

La Inteligencia Social y las Bibliotecas



Sergio Teijero Páez

Doctor en Educación

Profesor e Investigador

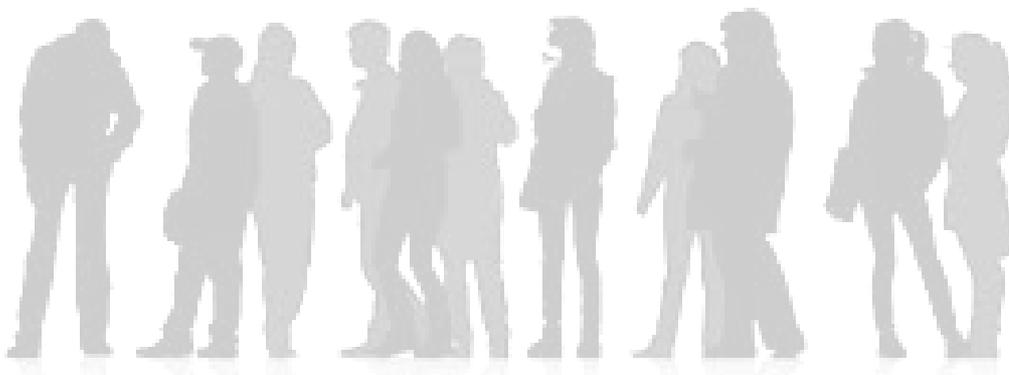
Universidad Central de Venezuela

E-mail: steijero@gmail.com / steijero@cantv.net

RESUMEN

En el presente artículo se expone el concepto de inteligencias múltiples desarrollado por Howard Gardner, quien considera que los seres humanos disponen de toda una gama de inteligencias, desarrolladas en cada persona de manera desigual y en determinado nivel acorde a su dotación biológica, su interacción con el medio ambiente y la cultura en que crecieron y se desarrollaron. Se plantea el concepto de inteligencia emocional desarrollado por Daniel Goleman, como la capacidad de motivar a las personas a perseverar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, controlar sus impulsos, diferir las gratificaciones, regular los estados de ánimo, evitar la angustia y desarrollar capacidad de empatizar y confiar en los demás. Se define la inteligencia social como la capacidad para llevarse bien con los demás y conseguir que cooperen para conocer su comportamiento, vinculándola con el cerebro, la conciencia social y los comportamientos tóxicos y nutritivos. Se analizan los modelos de inteligencia social formulados por Daniel Goleman, Tony Buzan y Karl Albrecht a través de sus diferentes dimensiones de la conciencia social. Finalmente, se presenta un modelo de interacción de inteligencia social que permite, a través de sus diferentes dimensiones, comprender y facilitar la comunicación en la relación entre el profesional de la información y los usuarios de una biblioteca.

PALABRAS CLAVES: inteligencias múltiples, inteligencia emocional, inteligencia social, cerebro y conciencia social, modelos de inteligencia social aplicados a los servicios bibliotecarios.



INTRODUCCIÓN



“La comunidad como experiencia localizada está dando paso a un modelo social que se parece más a un aeropuerto que a una aldea. Quizás eso explica los sentimientos de futilidad, alienación y falta de valor individual que se dicen característicos de nuestra época”.

Prof. Warren Bennis

Desde la década de los años 80 el profesor de la Universidad de Harvard Howard Gardner, ha sido el mayor exponente de que la inteligencia humana no es un rasgo único, sino que los humanos disponen de una gama de distintas inteligencias o dimensiones primarias de competencias que se presentan en diferentes proporciones en distintas personas. El mencionado autor, identifica ocho inteligencias primarias: la inteligencia visual-espacial, la lógica-matemática, la musical, la verbal-lingüística, la corporal-cinestésica, la intrapersonal, la interpersonal y la naturista.

La inteligencia emocional, desarrollada con mayor profundidad por Daniel Goleman como un tipo de inteligencia interpersonal, es la capacidad de motivar a las personas de perseverar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de diferir las gratificaciones, de regular los estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con las facultades racionales, así como de poder empatizar y confiar en los demás. Por otra parte, Daniel Goleman, Tony Buzan y Kart Albrecht desarrollan el concepto de inteligencia social como un tipo de inteligencia intrapersonal, que se vincula con la capacidad que poseen los sujetos para generar conocimiento y crear capacidades inherentes al proceso de aprender, razonar, transferir, encontrar nuevas formas de análisis y tomar decisiones. Revela que los seres humanos están preparados para conectarse con los demás, así como permite crear capacidades para entenderse con la gente y adentrarse en su modo de vida, apreciando en profundidad su comportamiento ante la sociedad.

