

Crear una comunidad de práctica con inteligencia emocional: un caso práctico para bibliotecas académicas

Journal of Library Administration, ISSN 1540-3564, Vol. 60, n. 7, 2020, p. 752-761

Creating an Emotional Intelligence Community of Practice: A Case Study for Academic Libraries

Christina H. Gola & Lisa Martin

En 2015 la biblioteca de la University of Houston (UH) desarrolló un programa de inteligencia emocional. Este estudio demuestra cómo esta estrategia puede beneficiar a un departamento dentro de una biblioteca universitaria. Usando un método de comunidad de práctica para construir un espacio para el aprendizaje social se crea un ambiente en el que los trabajadores de la biblioteca pueden aprender y practicar habilidades de inteligencia emocional con sus colegas dentro de un contexto de normas y valores. El desarrollo de esta comunidad de práctica es más exitoso cuando hay una serie de papeles predeterminados con los que trabajar. Los papeles recomendados son un líder, un gestor de proyecto o coordinador, facilitadores y por supuesto la comunidad. Tras varios meses de puesta en acción, la comunidad fue muy exitosa. Una de las fuerzas de la comunidad de práctica que desarrolló la biblioteca de la UH fue que el papel del facilitador rotaba de manera voluntaria, así que todo el mundo podía tener la oportunidad de contribuir con su perspectiva y conocimiento. Un resultado notable de la rotación fue la variación de temas relacionados con la inteligencia emocional. La diversidad de temas de inclusión se convirtió en fundamental para expandir las complejidades y profundidades de la autopercepción de la inteligencia emocional. Los supervisores también fueron un factor clave y modelos de comportamiento para la comunidad. Los supervisores eligieron participar como iguales en el aprendizaje y se sintieron cómodos expresando sus vulnerabilidades, lo que contribuyó a incrementar la confianza organizativa de todos los miembros de la comunidad. Al abrir la puerta a un intercambio absoluto de opiniones, todos los miembros del departamento mostraron un gran aprecio, apertura, ganas de dar y recibir opiniones, llevando más lejos el desarrollo de competencias en inteligencia emocional. Por encima de todo, los autores pueden afirmar con seguridad que se percibió un cambio colectivo e individual en los comportamientos entre los miembros del departamento en su autopercepción y habilidad para evaluar la de los demás. También hubo un evidente incremento en la moral, la construcción de relaciones y la apreciación de las fortalezas individuales y las contribuciones al trabajo del departamento. A medida que creció la confianza, la inteligencia emocional se convirtió en una parte importante del proceso de contratación. Esto incluyó acciones como entrevistas basadas en la inteligencia emocional.

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01930826.2020.1786982>

Resumen elaborado por Antonio Rodríguez Vela