



Tema 4. Conductas inteligentes

Introducción

¿Eres de las personas que logra controlar sus emociones dentro de un grupo de personas?, ¿sabes cuáles son las características de la inteligencia emocional y de la inteligencia social?, ¿sigues las reglas de cortesía en las reuniones?



Subtema 1. La inteligencia emocional

¿Por qué es importante el **control de tus emociones** en las relaciones humanas?

Te ha sucedido que en una reunión, ¿alguien pierde el control y dice palabras que hieren a otras personas?, ¿cómo te sientes ante esto?, ¿qué te gustaría que sucediera en ese momento?, ¿qué puedes hacer tú?, pues a veces no hay mucho que hacer entre ellos; sin embargo, tú sí puedes prevenir este tipo de comportamientos con las herramientas que a continuación se te presentan y con las que has adquirido anteriormente.

La inteligencia hace tiempo era muy importante ya que podía predecir el éxito de una persona en su trabajo, al paso del tiempo y con los avances que se tienen, se ha visto que hay otro tipo de inteligencias deseables en las personas y que les permiten desarrollar habilidades de diferentes tipos. En este caso, nos enfocaremos a **la inteligencia emocional y a la social** ya que dentro de las relaciones interpersonales, son indispensables.

Como sabes, actualmente las empresas ponen especial atención a la forma en que las personas se desenvuelven dentro y fuera de la empresa ya que se espera determinado comportamiento de ejecutivos, jefes, etc. y debe de reflejarse en cualquier parte donde se encuentre.

El control de las emociones te permite actuar analizando la situación en la que te encuentras y evitar que las emociones de los demás, te dañen o se te contagien, recuerda que a veces el problema no es tuyo y ya te encuentras interviniendo en las discusiones.



Aquí podrás revisar los factores que apoyan a la inteligencia emocional y su importancia, así como las bases de la inteligencia social y las conductas que te ayudarán a relacionarte mejor con las personas.

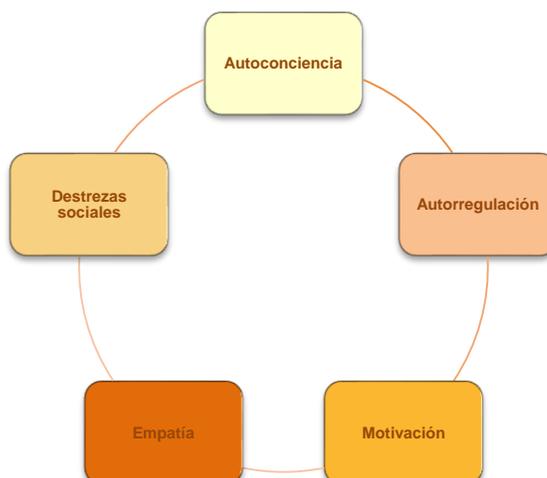
La inteligencia emocional de acuerdo con Daniel Goleman (2006), es la capacidad que tenemos para manejar adecuadamente las emociones y establecer relaciones positivas, se encuentra muy relacionada con la asertividad y nos ayuda a comunicarnos, a relacionarnos y a ser felices y crecer como seres humanos.

Las personas con una inteligencia emocional elevada se caracterizan por:

1. Mostrarse exitosas en sus relaciones humanas.
2. Enfrentar favorablemente a los retos del día a día
3. Tener la capacidad de auto motivarse y motivar a los demás
4. Ser perseverantes a pesar de las frustraciones
5. Controlar sus impulsos
6. Demostrar agradecimiento hacia las situaciones de cada día
7. Regular sus estados de ánimo
8. Evitar que su angustia interfiera con sus relaciones interpersonales
9. Tener capacidad para resolver problemas.

Dependiendo del nivel de inteligencia emocional y el dominio que tengas en ellas se determinará el éxito para enfrentarte a las situaciones y problemas de la vida diaria.