La inteligencia social, se relaciona directamente con el cerebro social y la conciencia social. El cerebro social, está formado por un conjunto de mecanismos neuronales, que dirigen las interacciones entre los seres humanos, es la suma de los pensamientos y los sentimientos de dos personas que se relacionan, por ello cada vez que dos personas se ponen en contacto ambos cerebros sociales se conectan, siendo posible entender como una persona puede influir y moldear el estado de ánimo de otra persona. La conciencia social, es el espectro de la conciencia interpersonal, que va desde la capacidad instantánea de experimentar el estado interior de otra persona, hasta comprender sus sentimientos y pensamientos. La inteligencia social genera comportamientos nutritivos que hacen que las personas se sientan valoradas, capaces, queridas, bien tratadas, respetadas y apreciadas, estando en condiciones de cooperar cuando se trata de investigar el modo en que viven y desarrollan, así como los intereses y necesidades que presentan al vivir en sociedad.

Por otra parte, las diferentes dimensiones de la conciencia social expresadas en los modelos de inteligencia social, pueden ser aplicadas a diferentes áreas del conocimiento, como por ejemplo los servicios bibliotecarios, haciendo posible que el profesional de la información pueda conectarse con los usuarios y detectar sus expresiones, comprender lo que piensas o sienten, escuchar sus necesidades de manera receptiva, leer situaciones e interpretar comportamientos, ser honesto consigo mismo y con los usuarios, así como influir en los usuarios para que expresen sus ideas y necesidades con claridad.

En el presente artículo se analizan las inteligencias múltiples desde la óptica de Howard Gardner, la inteligencia emocional según los planteamientos expresados por Daniel Goleman, así como la inteligencia social desde la mirada de Daniel Goleman, Tony Buzan y Kart Albrecht. Todo ello, con el propósito de construir un modelo de interacción de inteligencia social que permita, a través de sus diferentes dimensiones, comprender y facilitar la comunicación entre el profesional de la información y los usuarios en una biblioteca.

INTELIGENCIAS MÚLTIPLES



“El concepto de inteligencia como medida singular de competencia debe desaparecer. Los seres humanos tienen una gama de competencias claves (inteligencias) que existen en diferentes proporciones en distintas personas”.

Howard Gardner

Considerar la eficacia humana reducida a la idea de un simple paquete de habilidades personales, parece relegar a un segundo plano la riqueza de comprensión y recursos, capaces de hacer a la gente más eficaz en su trato con los demás. Según Gardner (2003), los seres humanos disponen de toda una gama de inteligencias o dimensiones primarias de competencias. Desde 1980, el mencionado autor se interesó por responder algunas preguntas que surgían como resultado de la aplicación de diferentes pruebas psicológicas: ¿Por qué algunas personas con puntuaciones muy altas fracasan en sus vidas personales? ¿Acaso las pruebas de competencia mental pasan por alto ciertos aspectos obvios de la capacidad humana, tales como la competencia artística, musical, atlética, literaria y social? Los resultados le permitieron llegar a la conclusión que el concepto de inteligencia como medida singular de competencia debe desaparecer. Los seres humanos cuentan con una gama de competencias claves, consideradas inteligencias, que existen en distintas proporciones en diferentes personas.

Basado en los resultados anteriores Gardner (2003), propone el modelo de inteligencias múltiples estructurado en ocho categorías primarias de inteligencias que son: la inteligencia visual-espacial, la lógica-matemática, la musical, la verbal-lingüística, la corporal-cinestésica, la intrapersonal, la interpersonal y la naturista. A continuación se analizan las características de cada una de estas inteligencias.

Inteligencia visual-espacial. Es la habilidad que desarrolla una persona para pensar y formarse un modelo mental del mundo en tres dimensiones. Es la inteligencia que permite al sujeto percibir la realidad tal como es, hacer reproducciones mentales, reconocer objetos en diferentes circunstancias, así como comparar objetos, relacionar colores, líneas, formas, figuras y espacios.

Inteligencia lógica-matemática. Utiliza el pensamiento lógico para entender la relación causa-efecto, las conexiones, relaciones e ideas que caracterizan a los fenómenos que se relacionan con el ser humano. Este tipo de inteligencia permite a las personas pensar críticamente, ejecutar cálculos complejos, razonar científicamente, establecer relaciones entre diferentes artefactos tecnológicos y cooperar con el resto de la sociedad.

