta al coachee.

En este encuentro el coach apoya en la búsqueda de las respuestas que el coachee posee, pero que no puede advertir por sí solo, y a partir de los hallazgos que vayan avizorando, se van formando los nuevos aprendizajes o darse cuenta «*awareness*», lo que algunos señalan que proviene de la terapia Gestalt, o las llamadas terapias humanistas, por supuesto que esto se vincula a las áreas del conocimiento como la psiquiatría, psicología, psicología positiva entre otras, que en su momento observaron los aspectos emocionales del ser humano como una enfermedad, pero que estas nuevas corrientes y propuestas, plantean el conocimiento interior, específicamente como la comprensión del mundo emocional, como una oportunidad de aprendizaje y necesidad humana para potenciar o maximizar el ser humano y sus relaciones.

De este modo hoy en día se tiene muchas corrientes y escuelas diversas que proponen diferentes alternativas para adentrarse, conocer, comprender y aprender del mundo emocional de cada uno, sobre todo con el componente experiencial, así, se tiene, por ejemplo, la programación neurolingüística, las constelaciones familiares, las llamadas terapias humanistas, entre otras.

En ese sentido, al presente se estaría aún en una etapa en donde convive el fantasma de la racionalidad, y a su vez existe cada vez mayor convicción sobre la necesidad de adentrarse en el mundo emocional de cada uno, para a partir de ello, poder potenciar el interactuar adecuadamente con los demás. Lo que quiere decir que asistimos a una etapa transitoria o

de toma de conciencia sobre la emocionalidad humana. No obstante, ello y sin que nadie lo espere, llegó de sorpresa y de manera súbita una pandemia (2020) que produjo un quiebre en la vida de los habitantes del planeta, una de las consecuencias de esta terrible enfermedad, fue una medida estricta, pero necesaria, de aislamiento, lo que inevitablemente conllevó a que la comunicación se realice a distancia, haciendo uso de medios tecnológicos.

Así en medio de una etapa transitoria y aún sin cuajar completamente, la humanidad se ha visto compelida a interactuar utilizando un mediador que son las tecnologías de la información, por supuesto, la mayoría de profesionales, incluidos abogados, se preguntaron, de qué manera expresarse, si estos medios podrán transmitir emociones, o más bien quizá a través de estos medios las emociones se verían expuestas, sin que ni siquiera se pueda advertir, controlar, gestionar o percibir. Esta situación empuja a dar un salto y ubicarse forzosamente en el contexto digital, además de profundizar en dicho entorno explorando sus matices y buscando aproximarse a algunas conclusiones.

### **MUNDO EMOCIONAL REAL VERSUS MUNDO EMOCIONAL DIGITAL**

Teniendo en cuenta esta base sobre las emociones es importante señalar que en este momento se vive en dos ámbitos con ciertas reglas y características, a las cuáles se podría llamar, mundo real y mundo digital, en ambos casos son personas las que interactúan, sin embargo, lo que diferencia al mundo real del digital, es el medio por el que se produce la interacción y comunicación, mientras en el mundo real la comunicación es de proximidad, presencial y física, en el mundo digital existe un equipo tecnológico que posibilita la interacción y comunicación, a esta diferencia algunos autores la han denominado como “el ser ahí y el ser en línea” (Makhachashvili et al., 2021, p. 21), estando el *ser ahí*, referido a la ontología humana que se ha conocido hasta el momento, mientras que el *ser en línea*, sería una “disonancia cognitiva que consiste en la colisión de dos dimensiones opuestas: el infinito digital y la existencia física finita” (Makhachashvili et al., 2021, p.21).

Así algunas investigaciones recientes afirman: “La industria 4.0, cuyo sustrato es la introducción de la matriz ciberfísica en la producción mundial, ha realizado importantes ajustes en el sistema de valores humanos, lo

que ha llevado a una reorientación de la esencia ontológica de la humanidad” (Makhachashvili et al., 2021, p. 20). Esta afirmación es de tal magnitud que va directo a lo más sensible y valorado por la sociedad, se trata justamente de cómo se ha conocido al ser humano, quien es, cómo es y cuando es, en su interacción y comunicación. “La reorientación se refiere a la trasgresión de la “vida real” al formato digital” (Makhachashvili et al., 2021, p. 20).

