

Desarrollo de habilidades y competencias a través del coaching y la inteligencia emocional

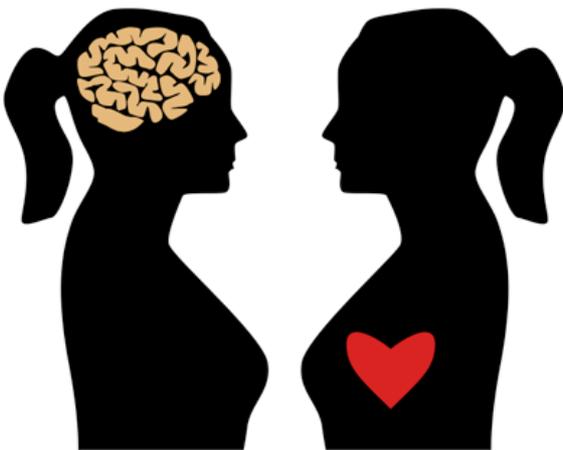
© Carmen María Sarabia Cobo / María del Carmen Ortego Maté / Blanca Torres Manrique

Este capítulo se publica bajo Licencia [Creative Commons BY-NC-SA 3.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/)



Tema 6. INTELIGENCIA EMOCIONAL Y PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA (PNL)

1. Inteligencia emocional



Numerosos autores coinciden en que existen tres tipos de inteligencia, concepto que en psicología se representa con la letra g:

Inteligencia biológica, la que viene determinada genéticamente

Inteligencia social-emocional, es la que hace referencia a las habilidades de la persona para que “lista” o “espabilada” en la vida y se basa en las relaciones con el medio y con los demás.

Inteligencia académica o psicométrica, la que es evaluada con test de inteligencia, y determinada si una persona es eficaz en el sistema educativo y académico.

El concepto de Inteligencia Emocional (IE) viene de antiguo pero fue el Dr. Goleman quien le introdujo de manera novedosa escribiendo un Best Seller sobre el tema. Goleman dice que existen dos tipos de mentes, la que piensa y la que siente. La que piensa es la racional y la que siente es la emocional.

“La persona que sabe manejar las emociones propias y ajenas es capaz de conseguir sus objetivos y metas”

Desarrollo de habilidades y competencias a través del coaching y la inteligencia emocional

© Carmen María Sarabia Cobo / María del Carmen Ortego Maté / Blanca Torres Manrique

Goleman.

La IE puede definirse como Es un conjunto de destrezas, capacidades y competencias no cognoscitivas que influyen en la habilidad de una persona para conseguir el éxito enfrentando exigencias y presiones.

Aspectos: conocer las propias emociones, manejarlas, la motivación intrínseca, reconocer las emociones ajenas.

Vamos a ver ahora un curioso experimento con niños, el Marshmallow test. Se les pide que aguanten dos minutos delante de una golosina sin comérsela. Si lo hacen recibirán además de esa otra más. Este experimento ayuda a evaluar la capacidad que tenemos para posponer la gratificación inmediata, la capacidad de pensar en el futuro en vez de en el aquí y ahora...¿tú siendo niño, qué hubieses hecho?

<http://www.youtube.com/watch?v=x3S0xS2hdi4>

Conceptos importantes para la IE:

Competencias personales:

1. Autoconocimiento.
2. Autocontrol emocional. (Capacidad para postponer la gratificación).
3. Motivación

Competencias sociales:

Empatía.

Habilidades sociales (asertividad).

Veamos un ejemplo de competencia social, un violinista que es capaz de ser espontáneo y encajar bien lo que le ocurre durante el concierto, ¿tú qué hubieses hecho?

<http://www.youtube.com/watch?v=9Wv-wHuzl6Y>

Otra de las grandes cualidades de las personas emocionalmente inteligentes es la empatía, que es la capacidad de ponerse en el lugar del otro, o “caminar con sus zapatos”. Veámos lo importante que es para entender a los demás y a nosotros mismos con el siguiente vídeo:

https://www.youtube.com/watch?v=miIJZ_43q6I

Desarrollo de habilidades y competencias a través del coaching y la inteligencia emocional

© Carmen María Sarabia Cobo / María del Carmen Ortego Maté / Blanca Torres Manrique

Hombres y mujeres con una inteligencia emocional desarrollada se comportan: sociales y alegres, con una notable capacidad de compromiso, asumiendo responsabilidades, siendo solidarios, expresando sentimientos abiertamente y adecuadamente y comunicándose en forma fluida.