Inteligencia musical. Permite desarrollar habilidades para entender o comunicar las emociones e ideas a través de la música a partir de la elaboración y ejecución de composiciones. Se relaciona con la sensibilidad que tiene una persona para apreciar las estructuras musicales, reconocer, crear o reproducir esquemas musicales, manifestar sensibilidad hacia los sonidos, crear melodías y ritmos, así como percibir los diferentes tonos.

Inteligencia verbal-lingüística. Permite desarrollar habilidades para utilizar el lenguaje oral y escrito para informar, comunicar, persuadir, entretener y adquirir nuevos conocimientos, aprender nuevos idiomas, entender el significado de las palabras, utilizar las palabras más adecuadas de forma eficaz, memorizar y recordar, así como desarrollar el sentido del humor.

Inteligencia corporal-cinestésica. Permite desarrollar la capacidad de utilizar el cuerpo humano y la mente para realizar actividades o resolver problemas, ejecutar destrezas motoras y tareas físicas, así como manipular objetos. Utiliza el cuerpo para expresar ideas y sentimientos, producir y transformar objetos manualmente, controlar movimientos programados o involuntarios, ampliar la conciencia a través del cuerpo, percibir la conexión del cuerpo y la mente, así como demostrar habilidad para la mímica.

Inteligencia intrapersonal. Permite desarrollar capacidades para tomar conciencia de sí mismo y conocer las aspiraciones, metas, emociones, pensamientos, ideas, preferencias, convicciones, fortalezas y debilidades reflejadas en el comportamiento de una persona. Las personas que poseen una inteligencia intrapersonal notable, poseen modelos viables y eficaces de sí mismos que les permiten percibirse mejor, así como comprender y trabajar con las demás personas.

Inteligencia interpersonal. Es la capacidad de una persona para distinguir entre los demás, establecer contrastes en sus estados de ánimo, temperamento, motivaciones e intenciones. Permite a las personas desarrollar capacidades para leer las intenciones y los deseos de los demás aunque estén ocultos, captar los sentimientos y necesidades de los otros, establecer relaciones, saber ejercer el liderazgo, realizar trabajo colaborativo, reconocer diferencias entre las personas, así como establecer comunicación verbal y no verbal.

Inteligencia naturista. Es la capacidad que posee una persona para percibir las relaciones, distinciones y semejanzas que existen entre diferentes especies. Permite desarrollar capacidades para observar, estudiar e interactuar con la naturaleza, reconocer y clasificar las plantas, todo tipo de flora y fauna, rocas y minerales, adaptarse a diversos ambientes, manifestar conciencia ambiental, identificarse y amar la naturaleza, así como observarla e investigarla.

INTELIGENCIA EMOCIONAL



“La inteligencia emocional es la capacidad de motivar a las personas a perseverar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de diferir las gratificaciones, de regular los estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con las facultades racionales y en la capacidad de empalmar y confiar en los demás”.

Daniel Goleman

La aparición del concepto de inteligencia emocional (IE) formulado por Daniel Goleman en el año 1995, ha logrado una presencia significativa en el campo empresarial, dentro de los formadores de personal, consultores, entrenadores y directivos de empresas, adoptándolo como un elemento importante para medir la eficiencia personal. Se inserta en el campo del desarrollo humano y según, Goleman (2007), es la capacidad que tiene el ser humano para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros individuos. El modelo de IS de Goleman (2007), identifica cinco dimensiones de competencia que son: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y relaciones o socialización.

Autoconciencia. Habilidad para reconocer y comprender los propios estados emocionales, sentimientos, rasgos, así como su efecto en las demás personas.

Autorregulación. Habilidad para controlar y redireccionar impulsos y estados emocionales negativos, unido a la capacidad para suspender juicios y pensar antes de actuar.

Motivación. Capacidad de las personas para actuar bien con los demás.

Empatía. Habilidad para sentir y palpar las necesidades de otros, unida a la apertura para servir y cubrir las inquietudes de quienes le rodean.

Relaciones o socialización. Estrategias y formas de relacionarse afectiva y efectivamente con las demás personas, creando redes de relaciones, construyendo climas agradables, así como abiertos y afectivos en sus conversaciones.

INTELIGENCIA SOCIAL



“Podemos caracterizar a la inteligencia social como una combinación de comprensión básica de la gente, una especie de conciencia social estratégica, y un conjunto de habilidades para interactuar con éxito con ella. Podemos definirla como la capacidad para llevarse bien con los demás y conseguir que cooperen con vosotros”.