Así se afirma que, “el *ser en línea* es esencialmente una versión del *ser-ahí*” (Makhachashvili et al., 2021, p. 21), resaltando que el hombre moderno, debido al uso de la tecnología y dentro de ello las redes sociales, por ejemplo, se ha convertido en muy popular al interior de sus comunidades y fuera de ellas incluso, agregando a esta condición la característica de que a su vez se habría convertido en problemático, así estos autores aseveran que el *ser en línea* es verdadero y falso al mismo tiempo (Makhachashvili et al., 2021).

Por otro lado, en el mundo empresarial y del marketing se escuchan voces que señalan que se debe tener conciencia que ambos mundos el real y el digital, deberían ser lo más parecidos posibles, en todo caso sugieren a las personas crear y diseñar perfiles o espacios en las plataformas digitales, donde se pueda reflejar la vida real lo más exacto posible. Es decir, que ahora cada persona debería ostentar un duplicado del mundo real en el mundo digital, ello por supuesto se justifica desde el punto de vista de la identidad, confiabilidad, ubicabilidad y pertenencia. Además, que, al haber sido empujados abruptamente a este mundo digital, que ha cambiado drásticamente la forma que conocíamos para interactuar en los diferentes ámbitos, nadie querrá quedarse sólo como el arcaico o el que no se moderniza, constituyendo una condicionante para acoplarse a este nuevo entorno.

Infaliblemente esto tiene un sustrato emocional, ya que el ser humano posee un ámbito de individualidad, pero a la vez es un ser social por naturaleza y necesidad, en ese sentido, nadie querrá quedarse solo o apartado en el mundo real, mientras los demás interactúan y se comunican en el mundo digital. Lo que demuestra una emoción única y especial del ser humano, la posibilidad de ser y estar a través del nosotros, que conlleva buscar estar incorporados en contextos como el que ha surgido en una vida y socialización digital. Así, “nuestras vidas emocionales se desarrollan dentro de un

contexto social y cultural” (Makhachashvili et al., 2021, p. 23).

Así el biólogo Humberto Maturana señala que “desde el punto de vista biológico lo que connotamos cuando hablamos de emociones son disposiciones corporales dinámicas que definen los distintos dominios de acción en que nos movemos” (Maturana, 2018, p.15).

Así también remarca que cuando se cambia de emoción se cambia también el dominio de acción, por ende “no hay acción humana sin una emoción que la funde como tal y la haga posible como acto” (Maturana, 2018, p. 23). De manera cotidiana se hace referencia a argumentos racionales, sin hacer referencia a las emociones en que se sostienen, ello debido a que muchas personas desconocen que todas las acciones poseen un fundamento emocional y se tiene la creencia que tal condición sería una limitación al ser racional, es decir que las emociones limitarían al ser racional y pensante, cuando es, al contrario, es decir que las emociones siempre son una posibilidad y disposición para la acción (Maturana, 2018, p.18).

Algunas conclusiones de los científicos, basadas en la parte experimental, relacionadas a la función de la inteligencia emocional en la educación digital, “confirman que los dominios afectivos como las habilidades interpersonales, el manejo del estrés, la adaptabilidad y el modo general, se están fusionando lentamente en los diseños instruccionales de la educación a distancia” (Makhachashvili, Bakhtina, Semenist, 2021, p. 24). Del mismo modo se señala en estas investigaciones, a tres factores para asegurar la adaptabilidad digital: i) la motivación, ii) la flexibilidad y iii) conciencia; cada una de ellas orientada a que la persona pueda hacerse cargo de su motivación para seguir adelante y adaptarse, así como también la flexibilidad que se requiere frente a nuevos escenarios, lo cual podrá lograrse con introspección que promueva la toma de conciencia. En ese sentido, también se plantea que:

el *ser en línea* buscará una salida al *ser-ahí* emocional, que consiste en la comprensión entre el sujeto (una persona) y el objeto (una máquina), y, por lo tanto, la necesidad de la comunicación como una condición necesaria de la inteligencia emocional. (Makhachashvili, Bakhtina, Semenist, 2021, p. 26).