Goleman (2006) propone **cinco habilidades de la inteligencia emocional** y en qué consisten:





1. **Autoconciencia:** Implica reconocer tus estados de ánimo, tus recursos e intuiciones, para ello requieres de:

- **Conciencia emocional:** es cuando identificas tus emociones y los efectos que puedan tener.
- **Correcta auto valoración:** es cuando conoces tus fortalezas y limitaciones.
- **Auto confianza:** es cuando reconoces el valor que tienes y tus capacidades.

2. **Autorregulación:** Se refiere a la forma en la que manejas tus estados de ánimo, impulsos y recursos.; para ello requieres de:

- **Autocontrol:** manteniendo vigiladas tus emociones y tus impulsos.
- **Confiabilidad:** mostrando tus niveles de honestidad e integridad.
- **Conciencia:** asumiendo tus propias responsabilidades.
- **Adaptabilidad:** manejando los cambios con flexibilidad en diferentes situaciones.
- **Innovación:** sintiéndote bien con nuevas ideas y situaciones.

3. **Motivación:** Se refiere a las tendencias emocionales que te facilitan el cumplimiento de tus metas y te apoyas en:

- **Impulso de logro:** esfuerzo por alcanzar la excelencia.
- **Compromiso:** apegarte a las reglas del lugar en el que te encuentres.
- **Iniciativa:** disponibilidad para reaccionar ante las oportunidades.
- **Optimismo:** persistente en alcanzar los objetivos pese a los obstáculos.

4. **Empatía:** Se refiere a cuando tienes conciencia de los sentimientos y necesidades de los otros y se muestra cuando:

- **Comprensión de los otros:** te das cuenta de los sentimientos de los demás.
- **Desarrollar a los otros:** refuerzas las habilidades de otros de acuerdo con sus necesidades.
- **Servicios de orientación:** procuras las necesidades de los demás.
- **Potenciar la diversidad:** conoces distintos tipos de personas.
- **Conciencia política:** identificas las emociones de un grupo y puedes relacionarlas entre sí.

5. **Destrezas sociales:** Se refiere a producir respuestas deseadas en los otros, para ello se requiere de:

- **Influencia:** Utilizar estrategias de persuasión.
- **Comunicación:** Saber escuchar y elaborar respuestas que convenzan.
- **Manejo de conflictos:** Saber negociar y resolver desacuerdos.
- **Liderazgo:** Capacidad de inspirar y guiar a los demás.



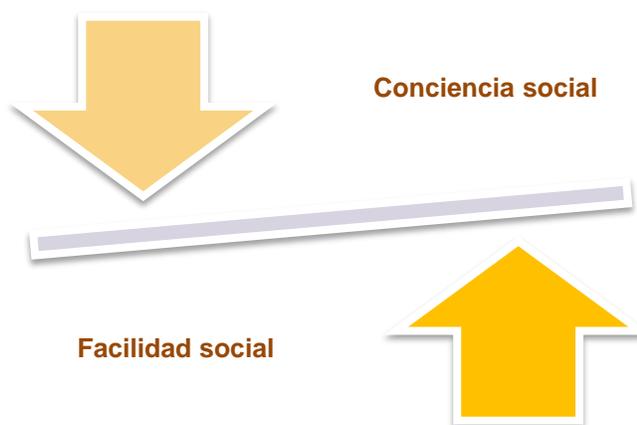
- **Catalizador del cambio:** Iniciador de nuevas situaciones.
- **Constructor de lazos:** Fortalecer relaciones interpersonales.
- **Colaboración y cooperación:** Trabajar con otros para lograr metas comunes.
- **Capacidades de equipo:** Crear sinergia para perseguir metas colectivas.

¿Cuentas con algunas de estas habilidades?, de seguro, ¡sí! Y lo importante es que si te falta desarrollar otras, las puedes aprender y puedes seguir fortaleciendo las demás.

Subtema 2. Inteligencia social

Para Goleman (2006) la **inteligencia social** es la capacidad para relacionarse. Desde su perspectiva evolucionista opina que es lo que le ha ayudado al ser humano a vivir. A través de los estudios realizados por Goleman (2006) se ha demostrado que el cerebro social y la inteligencia social se han desarrollado para enfrentar desafíos, coordinar, cooperar y competir con los demás.