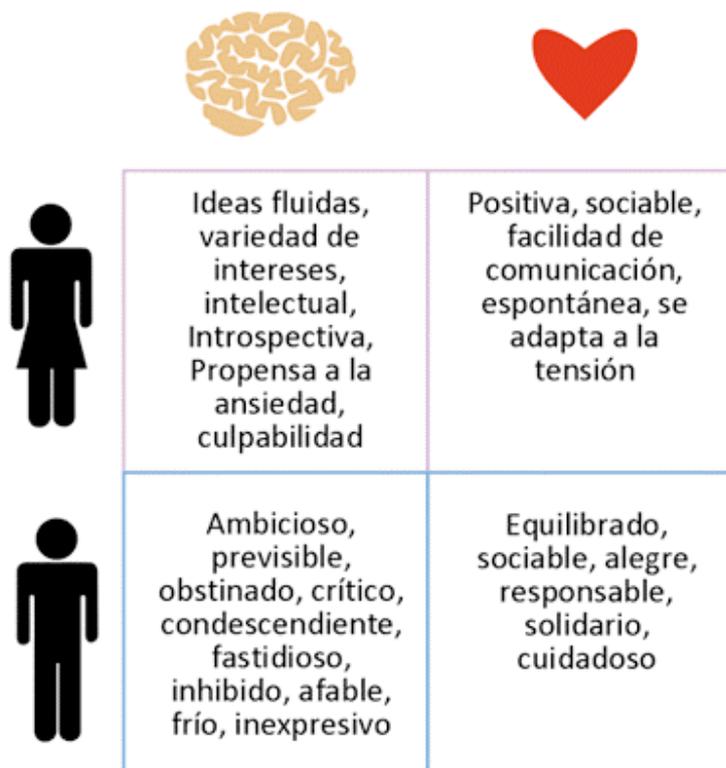
Perfiles:

Hombre intelectual: Ambicioso, previsible, obstinado, crítico, condescendiente, fastidioso, inhibido, afable, frío, inexpresivo.

Hombre inteligente emocionalmente: Equilibrados, sociables, alegres, responsables, solidarios, cuidadosos

Mujer intelectual: Ideas fluidas. Variedad de intereses intelectuales. Introspectivas. Propensas a la ansiedad, culpabilidad

Mujer inteligente emocionalmente: Positivas. Sociables. Facilidad de comunicación. Espontáneas. Se adaptan a la tensión.



Para añadirle una nota de humor, aunque hay una base científica en lo que vamos a ver, te presentamos el siguiente vídeo, que habla de las diferencias entre el cerebro del hombre y la mujer, que existen y debemos tenerlas en cuenta para conocernos mejor:

<http://www.youtube.com/watch?v=vHir-JhDS6U>

Desarrollo de habilidades y competencias a través del coaching y la inteligencia emocional

© Carmen María Sarabia Cobo / María del Carmen Ortego Maté / Blanca Torres Manrique

2. Programación Neurolingüística (PNL).

Inicios: En los 70 Richard Bandler (matemático, cibernético, gestaltista) y John Grinder (lingüista) deciden buscar el factor que permite a algunos terapeutas obtener resultados maravillosos con sus pacientes. Bandler y Grinder concluyen que estos terapeutas aplican patrones similares de comunicación interna y externa en su trabajo, a pesar de sus diferencias en personalidad y orientación terapéutica.

La PNL es la ciencia y arte de la excelencia, puesto que sus aportaciones se basan en la “diferencia que hace la diferencia” en individuos excepcionales.

Consiste en una serie de técnicas para analizar, codificar y modificar conductas por medio del estudio del lenguaje.

Objetivos:

Salir de situaciones difíciles mediante correcciones cognitivas

Establecer pautas de comportamiento referentes a habilidades y estrategias eficaces

En el siguiente vídeo de los geniales Luthiers veremos de modo cómico como el lenguaje y su interpretación puede dar lugar a confusiones:

<http://www.youtube.com/watch?v=2IILFGpSqIA>

Supuestos centrales:

EL MAPA NO ES EL TERRITORIO, ES LA REPRESENTACION DEL MISMO. Este supuesto central en PNL es muy interesante: significa que la representación del mundo que nos hacemos (nuestro mapa) no es el territorio real, no abarca toda la realidad, sino una parte tal y como nosotros lo vemos. Esto es importante porque nos ayuda a comprender que mi mapa puede no coincidir con el tuyo y resultar que ninguno de los dos está equivocado.