A pesar de ello, la máquina que media en una comunicación digital entre humanos implica una barrera, que dificulta la comunicación e interacción, sobre lo cual aún los estudios resultan incipientes.

Conforme se advierte la importancia de la inteligencia emocional en el mundo digital es crucial, al estar relacionada con la esencia humana para su interacción y comunicación, en ese sentido, las investigaciones a las cuáles se ha podido acceder, revelan que aún se está en proceso de transición, que sigue al proceso de transición inconcluso en el cual el ser humano aún no era consciente o conocía poco sobre la importancia de su emocionalidad en el mundo real y que todas sus acciones están contenidas por un fundamento emocional; pese a ello, ahora el ignorado contexto demanda mirar el mundo emocional en un nuevo entorno con un testigo de toda comunicación y movimiento humano, la máquina.

Dicho entorno, no es de una sola manera sino de muchas, tantas como espacios y contextos posee y crea el ser humano, dentro de ellas el tema que avoca la investigación, la inteligencia emocional digital de un abogado, es decir identificar las inquietudes en este ámbito profesional, partiendo de que actualmente la mayoría de audiencias dentro de los procesos judiciales se vienen dando de manera virtual desde el año 2020, en camino a cumplir cuatro años de audiencias digitales, en las cuales no se produce contacto directo entre los justiciables y los magistrados y/o autoridades.

El no tener contacto directo, por ejemplo, para estas audiencias en el ámbito del derecho procesal, deriva preguntar si dicha circunstancia, favorecerá la posibilidad de que el magistrado pueda escuchar adecuadamente al justiciable, habida cuenta que la escucha implica también al cuerpo y el lenguaje no verbal. Esta y otras inquietudes serán presentadas en el próximo apartado.

## INTELIGENCIA EMOCIONAL DIGITAL PARA ABOGADOS

Con la finalidad de resaltar la importancia de la inteligencia emocional en general, la cual es base para la inteligencia emocional digital del abogado, es menester distinguir algunas investigaciones científicas referenciadas por Fernández León (2014):

- Socios de una consultora internacional fueron testados en competencias de inteligencia emocional. Los socios que alcanzaron resultados superiores a la media en 9 o más de las 20 competencias obtuvieron un incremento en los beneficios de la firma de más de un 139% (Boyatzis 1999).
- Un análisis de más de 300 ejecutivos de 15 compañías que operaban a nivel mundial

demostró que 6 competencias emocionales distinguían a los ejecutivos estrellas de la media: influencia, dirección de equipos, capacidades de organización, autoconfianza, logro y liderazgo (Spencer L.M., Jr 1997).

- Un estudio de 130 ejecutivos demostró que la forma en la que las personas gestionan sus propias emociones determina el número de personas que prefieren tratar con ellos (Walter V Clarke Associates, 1997).
- 515 ejecutivos senior de una compañía internacional, concretamente aquellos que disponían de fuertes capacidades en inteligencia emocional eran más propensos a tener éxito que aquellos que eran más fuertes en experiencia o coeficiente intelectual. En otras palabras, la inteligencia emocional constituye un mayor predictor de éxito que elementos como la experiencia o el coeficiente intelectual. El estudio incluyó ejecutivos en Latinoamérica, Alemania y Japón y los resultados fueron casi iguales en las tres culturas (citado por Cherniss 1990).
- Altas capacidades en inteligencia emocional hacen que el profesional sea más productivo (Stein 2009).
- Las competencias emocionales constituyen hasta dos terceras partes de las características distintivas de los mejores trabajadores (Miles 2004).
- Las decisiones más efectivas se realizan cuando las competencias emocionales e intelectuales del cerebro están funcionando conjuntamente (Brushfield 2012).
- Altas capacidades en inteligencia emocional hacen que el profesional mejore el trabajo en equipo y la gestión de conflictos (Clarke 2010).
- Una investigación sobre la inteligencia emocional y el trabajo desarrollado demostró que la inteligencia emocional puede predecir cómo será la prestación del trabajo por encima de la personalidad y la habilidad cognitiva de la persona (O'Bolle 2011).