Goleman (2006) propone, al igual que con la inteligencia emocional, **ocho habilidades a desarrollar** que se dividen en dos categorías que se muestran en el gráfico y se explican a continuación.



I. Conciencia social se refiere a los sentimientos que tienes hacia los demás desde su estado interior hasta cómo se siente en situaciones difíciles e incluye las siguientes habilidades:

- ◆ **Empatía primordial:** es cuando lees en los demás las emociones no verbales.
- ◆ **Armonización:** es escuchar con toda tu receptividad para lograr una armonía con la otra persona.



- ◆ **Precisión empática:** es cuando logras comprender los sentimientos, pensamientos e intenciones de los demás.
- ◆ **Conocimiento social:** es saber cómo funciona el mundo social.

II. Facilidad social se enfoca en esa conciencia social que te permite interactuar de forma fluida y eficaz e incluye:

- ◆ **Sincronía:** es esa interacción que tienes con las demás personas que fluye a nivel no verbal.
- ◆ **Auto presentación:** es aquí es donde interviene tu habilidad para presentarte de manera eficaz.
- ◆ **Influencia:** es cuando logras moldear el resultado de esas interacciones sociales.
- ◆ **Preocupación:** es estar dispuesto a dedicar tiempo y esfuerzo para ayudar a alguien y cumplir con los objetivos grupales.



Como podrás darte cuenta, tanto la inteligencia emocional como la social van totalmente ligadas e incluyen habilidades muy parecidas que al mismo tiempo se complementan, por lo tanto, siempre van de la mano.

Goleman (2006) explica que tienes un “cerebro social” y que contiene una serie de circuitos que se pone en funcionamiento cuando te relacionas con otras personas volviéndose una parte vital para tu sobrevivencia.

Amarse a uno mismo es comenzar un romance de por vida.

Oscar Wilde

Subtema 3. Las claves del éxito en las relaciones humanas

Seguramente te has percatado que hay personas que con facilidad alcanzan el éxito y te has preguntado, ¿qué es lo que hicieron para lograrlo? Pues la respuesta es sencilla, solo depende de ti que lleves a cabo la receta para que también tú lo logres.

La diferencia entre **los que alcanzan sus metas** y los que se quedan en el camino consiste en una actitud adecuada y una sana autoestima, este tipo de personas se reconocen y se felicitan por sus logros, se aceptan como son y



cuando llegan a tener fracasos, aprenden de la experiencia y realizan cambios pertinentes.

Se proponen pequeños pero constantes logros, procuran hablar en positivo, recuerda que tu cuerpo y tu mente escuchan lo que piensas y lo que dices, por eso retroaliméntate diariamente y a toda hora, di para ti mismo: ¡Sí puedo!, ¡la próxima vez saldrá mejor!, ¡hoy me siento mejor que antes!, etc. Quizás te parezca difícil al principio; sin embargo, mientras más lo practiques e insistas en lo positivo, las cosas te irán saliendo cada vez mejor.

Walter W. Williams, estadounidense del siglo pasado, comenta que **el bien pensar y el bien decir** de las personas es el secreto de las relaciones humanas, pensar positivamente evita la envidia, el rencor, el odio y te permitirán ser más optimista con respecto a las situaciones de la vida diaria, con todo esto, fomentarás un cambio favorable en tu forma de ver las cosas.

Cuando logras conectar con las personas y las aceptas incondicionalmente, comenzarás a sentir como si formarás parte de su familia y podrán llegar a tener una buena amistad.

Hay varios grados de amistad, desde los que ves muy esporádicamente hasta con los que convives a diario y a quienes conoces hasta por sus pensamientos.

La finalidad de una amistad para Gaby Vargas (2013) es cultivar la comprensión, solidaridad, generosidad y respeto ya que se convierten en cómplices de nuestra vida.

Para Gaby Vargas (2013), hay tres puntos **para que una relación se mantenga y fortalezca**:

Compromiso mutuo	Comunicación abierta y sincera	Entender y acordar qué esperamos
<ul style="list-style-type: none">• Es necesario mantenerse en contacto, sin importar el medio de comunicación.	<ul style="list-style-type: none">• Es necesario, para que la relación se vuelva enriquecedora, estar dispuestos a oír y ser sinceros diciendo la verdad.	<ul style="list-style-type: none">• Es necesario que conozcamos a los demás, más fácil se vuelve el aceptarlos y expresar las expectativas de cada quien.

