



Bogotá D.C., Enero de 2008.

## CIRCULAR INFORMATIVA No. 93

### La inteligencia social. La nueva ciencia del éxito personal y gerencial

Apreciados Clientes y Amigos,

**SUÁREZ & ASOCIADOS CONSULTORÍA EMPRESARIAL**<sup>1</sup> les presenta el artículo del doctor Humberto Serna Gómez, Profesor Titular de la Facultad de Administración de la Universidad de Los Andes y miembro de nuestra Firma, titulado "*La inteligencia social. La nueva ciencia del éxito personal y gerencial*".

**"A. Introducción.** Mi larga vida de maestro y profesor y mi experiencia de consultor empresarial me indujeron a estudiar la inteligencia emocional, tema liderado desde 1995 por Daniel Goleman, con su libro *Inteligencia emocional*. Encontré y aprendí que muchas de las situaciones difíciles de mis alumnos, los conflictos personales en las empresas, en todos los niveles, no son un problema de cociente intelectual (IQ-*inteligencia quotient*). El 90% de estos problemas se genera por la ausencia de inteligencia emocional, concepto aceptado en el mundo de las ciencias sociales desde que se definieron métodos para medirla al igual que el IQ.

Durante el período de reflexión en la Universidad, encontré dos publicaciones muy interesantes sobre las cuales quiero llamar la atención. El primero es el libro de Daniel Goleman: *Inteligencia social, la nueva ciencia de las relaciones humanas*<sup>2</sup>, y el de Kart Albrecht: *Inteligencia social, la nueva ciencia del éxito*<sup>3</sup>.

Ambos libros invitan a pensar más allá del IQ y de la inteligencia emocional, dentro de un enfoque teórico de inteligencias múltiples. Al leerlos, no pude calmar mi ansiedad por compartir estos conceptos con una comunidad más amplia, mas allá de mi propia reflexión, pues creo que invitan para que repensemos si nuestro sistema educativo en todos sus niveles, el liderazgo político de nuestra nación y la gestión de nuestras vidas, de las familias, de las empresas, serían más eficientes y exitosos si estuviesen inspirados en todo el bagaje de aprendizajes que nos generan los estudios de la neurociencia social y que explican el funcionamiento de nuestro cerebro social.

A manera de provocación, para profundizar posteriormente, veamos lo que todo esto significa.

**B. El origen teórico.** El concepto de inteligencia social no es nuevo. En 1920, Edward Thorndike, un psicólogo famoso de la Universidad de Columbia University trajo a la discusión académica el tema de la inteligencia social en un artículo publicado en el *Harper*

<sup>1</sup> Firma asesora y consultora de empresas nacionales y extranjeras en temas de Inversión Extranjera, Contratación Nacional, Derecho Corporativo, Procesos de Integración Empresarial, Alianzas Estratégicas, Gobierno Corporativo, Acuerdos de Reestructuración, Empresas de Familia y Derecho Laboral.

<sup>2</sup> Goleman, Daniel (2006). *Social Intelligence: The New Science of Human Relationship*. Bantam Books. New York.

<sup>3</sup> Albrecht, Karl (2006). *Social Intelligence: The New Science of Success*. Jossey-Bass. A Wiley Imprint.



*Monthly*<sup>4</sup>, donde afirmó que la efectividad de las relaciones interpersonales eran un factor clave del éxito en muchas competencias y habilidades pero especialmente en el ejercicio del liderazgo.

Esta teoría perdió importancia por su dificultad de medición y porque el naciente concepto de IQ, opacó definitivamente su discusión y desarrollo. El IQ, como medición de la inteligencia de las personas, se consolidó con el liderazgo de David Welcher (1959), quien afirmó que el IQ incluía la inteligencia social<sup>5</sup>.

Howard Gardner en 1983 en su libro *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*, planteó la teoría de las inteligencias múltiples (la inteligencia lógica, matemática, la verbal, la visual o espacial, la interpersonal, la intrapersonal, la biológica, la física o motora)<sup>6</sup>. Daniel Goleman irrumpe en 1995 con su teoría sobre inteligencia emocional. Y ahora en el 2006 se abre ya el debate sobre la nueva ciencia de las relaciones interpersonales, la inteligencia social, al igual que lo hace Kart Albrecht en los libros de la referencia.

**C. La inteligencia social.** Goleman define la inteligencia social como la capacidad humana para relacionarse, integrada por la sensibilidad social que incluye los sentimientos por otros y la capacidad de relacionamiento que facilita el desarrollo de la sensibilidad social.