Conforme se puede apreciar del testimonio de las investigaciones citadas por Fernández León (2014), la inteligencia emocional es clave en el desempeño y logros profesionales, por supuesto también lo es para los abogados, ya que constantemente el abogado se enfrenta a litigios en donde las emociones están a flor de piel, pero si no las conoce, no sabrá cómo gestionarlas, y lo más probable es que muchos de los involucrados

en el caso legal, resulten afectados de una u otra manera.

La inteligencia emocional como se ha sostenido constituye el sustrato esencial del ser humano, fundamento de su accionar, y al ser esto así, interviene en toda actividad que este pueda realizar, por ello se dice que el ser humano no puede existir ni un segundo, sin un espacio emocional, ello incluye la actividad profesional de la abogacía, la misma que esencialmente consiste en brindar asesoría o patrocinio legal a las personas que acuden en busca de un apoyo para la toma de decisiones.

Así el abogado está constantemente relacionándose con personas, y siendo ello así, debe saber escuchar y conversar con sus clientes, oponentes y autoridades, para que en base a ello pueda diseñar y delinear su desempeño como abogado en el contexto que le toque.

Estas relaciones anteriormente se realizaban a través de lo que se ha denominado el *ser-ahí*, pero actualmente gran parte de la interacción de la vida profesional del abogado ha pasado a ser una interacción digital, es decir el llamado *ser en línea*, así muchas consultas se atienden mediante reuniones en salas virtuales, y las audiencias de un proceso judicial en su mayoría se llevan a cabo por medio de aplicativos digitales como Google Meet, por lo que, resulta fundamental aproximarse a definir en qué consistiría para un abogado el ostentar inteligencia emocional digital.

En el entendido que estudios científicos afirman que el desarrollo de la inteligencia emocional puede impactar en el ámbito cognitivo, es decir que puede volver más inteligente a una persona de lo que venía siendo, entonces el abogado que realiza un trabajo intelectual, cognitivo, podría por supuesto estar muy interesado en desarrollar su inteligencia emocional, así Goleman (2015) señala:

En su conjunto, esa información revela que existen centros cerebrales específicos que gobiernan la inteligencia emocional, lo que diferencia ese conjunto de capacidades humanas de la inteligencia académica (es decir, verbal, matemática y espacial) o coeficiente intelectual (que es como se conocen esas competencias puramente cognitivas), así como de los rasgos de la personalidad. (p.17).

En ese entendido, si las emociones fundan el accionar humano en el mundo real, también lo fundan en el mundo digital, con la diferencia que en el mundo digital se tiene un testigo constante de la interacción y comunicación (la máquina), que para muchos esto podría resultar una barrera o

dificultad, al momento de expresar sus emociones; por ejemplo, cuando se requiera de la emoción de la ira para defender una causa, esta emoción como todas las emociones, que posee el ser humano, que se conocen hasta el momento, tienen un rango de despliegue el cual podría ser establecido del uno al diez, en términos de intensidad, entonces es aquí en donde entra a tallar lo que se denomina la introspección o autoconocimiento, ya que dependerá de ello su correcta manifestación y sobre todo la medida o intensidad idónea en su manifestación dentro de un contexto determinado. Y esto no se logra negando el mundo emocional humano, sino por el contrario reconociéndolo y buscando identificar los aspectos centrales para desarrollar una inteligencia emocional digital óptima del abogado.

Queda claro que, para poder desarrollar la inteligencia emocional digital en el abogado,

primero debe haber desarrollado la inteligencia emocional en el mundo real, habida cuenta que el mundo digital busca ser una réplica del mundo real, mediando la máquina; y que recién comenzamos a registrar las experiencias humanas a través de una comunicación en la que interviene el hombre + máquina, o como dirían algunos, el hombre + su prótesis, o también el llamado *transhumanismo*<sup>1</sup>.

Adentrándonos superficialmente en el mundo emocional, el coach ontológico Olalla (2008), enseña que en este ámbito se pueden distinguir: i) las emociones, ii) los estados de ánimo y iii) las emociones enraizadas.