Kart Albrecht

El poder de la inteligencia social radica en la posibilidad que tiene una persona para relacionarse con los demás. Es una comunicación cerebro a cerebro donde no sólo es posible tratar con el propio cerebro de la persona sino hacerlo simultáneamente y con éxito con otros cerebros.

Concepto de inteligencia social

La inteligencia social según Buzan (2008), permite crear capacidades para adentrarse en el modo de vida de la gente apreciando en profundidad su comportamiento ante la sociedad, así como brindando la capacidad para llevarse bien con las personas, logrando que cooperen en el intento de comprender su comportamiento. Para Albrecht (2007), es una combinación de comprensión básica de la gente o conciencia social estratégica unida a un conjunto de habilidades para interactuar con éxito con ella. Es “(...) la capacidad para llevarse bien con los demás y conseguir que cooperen con vosotros (p.18)”. Según Goleman (2010), permite crear capacidades para adentrarse en el modo de vida de la gente, logrando que cooperen en el intento de comprender su comportamiento. Para la IS la eficacia humana no sólo radica en decir por favor y gracias, de hacer uso de las cortesías sociales de rigor y de las habilidades personales, sino que pretende entender cómo hace la gente muy eficaz para manejar con gran destreza las situaciones sociales y cómo abordarla acorde al contexto que se les presente.

Las personas socialmente inteligentes según Goleman (2010), crean actitudes que ayudan a las otras personas a crecer, ser creativas, comunicarse, ser capaces de hacer amigos y mantenerlos, resolver conflictos, negociar situaciones, ser conversadoras, saber escuchar, relacionarse con éxito con los demás, sentirse bien con otras personas de diferentes niveles culturales, edades, culturas y clases sociales, logrando que esas personas se sientan relajadas y cómodas con ellas. Para Buzan (2008), deben ser capaces de proyectar una imagen de sí misma a través del lenguaje corporal, escuchar convirtiéndose en maestros de la conversación hablando menos, relacionarse haciendo amigos, negociando y conversando con los demás, teniendo relaciones que produzcan buenos resultados, destacarse en grupo, influir en su conducta y en la de los demás, utilizar modales adecuados que muestren sensibilidad a los problemas de las otras personas, así como garantizarse su éxito en el futuro.

El cerebro social y la conciencia social

El sistema neuronal está programado para conectarse con los demás según Goleman (2010), ya que establece un vínculo intercerebral cuando las personas sociables y estables se relacionan. Al aumentar el vínculo emocional entre dos personas se produce un mayor impacto, ya que los intercambios más intensos se dan con las personas que más nos interesan. En el cerebro humano existen células y neuronas que actuando de conjunto explican cómo operan los circuitos neuronales mientras las personas se relacionan. Las células fusiformes facilitan tomar decisiones, las neuronas espejo detectan el movimiento de una persona y la dopamina induce placer cuando las personas miran en una dirección adecuada. Las personas socialmente inteligentes utilizan todo el poder de su cerebro para comunicarse, interpretarse, sensibilizarse con los problemas y ayudar a crecer a los demás, son creativos, resuelven conflictos, negocian situaciones, escuchan y hablan poco, así como se relacionan con éxito.

El cerebro social, es el conjunto de mecanismos neuronales según Goleman (2010), que dirigen las interacciones entre los seres humanos, es la suma de los pensamientos y los sentimientos de dos personas que se relacionan, por ello cada vez que dos personas se relacionan cara a cara, voz a voz o piel a piel, ambos cerebros sociales se conectan, siendo posible entender como una persona puede influir y moldear el estado de ánimo de otra persona. La conciencia social según Goleman (2010), "(...) es el espectro de la conciencia interpersonal que va desde la capacidad instantánea de experimentar el estado interior de otra persona hasta comprender sus sentimientos y pensamientos e incluso situaciones más complejas" (p.120). El simple hecho de experimentar como se siente otra persona o saber lo que piensa o pretende no basta para tener una interacción provechosa, es necesario desarrollar una adecuada aptitud social para garantizar las interacciones sencillas y eficaces.

Comportamientos tóxicos y nutritivos

Los comportamientos tóxicos según Albrecht (2007), son los que provocan que los demás se sientan devaluados, inadecuados, intimidados, furiosos, frustrados o culpables y los comportamientos nutritivos hacen que los demás se sientan valorados, capaces, queridos, respetados y apreciados. "Las personas de elevada inteligencia social, las que son primordialmente nutritivas en su comportamiento, se vuelven magnéticas para los demás" (p.35). "Las personas de baja inteligencia social, las que exhiben un comportamiento eminentemente tóxico hacia las demás, actúan como antimagnéticas" (p.35).

