

LA OTRA INTELIGENCIA

Daniel Goleman y la inteligencia social

Goleman, D (2006). Inteligencia Social: la nueva
ciencia de las relaciones humanas

El gran investigador de la inteligencia emocional, Daniel Goleman, señala que los componentes primordiales de la Inteligencia Social pueden agruparse en dos grandes categorías:

1. LA CONCIENCIA SOCIAL: Lo que sentimos sobre los demás

Tiene que ver con la capacidad de poder experimentar el estado emocional interno de las personas y, en un grado más elevado, con la capacidad de entender los sentimientos y pensamientos de los demás.

La conciencia social posee los siguientes componentes:

a) Empatía Primordial: Sentir los sentimientos de los demás e interpretar correctamente los signos emocionales no verbales. Está relacionada con instancias intuitivas y viscerales que se activan casi de modo inmediato. Los neurocientíficos señalan que esta es activada por las neuronas espejo. Por más que no utilicemos palabras, siempre emitimos signos que evidencian nuestros estados emocionales. Existen instrumentos psicológicos que miden la sensibilidad a la comunicación no verbal y los resultados arrojan que quienes mejor puntúan tienden a ser más sensibles que otros, en este grupo destacan médicos y maestros, y también demuestran que las mujeres poseen un mejor desenvolvimiento en este nivel de empatía.

b) Sintonía: Poder conectar con los demás y escucharlos receptivamente, es decir, implica la capacidad de hacer a un lado las propias preocupaciones para concentrarse en la de los demás. La sintonía permite ser plenamente conscientes del modo de hablar de los demás, de ese modo se evitan los monólogos y se establecen auténticos diálogos. Las investigaciones han demostrado que esta capacidad está muy presente en los vendedores "estrella" y es una de las tres habilidades dominantes en profesiones asistenciales.



c) Exactitud empática: Por muchos es considerada la habilidad por antonomasia de la inteligencia social. Se trata de la capacidad de entender los sentimientos, las emociones y las intenciones de otras personas. No es posible construir la exactitud empática si antes no se posee la empatía primordial. Un ejemplo de poseer baja exactitud empática es saber que una persona (pareja) se siente mal y no tener la mínima idea de lo que está pensando.

d) Cognición social: Implica poder comprender cómo funciona el mundo social y saber comportarse con probidad, también permite decodificar signos y señales en entornos sociales, por ejemplo, identificar quién es la persona más influyente en un grupo. Esta capacidad depende, en mucho, del tipo de educación y del contexto cultural.

2. LA APTITUD SOCIAL: Lo que hacemos con la conciencia social.

Experimentar el mundo emocional o cognitivo de otras personas no asegura una auténtica y exitosa interacción social, además es necesario poseer ciertas habilidades que permitan interactuar con sencillez y eficacia.

La aptitud social posee los siguientes componentes:

a) Sincronía: Es la base para las otras aptitudes sociales, se trata de poseer facilidad para relacionarse con los demás a un nivel no verbal. Quienes no logran sincronizar con los demás suelen comportarse con ansiedad o quedarse paralizados en situaciones de interacción social. El déficit de sincronía social es denominado "disemia" y se caracteriza por la incapacidad para interpretar correctamente los signos no verbales. Esta incapacidad es más común entre los niños y dado a que su origen no se debe a causas orgánicas se diferencia del Asperger y del Autismo.

b) Presentación de uno mismo: Proyectar una imagen adecuada de uno mismo requiere de un carisma especial que permita despertar, en las demás personas, emociones que ellos mismos experimentan. El éxito de esta habilidad requiere de saber "controlar y encubrir" el modo en cómo se expresan las emociones.

c) Influencia: Aprovechar las interacciones sociales y modelarlas adecuadamente, requiere de habilidad para mantener el tacto y el autocontrol en las interacciones sociales, de este modo, es posible evitar el uso inadecuado e innecesario de la fuerza y adaptarse correctamente al entorno.

d) Interés por los demás: Mostrar interés y preocupación por los demás y obrar con congruencia. Personas con un alto grado de interés por los demás son más propensos a dar de su propio tiempo para ayudar a los demás y, de ese modo, poder alcanzar los objetivos colectivos. Empero, el interés por los demás resulta árido si luego no se pasa a la acción eficaz; solo cuando el interés y la acción se alinean, las personas son capaces de expresar compasión y auténtica preocupación por los demás.

Poseer un coeficiente intelectual (CI) adecuado es importante para la resolución de ciertos problemas, además un coeficiente emocional (CE) equilibrado es necesario para evitar el "Gasto de Energía Emocional Innecesario" (Cury, A. 2016), gozar de un adecuado coeficiente de inteligencia social (CS) es indispensable para alcanzar elevados y ambiciosos objetivos.

$$\text{Éxito} = \text{CI} + \text{CE} + \text{CS}$$

Por Sergio Mercado Rodríguez

Psicólogo