Sobre las emociones marca como las más importantes, a las emociones básicas o también llamadas por algunos como los colores primarios, siendo estas de siete tipos, a saber:

**Figura 1. Emociones básicas**



Elaborado a partir de Olalla (2008).

Si una persona se propone definir cada una de las emociones citadas, lo más probable es que logre realizarlo, sobre todo con ejemplos de su diario vivir, y a esto es a lo que los coach ontológicos llamarían una reconstrucción lingüística de las emociones, pero para aprender sobre las emociones de cada uno, los rangos, niveles, medidas, intensidades entre otros aspectos, no basta leer un libro o aprender de memoria ciertas definiciones, sino que ello ocurre, de manera experiencial, con la propia vivencia, por contacto; es decir que se puede explicar a alguien sobre la tristeza, pero seguir triste.

Y ello puede ser posible a través del autoconocimiento, es decir observando al observador. Luego de lo cual, podremos adquirir conciencia e identificar cómo operan las emociones, los estados de ánimo o acaso las emociones enraizadas.

Mientras que las emociones es posible reconocerlas y por ende gestionarlas, los estados de ánimo serían algo que forma al ser humano y sobre lo cual no se posee control inmediato, sino que más bien obedece a una

condición humana que llega, se implanta sin mediar identificación u oposición de una persona, cumplen una función específica y luego se disipan. Tal como también ha sido confirmado desde la psicología; remarcando el profesor René Vergara lo siguiente:

En la reacción emocional se observa la participación de ciertos estímulos inductores que activan un sistema de respuesta y que le otorgan su punto de partida (Palmero et al, 2002). En cambio, los estados de ánimo no tienen un evento o estímulo claro que los ocasione, o de existir, no es claramente identificable por quien lo experimenta (Goldsmith, 1994; Gendolla, 2000). (Vergara, 2006, p.30).

Del mismo modo Rafael Echeverría (2005), distingue a las emociones de los estados de ánimo señalando que son muy diferentes: “Los estados de ánimo viven en el trasfondo desde el cual actuamos” (Echeverría, 2005,

<sup>1</sup> El transhumanismo es un “Movimiento que propugna la superación de las limitaciones actuales del ser humano, tanto en sus capacidades físicas como psíquicas, mediante el desarrollo de la ciencia y la aplicación de los avances tecnológicos” (Real Academia Española, s. f.).

p.6). En ese sentido, se plantean cuatro estados de ánimo:

**Figura 2. Estados de ánimo**



Elaborado a partir de Echeverría (2005).

Y las emociones enraizadas serían aquellas que pueden haber ocurrido en la infancia por medio de un evento dramático, en esos casos la emoción se queda definitivamente, la emoción se enraizó; y las personas pueden pensar que es parte de su ser. Algunos aseveran que estas emociones enraizadas estarían conectadas con el mundo ancestral, historia de un linaje que mueve a las personas a un determinado tipo de emocionalidad. Quizá este sea uno de los motivos que derivó a que el mundo emocional, por mucho tiempo, fuera considerado, únicamente un espacio de tratamiento terapéutico.

Como se puede apreciar el mundo emocional es vasto, tal es así que existen autores como Olalla (2008), que señalan que cada vez se descubren más emociones, existiendo actualmente un registro de más de 300 tipos de emociones, y sin ir muy lejos muchas personas cuando buscan ubicar una emoción para publicaciones que hacen en redes sociales, por más que pasan y repasan los tipos allí registrados, no logran identificarse con ninguna, lo que demuestra una vez más, la riqueza y vastedad del mundo emocional humano y lo incipiente de los conocimientos sobre ello.

Así este ámbito de la inteligencia emocional resulta un extenso y profuso camino para el abogado, que consciente del impacto que ello tiene en el devenir de la existencia humana. Mucho más lo es la inteligencia emocional digital del abogado, que incluye no solo aprender sobre sus emociones y su asertividad, sino que compele a instruirse a expresar las emociones a través de una máquina, entendiendo que dicha forma limita la expresión humana en toda la magnitud del *ser ahí*.