MODELOS DE INTELIGENCIA SOCIAL

A continuación se presentan los modelos de inteligencia social desarrollados por Goleman (2010), Buzan (2008) y Albrecht (2007).

Modelo de IS de Daniel Goleman

El modelo de IS de Goleman (2010), contempla las siguientes dimensiones de la conciencia social: la empatía primordial, la sintonía, la exactitud empática y la cognición social.

Empatía primordial. Es la capacidad de detectar las expresiones ajenas, cuya presencia o ausencia se expresa de manera muy rápida y automática. No es posible reprimir las emociones personales, ya que los sentimientos siempre encuentran un camino para expresarse.

Sintonía. Es un tipo de dimensión social que tiene que ver con la presencia total y sostenida de la persona. Las personas que logran sintonizar dejan a un lado sus preocupaciones y escuchan con atención de manera atenta y completa. Hablarle a una persona sin escucharla convierte la conversación en un puro monólogo.

Exactitud empática. Se asienta en la empatía primordial, pero también tiene en cuenta la comprensión explícita de lo que la otra persona piensa o siente. Cuanto mayor es la exactitud empática mostrada por las persona, mayor es su nivel de satisfacción y más duradera resulta la relación.

Cognición social. Permite a las personas gestionar adecuadamente las corrientes sutiles y cambiantes del mundo social, comportarse adecuadamente en las situaciones sociales que se les presentan y decodificar las señales sociales, que permiten determinar las particularidades de las personas con quienes interactúa socialmente.

Complementan el modelo la presentación que una persona hace de sí misma, controlando y encubriendo sus emociones; la influencia que ejerce al expresarse, para lograr un resultado social y causar una impresión favorable; así como, la empatía e interés que muestra por alguien que se encuentra en apuros.

Modelo de IS de Tony Buzan

El modelo de IS de Buzan (2008), contempla las siguientes dimensiones de la conciencia social: el lenguaje corporal, el arte de escuchar, conectarse con otras personas, destacarse en grupo, las actitudes positivas y negativas, realizar buenas negociaciones, así como mantener buenos modales.

Lenguaje corporal. Transmite el mayor porcentaje comunicacional entre las personas a través de una adecuada sonrisa, gestos coherentes con las palabras, coherencia entre lo que se dice y lo que el cuerpo representa, saludando con sentimiento, actuando con gestos de afecto apropiados, así como observándose a uno mismo y al resto de las personas.

Escuchar. Es un arte, es la forma más sencilla y eficaz de mostrar interés por los demás, es la manera de mostrar socialmente que una persona merece atención, lo que se devolverá en una respuesta positiva de la persona escuchada. Saber escuchar, es el ingrediente vital de una conversación satisfactoria, productiva e interesante.

Conectarse con otra persona. Las primeras impresiones cuentan utilizando un lenguaje corporal y contactos visuales adecuados y actuando con seguridad y de forma positiva. Las últimas impresiones también cuentan, al despedirse con optimismo, sonriendo, siendo agradable y dando las gracias se deja un recuerdo duradero del encuentro realizado.

Destacarse en un grupo social. Es necesario conocer bien a las personas, identificarlas, escucharlas, hacerlas sentir cómodas, tener en cuenta todas las cosas importantes para que la reunión sea un éxito, así como asociar los rostros, los caracteres e intereses de las personas con imágenes fáciles de recordar.

Actitudes negativas y positivas. Son actitudes negativas estereotipar a los demás y establecer prejuicios ya que rompen con una de las leyes fundamentales de la IS que es, tratar a todas las personas como individuos únicos que merecen respeto. Son actitudes positivas mantener confianza en uno mismo y correctas actuaciones sociales.

Buenas negociaciones. Para realizar buenas negociaciones hay que buscar lo bueno de la negociación, no discutir, tener en cuenta el punto de vista de la otra persona, practicar el ganar-ganar y reconocer los errores. Hay que estar convencido de que se es un buen negociador.

Buenos modales. Hacen al ser humano y se expresan en dar las gracias cuando otra persona tenga alguna atención, hacer regalos, celebrar con estilo, actuar en consecuencia con las costumbres de las otras personas, utilizar rituales de saludos, así como compartir los momentos malos de las otras personas.

Modelo S.P.A.C.E. de Kart Albrecht

El modelo de IS de Albrecht (2007), contempla las siguientes dimensiones de la conciencia social: la conciencia situacional, la presencia, la autenticidad, la claridad y la empatía.