Te invito a analizar por un momento, ¿a cuántos amigos has descuidado por cualquier causa?, tal vez, para poner en práctica todas estas herramientas que has aprendido, sea una buena oportunidad de volver a tener contacto con ellos.



La manera en la que reaccionas ha ido adquiriendo cada vez mayor importancia pues una parte fundamental en las relaciones humanas se enfoca a las actitudes que tienes frente a las personas que se encuentran a tu alrededor.

Antes se consideraba que una persona “inteligente” siempre sobresalía en conocimientos; sin embargo, ahora se considera que **el coeficiente intelectual es adicional a la inteligencia emocional y social** con la ventaja de que estas inteligencias pueden irse adquiriendo con el tiempo y la práctica. Para poder desarrollar la inteligencia emocional y social es necesario que revises las habilidades que requieres e ir las utilizando constantemente hasta que se vuelvan cotidianas y parte de ti.



En el siguiente tema te encontrarás con algunas estrategias que te permitirán ir optimizando con facilidad tus relaciones interpersonales ya que tan importante es estar bien con uno mismo como con los demás que comparten su día contigo.

¡Quiero más!

Para conocer **una entrevista que le realizan a Daniel Goleman en donde expresa la importancia de la inteligencia emocional, social y su influencia en el liderazgo**, te invitamos a ver el siguiente video titulado **HBR América Latina Inteligencia social y Liderazgo**. A través de este podrás reforzar las herramientas adquiridas a lo largo de este tema y ampliar tu visión sobre la aplicación de las inteligencias mencionadas por Goleman. Recuerda que este video solamente lo puedes acceder fuera de las instalaciones de la Universidad Tec Milenio. <https://www.youtube.com/watch?v=NTpamwen8cA>

Para conocer más sobre **inteligencia emocional**, te invitamos a revisar el artículo de Agustín Ernesto Martínez González, José Antonio Piqueras y Victoriano Linares que encontrarás en Electronic Journal Research in Educational Psychology titulado **“Inteligencia Emocional en la Salud Física y Mental”** que podrás descargar de la siguiente liga:

http://repositorio.ual.es/jspui/bitstream/10835/903/1/Art_21_432.pdf

Mi Reflexión

A través de este tema has podido observar las **habilidades que se requieren para una buena inteligencia emocional y social** ¿cuáles practicas cotidianamente?, ¿cuáles piensas que necesitas desarrollar o practicar más?, ¿en cuáles te gustaría sobresalir?, ¿tienes a tu alrededor a personas exitosas en sus relaciones interpersonales?, ¿has observado lo que hacen para lograrlo? Después de revisar las competencias tanto de la inteligencia emocional y la inteligencia



social, ahora es momento de empezar a aplicar cada una de las habilidades y desde luego perfeccionarlas para ser cada día más exitoso. Algo que debes tomar en cuenta es que las habilidades antes mencionadas, al ser aprendidas, necesitas practicarlas y puedes empezar con tu familia; para ello, en el siguiente tema, encontrarás algunas estrategias a seguir para esos momentos en los que te encuentras contigo mismo, con tu familia o en tu trabajo.

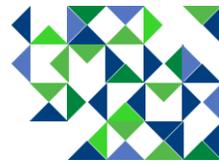
Bibliografía

Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. (1ª Ed.) Barcelona: Kairós.
ISBN 9788472453715

Goleman, D. (2006). *Inteligencia social, la nueva ciencia para mejorar las relaciones humanas* (1ª Ed.) Colombia: Ed. Planeta.
ISBN: 970-37-0562-6

Vargas, G. (2013). *El arte de convivir y la cortesía social*. (14ª Ed.) México: Santillana.
ISBN: 978-970-731-148-0

Vargas, G. (2012). *Comunícate, cautiva y convence*. (9ª Ed.) México: Santillana.
ISBN: 978-970-812-029-6



La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACION SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.