Por tanto, la inteligencia emocional digital del abogado es un concepto que combina la inteligencia emocional tradicional con las habilidades digitales necesarias en el mundo actual, esto implica la capacidad de manejar las emociones de manera efectiva en el entorno digital, así como aprovechar las tecnologías digitales de manera perspicaz.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De acuerdo a la investigación realizada se tienen algunos hallazgos resaltantes: es primordial transitar por el *ser ahí*, ya que se necesita fortalecer el mundo interior para poder enfrentar el mundo exterior, esta fase previa permitirá adecuarse al *ser en línea*, siendo esta etapa la más importante en términos de efectividad en el ejercicio de la profesión en entornos digitales, empero, no más importante que el *ser ahí*, ya que este último concentra la mayor fortaleza para poder aplicar idoneidad en el servicio legal, en general, que brinda el abogado.

En la investigación surge la discusión, acerca de quienes están ejerciendo una actividad pública o destinada al ejercicio del poder, en términos del contrato social, en la que se asegura que debería prevalecer la razón sobre las emociones, ya que las decisiones deben ser duras y exigentes para cautelar bienes jurídicos al amparo del poder. No obstante, aún en este contexto en discusión, donde puede confundirse a una razón sin emoción, ha quedado demostrado científicamente que no existe toma de decisiones racional sin un componente emocional, cualquier forma de ser y estar en el mundo del ser humano se encuentra teñida por una o varias emociones; por lo que, se ratifica que la razón actúa entrelazada con las emociones, siendo ambas partes del sustrato humano.

El amor como emoción y en términos de dialéctica constituye el eje del equilibrio personal y profesional que vincula a todas las escuelas o profesiones, inclusive antes del concepto mismo de la inteligencia emocional y antes de la problemática del uso de los medios tecnológicos y su asertividad, se dice que ha sido la principal forma de conectarse con el mundo, así como poder definir el curso de la vida, por consiguiente, importa mucho conocer al amor como aquella emoción que constituye al ser humano y como aquella que permite estar en contacto, interactuar y respetar al otro como un legítimo otro.

El Coaching Ontológico promueve, a partir de un ejercicio de acompañamiento, el conocimiento



interior, lo que comprende principalmente a las emociones, el cuerpo y el lenguaje, que en la práctica puede no ser accesible al conjunto, sin embargo, la cotidianidad navega en puridad sobre el concepto de Coaching Ontológico, quizá de manera ortodoxa o menos visible, pero en buena cuenta inmanente.

### **PROPUESTA: MAPA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DIGITAL PARA ABOGADOS**

Con el propósito de plantear una propuesta de mapa de inteligencia emocional digital para abogados, se ha considerado los elementos clave que puedan reflejar la integración de la inteligencia emocional tradicional y la inteligencia emocional digital, entendida esta como la capacidad para comprender, expresar y regular emociones en un entorno digital a través de herramientas digitales que cumplan con dicho objetivo. Estos elementos clave serán planteados en dos ámbitos:

#### **1. Intra personal *ser ahí***

Como se ha corroborado el primer paso hacia la inteligencia emocional del *ser ahí* o inteligencia emocional tradicional, es adentrarse en el conocimiento interior o introspección, por lo cual el abogado deberá tomar la decisión de darse este maravilloso regalo, de ingresar a los confines de su ser, a través de la metodología que considere más adecuada o con la que se sienta más identificado, se recomienda con tal cometido un espacio de por lo menos un año al iniciar la carrera de abogacía, en el transcurso, o al término.

El aprendizaje emocional al cual se adentrará le proporcionará la inteligencia emocional suficiente como para a partir de todo lo aprendido de sí mismo, poder interactuar con los demás desde el conocimiento de sus propias limitaciones y toda la trascendencia que de ello haya podido observar.

En el coaching ontológico se dice que una buena conversación de coaching genera un nuevo devenir, la posibilidad de la imaginación de una nueva epistemología, es decir que entendiendo como se sabe lo que se sabe, se puede dar paso a nuevos cauces.

En este proceso, el abogado debe identificar las emociones clave que sostienen la profesión de asesoría y patrocinio legal del abogado, y estas emociones se sostiene que son principalmente el respeto al otro como un legítimo otro y la

confianza vital. A decir del biólogo Humberto Maturana (2018):

El amor es la emoción que constituye el dominio de acciones en que nuestras interacciones recurrentes con otro hacen al otro un legítimo otro en la convivencia. Las interacciones recurrentes en el amor amplían y estabilizan la convivencia; las interacciones recurrentes en la agresión interfieren y rompen la convivencia. (p. 23).