Consciencia situacional. Constituye un radar social que permite leer situaciones e interpretar los comportamientos de las personas, en términos de posibles situaciones, estados de ánimos y proclividad a interactuar, incluyendo patrones, paradigmas y reglas sociales que gobiernan las situaciones por la que atraviesan las personas. Implica tener un respetuoso interés por las demás personas.

Presencia. Incorpora patrones verbales y no verbales como la apariencia, la postura, la calidad de voz y los movimientos sutiles, que se convierten en señales que los demás procesan al evaluar y aceptar a una persona. Para ello, se requiere escuchar con atención, así como proporcionar una seguridad y eficacia que permita conectar una persona con otra o con un grupo.

Autenticidad. Revela la honestidad de una persona con sí misma y con el resto de las personas. Si a una persona los demás no lo aceptan, no lo respetan o consideran que siempre actúa priorizando sus propias necesidades, será percibido como inauténtico. Si una persona se respeta a sí misma, tiene fe en sus valores y creencias personales será apreciado como auténtico.

Claridad. Mide la capacidad de una persona para expresar sus pensamientos, opiniones, ideas e intenciones claramente. Cuando una persona tiene capacidad para expresarse, ilustrar ideas, transmitir

datos con claridad y precisión, así como articular sus puntos de vista y sus acciones, está facilitando que los demás cooperen con ella.

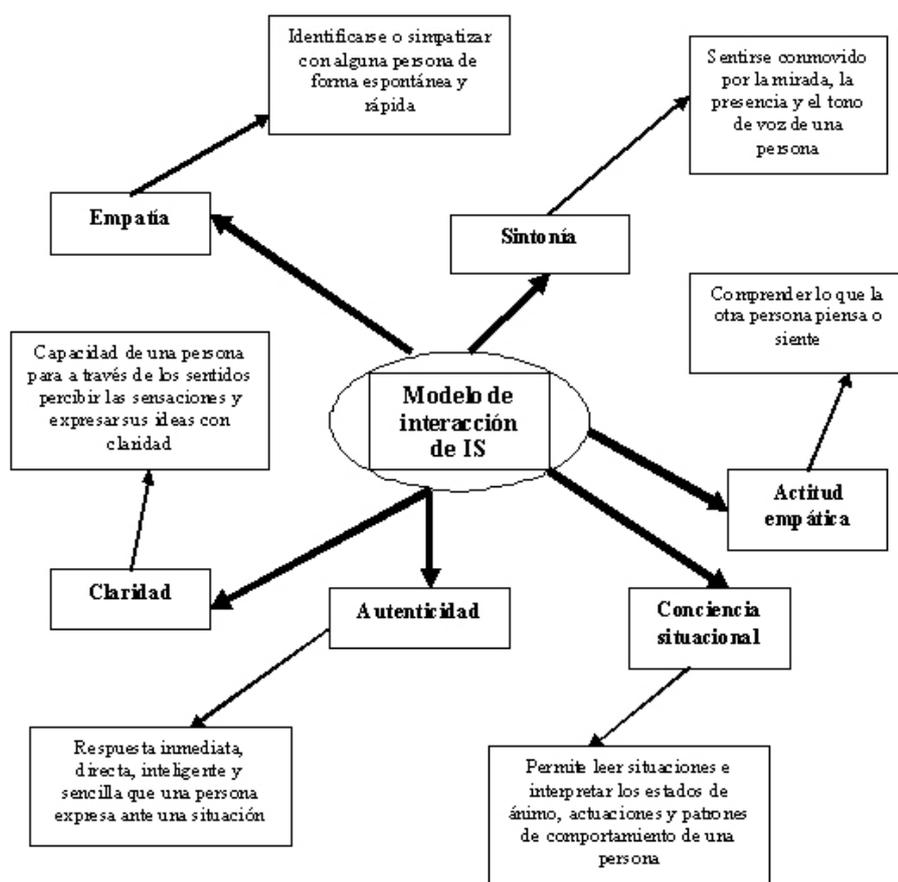
Empatía. Va más allá de identificarse con alguien o simpatizar con él, sino que se trata de un sentimiento compartido entre dos personas. Es un estado de conexión con otra persona, que genera la base para la interacción positiva y de cooperación e invita a pensar, hasta que punto una persona es consciente y siente respeto por los sentimientos ajenos.

Para interiorizar el modelo S.P.A.C.E. Albrecht (2007), recomienda concentrarse los lunes, en prestar atención a la consciencia situacional; observando a las demás personas en diversas situaciones y estudiando la que uno mismo está experimentando; los martes, prestar atención a la presencia de uno mismo y de las otras personas; los miércoles, observar y aprender sobre la autenticidad; los jueves, consagrarse en la claridad tanto de pensamiento como de expresión; los viernes, concentrarse en la empatía observándola, aprendiendo de ella y desarrollándola; así como, los fines de semana practicar todas las dimensiones sociales del modelo.