Kart Albrecht la define como la habilidad para relacionarse con otros asegurando que éstos a su vez cooperen con usted. En términos de Goleman, la inteligencia emocional la integran el autoconocimiento y la gerencia de sí mismo. De otro lado, la inteligencia social se refiere a la sensibilidad social de las personas y a la gerencia de sus relaciones con otros.

**D. El desarrollo de la inteligencia social.** ¿Cómo desarrollar la inteligencia social para ser exitoso en las relaciones interpersonales y en las empresariales? Kart Albrecht<sup>7</sup> propone un modelo que define como SPACE, compuesto por competencias y habilidades para tener éxito en las relaciones con otros. Veámoslas muy brevemente.

S: sensibilidad social. Habilidad de entender las situaciones del entorno e interpretar el comportamiento de los individuos dentro de ese entorno. Él lo denomina el radar social.

P: presencia. Algunos denominan esta variable como comportamiento social: maneras sociales, presentación personal, lenguaje verbal y no verbal, respeto de patrones culturales, presencia personal, posturas, gestos. Es ser capaz de dejar una impresión. Y pocas veces hay una segunda oportunidad para dejar una buena impresión.

A: autenticidad. El radar social de otras personas lee signos y mensajes que le permiten determinar si su comportamiento es auténtico y transparente. Es, por tanto, una colección de mensajes que facilitan una evaluación de la(s) persona(s) con la(s) cual(es) está interactuándose. La autenticidad genera confianza en la relación con otras personas.

<sup>4</sup> Thorndike, Edward L. "Intelligence and its use". *Harper's Monthly Magazine* 140 (1920), 227-35.

<sup>5</sup> Wechsler, David (1958). *The Measurement and Appraisal of Adult Intelligence*. 4<sup>th</sup> Ed. Baltimore: Williams and Wilkins. p. 75.

<sup>6</sup> Gardner, Howard (1983). *Frames of Mind: the Theory of Multiple Intelligences*. New York: Basic Books.

<sup>7</sup> Albrecht, Karl (2006). *Op cit.* p. 28.



C: claridad. La capacidad de comunicarse clara y transparentemente es un elemento muy importante de la inteligencia social. La habilidad para expresar las ideas, ilustrar las mismas, transmitir información cuantitativa y cualitativa, creará las condiciones para que exista cooperación y participación. Por tanto, la claridad contribuye al desarrollo de la inteligencia social, individual y colectiva.

E: empatía. La empatía es la capacidad de conectarse con los sentimientos de otros. Es ser capaz de desarrollar intereses conjuntos. Es la conexión entre dos o más personas que les facilita el logro de retos compartidos.

Lógicamente, todas estas competencias se desarrollan, y ahí el reto de nuestro sistema educativo desde el preescolar hasta la universidad; también la empresa, el lugar de trabajo, nuestro hogar y el país, un sueño, deberían estar soportados en mucha inteligencia social.

La inteligencia social, pues, se mide y puede ser sujeto de mejoramiento continuo. Y aquí hay un gran reto por emprender a nivel individual, social, institucional y empresarial.

**E. Los síntomas.** Los noticieros y los medios de comunicación están llenos todos los días de noticias violentas por falta de comprensión y de tolerancia social. La violencia intrafamiliar, la violación de los menores, las riñas callejeras son producto de la ausencia de inteligencia social.

En los procesos de negociación con los grupos rebeldes, la dificultad para lograr acuerdos es una clara demostración de que existe poca inteligencia social.

En las empresas, hay conflictos entre culturas organizacionales, y las relaciones interpersonales no están soportadas en la integridad y la autenticidad; aún existen los conflictos entre reinados independientes, con luchas de poder inútiles. El aprendizaje en equipo es un sueño en muchas de nuestras empresas.

Aún se da el despotismo de jefes que pisotean la dignidad humana de sus colaboradores. La carencia de unos sistemas de comunicación claros, transparentes y creíbles es una debilidad común en nuestras empresas.

Prima el interés individual sobre el colectivo y por tanto hay ausencia de visiones compartidas.

El comportamiento ético, la responsabilidad social y los procesos de gobernabilidad empresarial aún no se consolidan.

Todos estos síntomas, nos muestran claramente que el reconocimiento académico de la nueva ciencia de las relaciones interpersonales (la inteligencia social) y su incorporación a nuestro sistema educativo, a la gestión pública y privada así como a nuestra propia vida y nuestros hogares, abre un camino de oportunidades que debemos incorporar como parte de los retos para construir una sociedad cada vez con más altos estándares en la calidad de vida de cada uno de los colombianos.