Así Maturana (2018) propone al amor como la emoción central de la historia evolutiva humana “la aceptación del otro como un legítimo otro, en la convivencia, es una condición necesaria para el desarrollo físico, conductual, psíquico, social y espiritual tanto del niño como del adulto” (p. 25).

Del mismo modo, afirma que, en sentido estricto, “los seres humanos nos originamos en el amor y somos dependientes de él. En la vida humana la mayor parte del sufrimiento viene de la negación del amor” (Maturana, 2018, p. 26) remarcando que “el 99% de las enfermedades y dificultades humanas tienen que ver con la negación del amor” (Maturana, 2018, p. 26).

#### **2. Inter personal *ser en línea***

Partiendo de que se ha llegado al entendimiento de haber transitado un espacio de introspección o conocimiento interior y habida cuenta que se tiene una inteligencia emocional tradicional de base, ahora el siguiente paso sería incorporar dicha inteligencia emocional al *ser en línea*, complementándolo con habilidades digitales como:

**Comunicación legal en línea:** Los abogados necesitan ser efectivos en la comunicación en línea, ya sea a través de correos electrónicos, salas virtuales, mensajes instantáneos, o en redes sociales. Esto implica entender cómo las expresiones, posturas, palabras y el tono pueden afectar las emociones de las personas con las que se interactúa, y cómo mantener una comunicación efectiva en un entorno digital.

**Resolución de conflictos online:** Desarrollar la capacidad de manejar críticas constructivas o negativas en línea y responder de manera profesional. Abordar conflictos legales que puedan surgir en el ámbito digital, como disputas en redes sociales o problemas de propiedad intelectual en línea.

**Adaptabilidad y resiliencia digital:** Permeabilidad al cambio, estar preparado para adaptarse a nuevas tecnologías legales y herramientas digitales.

Manejo del estrés digital: Lidar con la presión y el estrés relacionados con la carga de trabajo digital y los plazos en línea (deadline), así como también lo que algunos han llamado “fatiga de zoom”<sup>2</sup> (Makhachashvili et al., p.28).

Conciencia ética digital: Entender los riesgos de seguridad digital y proteger la información confidencial del cliente. Mantener altos estándares éticos en la conducta digital, evitando comportamientos inapropiados en plataformas en línea.

Colaboración y trabajo en equipo virtual: Colaborar de manera efectiva con colegas, clientes, y otros profesionales legales a través de las diversas plataformas virtuales. Manejar equipos virtuales y liderar proyectos a distancia.

Uso estratégico de la tecnología: Aprovechar las herramientas de automatización para mejorar la eficiencia en la investigación, redacción de documentos y otras tareas legales. Mantenerse actualizado sobre las tendencias tecnológicas relevantes para la práctica legal, como inteligencia artificial, blockchain, legaltech entre otros.

Presencia digital del abogado y marca personal: Construir y mantener una reputación positiva en línea como profesional del derecho. La cual como se mencionará debe ser una réplica de lo que pasa en el mundo real. Participación en redes sociales: Utilizar plataformas sociales de manera estratégica para la promoción profesional y la conexión con la comunidad legal.

Abordando y desarrollando estos dos ámbitos de la inteligencia emocional (Intra personal *ser ahí* - Inter personal *ser en línea*) se estaría en condiciones de afirmar que se ha recorrido el camino adecuado que lleva a ostentar una inteligencia emocional digital en el campo del ejercicio de la profesión de abogado. Sin duda actualmente es un aspecto que no solo se viene observando desde el ámbito del derecho, sino que muchas áreas del conocimiento y sobre todo la educación han puesto la lupa en la inteligencia emocional digital, debido a que muchas actividades educativas se plantean en línea, por lo que resulta crucial desarrollar la inteligencia emocional digital para maximizar los resultados del aprendizaje educativo, lo propio deriva para el abogado, de quien depende la

situación legal de las personas que asesora o a quienes brinda patrocinio legal.