MODELO DE INTERACCIÓN DE INTELIGENCIA SOCIAL

Tomando en consideración los modelos de IS formulados por Goleman, (2010), Buzan (2008), y Albrecht, (2007), se diseñó el modelo de interacción de inteligencia social de Sergio Teijero Páez E.S.E.C.A.C. (2012). La figura 1 muestra la estructura de dicho modelo.

Figura 1
Modelo de interacción de inteligencia social E.S.A.C.A.C. (2012)



Fuente: Elaboración propia a partir de Goleman, (2010), Buzan, (2008) y Albrecht. (2007)

El profesional de la información (PI) en su atención al usuario desarrolla una adecuada empatía, no sólo al identificarse y simpatizar con ellos, sino llevando a cabo un sentimiento compartido, que le permita establecer posibles conexiones para generar una interacción positiva y de colaboración, manifestando sentimiento de respeto hacia los usuarios. A través de las preguntas que realizan los usuarios en función de sus necesidades de información, el PI puede realizar un acercamiento a los usuarios para mantenerse en sintonía con ellos y brindarle las soluciones que ellos esperan.

Mientras transcurre el proceso de atención al usuario el PI desarrolla una actitud empática, que lo vincula con los usuarios en el intento de adquirir conciencia de lo que los usuarios realmente necesitan, lo que le brinda la posibilidad de orientarlos adecuadamente. Además, actúa como un radar social para interpretar los comportamientos de los usuarios, lo que le permite analizar si realmente están satisfechos o requieren de mayor información. El PI debe trabajar para ser auténtico consigo mismo, con sus compañeros y con los usuarios, así como ser claro en sus orientaciones para que el usuario quede totalmente complacido del servicio recibido.

CONCLUSIONES

Mediante la realización de este trabajo ha sido posible analizar las principales características del modelo de inteligencias múltiples formulado por Howard Gardner, así como el modelo de IE desarrollado por Daniel Goleman. Además, se analizaron los principales conceptos de IS, el papel del cerebro y la conciencia social, los comportamientos tóxicos y nutritivos, así como los modelos de IS formulados por Daniel Goleman, Tony Buzán y Kart Albrecht. Además, se diseñó el modelo de interacción de inteligencia social E.S.E.C.A.C.-SETEPA (2012) y se vinculó con el papel del PI en la atención a los usuarios en los servicios al público de una biblioteca.

En tal sentido, se destacó como la IS contribuye significativamente en la atención que el PI brinda a los usuarios en una biblioteca, desarrollando una interacción positiva y de colaboración, así como manifestando un adecuado sentimiento de respeto. Igualmente, a través de un adecuado acercamiento puede detectar, entender e interpretar las necesidades de información de los usuarios, saber lo que piensan y sienten, demostrar que se le da una adecuada atención, ser honesto y brindarle la información que necesitan, así como lograr que el usuario exprese con claridad lo que necesita, para que salga satisfecho con el trato recibido y con la información obtenida.

REFERENCIAS

- Albrecht, K. (2007) *Inteligencia Social. La nueva ciencia del éxito*. Barcelona: Zeta.
- Buzan, T. (2008) *El poder de la inteligencia social. 10 formas de despertar tu genio social*. Madrid: URANO.
- Gardner, H. (1987). *Estructuras de la mente*. México, D.F: Fondo de Cultura Económica.
- Goleman, D. (2007) *La Inteligencia emocional*. Barcelona: Zeta.
- Goleman, D. (2010) *Inteligencia social. La nueva ciencia de las relaciones humanas*. Barcelona: Kairos.