Un ejemplo: imagina tres científicos ciegos, a los que se les pide que describan una cosa en medio de la selva. Se les pone en medio un elefante y cada uno tocará una parte distinta del animal. El que toca la cola podría decir: “esto parece una cuerda, es dura y resistente, tal vez sea una liana”. Otro puede estar tocando

Desarrollo de habilidades y competencias a través del coaching y la inteligencia emocional

© Carmen María Sarabia Cobo / María del Carmen Ortego Maté / Blanca Torres Manrique

la trompa y decir: “esto es blando y alargado y duro, quizás sea una especie de serpiente o tal vez el tallo de una planta”. Y el tercero, que está tocando una pata dirá “es fuerte, y duro, quizás sea el tronco de un árbol”. Y los tres, desde su punto de vista, tienen razón, pero ninguno ha dado con la verdad. Sus mapas mentales no son el territorio, solo una representación del mismo.

Mente y cuerpo están fuertemente conectados. Mente y cuerpo se afectan mutuamente. No hay fracaso en la comunicación, sino que existe feedback en los resultados.

TODAS LAS CONDUCTAS TIENEN UNA INTENCION POSITIVA PARA LA PERSONA QUE LA EJERCE (la conducta siempre es útil en algún contexto).

LA MENTE FUNCIONA COMO UN SISTEMA DE NIVELES:



Desarrollo de habilidades y competencias a través del coaching y la inteligencia emocional

© Carmen María Sarabia Cobo / María del Carmen Ortego Maté / Blanca Torres Manrique

LA PERSONA Y LA CONDUCTA SON FENÓMENOS DIFERENTES. Las conductas de la persona son el producto de su aprendizaje, incluyendo sus sistemas de creencias y valores. Una conducta NO tiene por qué definirte: puedo equivocarme una vez pero no por ello soy tonta. Puede suspender un examen pero NO por ello voy a suspender siempre. Nuestras conductas nos definen de alguna manera pero NO nos determinan.

NO HAY PERSONAS SIN RECURSOS, SINO ESTADOS SIN RECURSOS. Si los estados actuales son producto del aprendizaje, pueden ser cambiados.

La PNL trabaja con los estados internos para producir cambios en el comportamiento, atendiendo dos vertientes:

Nivel analógico sensorial.

Nivel digital lingüístico.

Nivel analógico sensorial. Para pensar el cerebro recurre a los datos de los sentidos (vista, oído, tacto, sensaciones internas, gusto y olfato). Con esta información genera representaciones internas en forma de imágenes, sonidos y sensaciones.

En PNL se indica que existen tres canales o sistemas de representación del mundo: visual, auditivo y kinestésico. Es la forma de “pensar” y codificar información en nuestro cerebro. Todos desarrollamos los tres, pero en general hay uno o más que “usamos” más que los otros.

Cuando pensamos en realidad estamos dialogando con nosotros mismos, hablándonos constantemente “tengo que hacer esto, debería haber dicho esto otro, mira qué cosa más interesante, pues me cae bastante bien...” es una conversación. Dependiendo del canal que más usemos nos comunicamos mejor o peor con los otros, y esto es una novedad en comunicación muy interesante que aporta la PNL.

Las personas, dicho de modo general, más visuales piensan en imágenes, los auditivos piensan más en palabras y los cinestésicos piensan más en sensaciones. Y esto se nota en las palabras que emplean, en la forma de hablar y comunicarse, etc.

Desarrollo de habilidades y competencias a través del coaching y la inteligencia emocional

© Carmen María Sarabia Cobo / María del Carmen Ortego Maté / Blanca Torres Manrique

Proceso de pensamiento del Visual

- **Piensen en imágenes que representan ideas.**
- **Pueden pensar en varias cosas al mismo tiempo.**
- **Hablan y escriben muy rápidamente.**
- **El poder pensar en varias cosas a la vez les permite hacer varias cosas al mismo tiempo.**

Del auditivo:

- **El proceso de pensamiento es ordenado, secuencial y profundo.**
- **Piensen una idea, luego "la mueven" para dar lugar a la siguiente.**
- **Hacen una cosa por vez.**
- **Para expresarse eligen las palabras que representen sus ideas y emociones con mayor exactitud.**

Del cinestésico

- **Piensen a través de lo que sienten.**
- **Se involucran en aquello que hacen.**
- **Se motivan participando (formando parte de) con sus acciones y opiniones.**
- **Perciben con mucha facilidad sus estados internos (sensaciones y emociones).**

Finalizar viendo el siguiente vídeo, es un corto, sobre el poder no tanto de lo que se dice sino de cómo se dice. Historia de un letrado:

<http://www.youtube.com/watch?v=zyGEEamz7ZM>