## CONCLUSIONES

En la edad media se dividió el mundo objetivo humano del mundo subjetivo, reservando lo subjetivo (mundo emocional) a la iglesia y el mundo objetivo a la ciencia. Esta división brutal, originó que, por siglos, los seres humanos se consideren seres racionales mas no emocionales; no es sino hasta el siglo XIX, que autores como Howard Gardner, Salovey y Mayer, Daniel Goleman, popularizan el concepto de inteligencia emocional, acrecentándose desde ese momento diversas propuestas en el mercado que buscan cubrir esta necesidad del ser humano de reconectarse con su mundo emocional.

Es necesario que el abogado desarrolle la inteligencia emocional tradicional basada en el *ser ahí*, para que a partir de ello pueda saltar a desarrollar una inteligencia emocional digital del *ser en línea*.

De acuerdo con el Coaching ontológico las emociones fundamentales que pueden aportar en el desarrollo de las labores de los abogados son el respeto y la confianza vital, basadas en el amor entendido como la emoción que funda al ser humano y su vivir en comunidad.

El mapa de inteligencia emocional para abogados propone atravesar dos etapas, para el desarrollo idóneo de la inteligencia emocional digital; la primera ingresar a un tránsito de auto conocimiento o introspección que permita conocer las emociones propias y a partir ello poder extrapolar lo aprendido en la interacción con autoridades, clientes y otros con los que se relaciona el abogado; lo cual se complementará con las habilidades para la utilización de herramientas digitales de vanguardia.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

Echeverría, R. (2002). *Ontología del lenguaje*. Dolmen Ediciones.

Echeverría, R. (2004). *El búho de Minerva*. JC Sáez Editor.

Echeverría, R. (2017). *Ontología del lenguaje*. Ediciones Granica.

Echeverría, R., & de Coaching, F. P. (2005). Emociones y estados de ánimo. *Ontología del lenguaje*, 152-173.

2 “Enfermedad psicológica que se manifiesta por la pérdida de energía debido a las multitareas de video conferencias, lo que puede hacer concentrarse excesivamente, controlar cada movimiento y preocuparse como esto puede ser interpretado por los interlocutores” (Makhachashvili et al., 2021, p.28).

- Fernández Berrocal, P. y Extremera Pacheco, N. (2005). La inteligencia emocional y la educación de las emociones desde el modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del profesorado*, 19(3), 63-93.
- Fernández León, O. (26 de setiembre de 2014) *¿Por qué a los abogados nos interesa la inteligencia emocional?* Legal Today. <https://www.legaltoday.com/gestion-del-despacho/estrategia/por-que-a-los-abogados-nos-interesa-saber-de-inteligencia-emocional-2014-09-26/>
- Goleman, D. (2010). *La práctica de la inteligencia emocional*. Editorial Kairós.
- Goleman, D. (2014). *Liderazgo. El poder de la inteligencia emocional*. B de books.
- Goleman, D. (2015). *El cerebro y la inteligencia emocional: nuevos descubrimientos*. B de Books.
- González Galván, J.A. (2012). El constructivismo pedagógico aplicado al derecho: hacia una formación dinámica. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, 45(133), 119-139.
- Makhachashvili, R., Bakhtina, A. y Semenist, I. (2021). La función de la inteligencia emocional en la educación digital como el sustrato de la validez de la vida on-line. *Amazonia Investiga*, 10(45), 20-30.
- Maturana, H. (2018). *Emociones y lenguaje en educación y política*. JC Sáez Editor.
- Olalla, J. (2008). El mundo emotivo y el mundo del lenguaje. *Cuadernos de Coaching*, (1), 9-11.
- RealAcademiaEspañola(s.f.). Transhumanismo. En *Diccionario de la lengua española*. <https://dle.rae.es/transhumanismo?m=form>
- Vergara, R. G. (2006). Naturaleza del estado de ánimo. *Revista chilena de Neuropsicología*, 1(1), 29-40.
- Zapata, M. S. (2012). ¿Qué es el coaching? Sus orígenes, definición, distintas metodologías y principios básicos de actuación de un coach. *3c Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 1(3), 1-11.