MINICURRICULUM DEL PROFESOR Dr. Sergio Teijero Páez

Doctor en Educación. Profesor Asociado de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela. Durante 35 años se ha desempeñado como profesor universitario. Actualmente es profesor de las asignaturas Introducción a las Tecnologías de Información y Comunicación, Tecnologías de Información y Comunicación aplicadas en Unidades, Servicios y Sistemas de Información, Gestión del Conocimiento e Inteligencia Tecnológica y los talleres E-Learning y Entornos Virtuales de Información y Comunicación en Unidades de Información. Profesor de la Maestría en Tecnología Educativa de la UNEFA. Dicta cursos y asesora proyectos y tesis en las áreas de Información, Tecnología, Comunicaciones, Automatización, Gerencia del Conocimiento, E-Learning, Inteligencia Artificial, Inteligencias Múltiples, Inteligencia Emocional, Inteligencia Social, Inteligencia Creativa, Inteligencia Ejecutiva e Inteligencia Ecológica. Conferencista nacional e internacional. Consultor del Programa General de Información de la UNESCO para América Latina y el Caribe. Colaborador Técnico del Programa de Cursos en Línea de la Asociación de Bibliotecas Nacionales de los países de Iberoamérica (ABINIA). Ha dictado más de 200 conferencias y cursos a nivel nacional e internacional. Ha participado en 32 eventos científicos de carácter nacional e internacional presentando un total de 19 ponencias. Ha publicado 25 artículos arbitrados en revistas nacionales e internacionales, 5 libros de texto de apoyo a la docencia, 4 Documentos Web, 6 materiales de apoyo a la docencia y 4 cursos para la educación a distancia bajo la plataforma Moodle. Sus más recientes libros en proceso de publicación se titulan: *Inteligencia Social: Conciencia situacional en el marco de un nuevo modelo pedagógico y cultural* y *Entornos Virtuales de Enseñanza y Aprendizaje: Una aproximación teórica a los entornos de aprendizaje constructivistas*.

Teléfono celular: (0416) 6335561 / Correo electrónico: steijero@cantv.net / steijero@gmail.com

<http://www.ecured.cu/index.php/>
Revista Ciencias de la Información

Publicación científica cubana certificada por el [Ministerio de Ciencia Tecnología y Medio Ambiente](#) (CITMA). Revista científica editada por el [Instituto de Información Científica y Tecnológica](#) (IDICT), en coordinación con la [Sociedad Cubana de Ciencias de la Información](#) (SOCICT).

<http://www.ecured.cu/index.php/>
Revista Ciencias de la Información

<http://bibliotecarios.cl/>

Colegio de Bibliotecarios de Chile CBC

<http://bibliotecarios.cl/>

<http://documania20.wordpress.com/blogs/blogsbiblioteconomia/>

'El blog de consulta para profesionales de la Información y Documentación'

<http://documania20.wordpress.com/blogs/blogsbiblioteconomia/>

<http://www.bibliotecologia.cl/>

Este sitio [Bibliotecologia.cl](http://www.bibliotecologia.cl/) es un punto de encuentro, una posibilidad cierta de compartir información de calidad por lo cual iniciamos **a)** una sección de noticias con la posibilidad de registrarse para recibir por email las novedades que se produzcan sin necesidad de abrir el sitio continuamente. **b)** Una sección de productos que abrimos con la venta de dos publicaciones nacionales en el área de la bibliotecología. **c)** Un sistema de servicios que comenzamos con una bolsa de trabajo para el área de la Archivística, Bibliotecología y Documentación.

<http://www.bibliotecologia.cl/>

<http://www.abgra.org.ar/>

El 5 de noviembre de 1953, se fundó la Asociación de Bibliotecarios Graduados de la Capital Federal. Recordando las palabras de Reinaldo Suárez "Dicha Asociación, fundada en Buenos Aires el 5 de noviembre de 1953, es el nombre inicial de la actual Asociación de Bibliotecarios Graduados de la República Argentina (ABGRA), virtual continuadora del Centro de Estudios Bibliotecológicos del Museo Social Argentino (CEB/MSA), fundado el 12 de octubre de 1943. La misma se crea precisamente, por ese interés de la organización profesional, tema del que legalmente el CEB/MSA no se podía ocupar ya que sus objetivos estaban dirigidos a la actividad cultural y, por consiguiente, carecía de personería gremial para asumir tal compromiso. Por acuerdo de las partes el CEB/MSA cancela sus actividades y ABGRA se hace cargo de la defensa de los intereses profesionales de los bibliotecarios."

La Asociación de Bibliotecarios Graduados de la República Argentina, nació con el objetivo de imprimir un carácter dinámico al movimiento bibliotecario nacional, lograr una mayor inserción y reconocimiento social de la labor de los bibliotecarios, y promover el papel, fundamental, que cumplen las bibliotecas en su carácter de instituciones depositarias del conocimiento de la humanidad. Entre sus funciones se destacan la representación gremial y la defensa de los intereses profesionales de los bibliotecarios graduados de Argentina.

En 1960 la Secretaría de Trabajo y Previsión le otorga Personería Gremial N° 354/60 y en el año 1968 la Inspección General de Justicia, la Personería Jurídica, N° 678/68.

<http://www.abgra.org.ar/>