



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
IZTACALA**

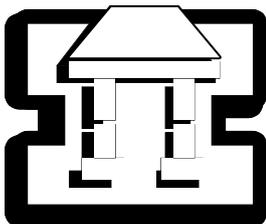
**LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA COMO
HERRAMIENTA EN EL DESARROLLO
DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

T E S I S A

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA
P R E S E N T A :
ROSA YOLANDA ALTAMIRANO PENSADO**

**DIRECTORA DE TESIS:
DRA. MARÍA ANTONIETA DORANTES GÓMEZ**

**DICTAMINADORES:
MTRA. MARGARITA MARTÍNEZ RIVERA
LIC. JORGE GUERRA GARCÍA**



TLALNEPANTLA, EDO. DE MÉXICO

2007



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradecimientos

A mi papá

Por ser el mejor ejemplo de que la fuerza
y sabiduría no están peleadas
con el amor,
la nobleza y la ternura.

A mi mamá

Por ser mi ejemplo de vida, por ayudarme a
entender que para alcanzar las metas se
requiere de esfuerzo y dedicación, pero que
el ingrediente que lo completa todo
es el amor.

Y a Ambos por creer en mí, por amarme y por amarse, por que su
unión es mi mayor bendición y me impulsa a
trabajar por mi felicidad día tras día...

Y por ayudarme a demostrar al mundo que nos rodea
que de amor *sí* se come.

A mi Esposo Adolfo

Mi amor... Gracias.

Porque este trabajo requirió más que tu comprensión.

Por el tiempo que deje de dedicarte, y aun así nunca dejaste de apoyarme
sin condiciones, y para mi esa es la mas hermosa muestra de amor.

Por que tú compartes mi mundo, mis ilusiones, mis debilidades y fortalezas.

Me alientas a luchar día tras día para conseguir mis sueños, aun los más pequeños,
y desde que estoy junto a ti y tú junto a mí cada sueño personal
se ha vuelto más valioso porque no solo son míos: *son Nuestros.*

Aquí está realizado este sueño
Te lo dedico con todo mi amor.

A ti

Mi compañerita de desvelos, quien me ha enseñado que amar es
tan sencillo y que se demuestra simplemente amando.

La compañía, el corazón y el amor que compartimos
quedan impresos en cada letra de este trabajo.

A mis Suegros Juanita y Adolfo

Les agradezco todo lo que me han dado tan generosamente, su apoyo, sus enseñanzas, su compañía en el momento en que más lo necesitaba, pero sobre todo sus muestras de cariño hacia mi. Me han comprendido y aceptado como soy, con virtudes y defectos y eso es invaluable. Soy muy afortunada en tenerlos.
Gracias por recorrer este camino conmigo.

A mis hermanos Juan y Vane

Por que han sido para mí, ejemplo de lo que es tener espíritu de lucha, de superación, y crecimiento. Mil gracias por sus consejos y sobre todo por darle vida a Angelito.
Agradezco a Dios que superamos las diferencias y nos ha mantenido juntos

A mis Amigas

Olivia, Nallely, Alejandra, Fabiola y Celeste, ustedes llenaron mi vida de grandes momentos con su alegría y cariño en las buenas, pero sobretodo en las malas, en una etapa tan importante. Cada una de ustedes imprimió detalles muy valiosos en mi. Espero que sigamos compartiendo nuestros caminos por mucho tiempo más.
Las quiero mucho y siempre estarán en mi corazón.

A Toñita

Por ser mas que una maestra de aula, una maestra de vida.
Gracias por tu apoyo, enseñanzas y comprensión.
Eres pilar de este trabajo.

A los profesores Margarita y Jorge

Por su disposición y apoyo que me ayudaron a poner punto final a esta meta tan valiosa en mi vida.

Y sin duda alguna

A Dios

Por otorgarme felicidad, vida, salud y oportunidades para seguir aprendiendo.
Pero más que nada por darme la fortuna de tener a mí alrededor a todos los anteriores.

Gracias eternas

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO 1. PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA	15
1.1. Historia de la PNL	15
1.2. Definición	21
1.3. Principios básicos	25
1.4. Características	31
1.5. Modelos y Técnicas	38
1.6. Áreas de aplicación	49
CAPÍTULO 2. INTELIGENCIA EMOCIONAL	53
2.1. Inteligencia y Coeficiente intelectual	53
2.1.1 Teorías sobre la inteligencia	54
2.2. Definiendo las Emociones	59
2.2.1 Aspectos físicos y psicológicos de las emociones	71
2.2.2 Clasificación de las emociones	78
2.3. Inteligencia Emocional	81
2.3.1 Desarrollo histórico	81
2.3.2. Educación Emocional	85

CAPÍTULO 3.	
INTELIGENCIA EMOCIONAL CON PNL	92
3.1. Trabajando con las emociones	93
3.2. Estructura de las emociones	94
3.3. Las técnicas de PNL en el manejo de las emociones	98
3.4. Empatía	116
CONCLUSIONES	123
BIBLIOGRAFÍA	128

RESUMEN

Con el paso del tiempo ha quedado demostrado que la inteligencia cognitiva, si bien es importante, no está peleada con las emociones de los individuos, ni es sinónimo de éxito como hasta hace algunos años se había manejado.

Asimismo, las emociones han cobrado una importancia fundamental en el tema de la inteligencia, al estar demostrado que no solo no intervienen en el adecuado uso de la razón, sino que son de gran utilidad en la toma de decisiones y para el desarrollo exitoso en diversas áreas de la vida.

El debate entre inteligencia y emociones, al parecer culminó con lo que se conoce como Inteligencia Emocional, que más que una moda, está cubriendo una gran necesidad que tienen los seres humanos por entrar en contacto con sus emociones que, hasta ahora, habían sido reprimidas y relegadas al plano de lo patológico.

Por ello, en el presente trabajo se propone a la Programación Neurolingüística y sus técnicas, como una opción adecuada para desarrollar la Inteligencia Emocional; debido a que la PNL considera a las emociones como una fuente de aprendizaje, que más que limitar, fomenta el potencial humano.

El primer capítulo consta de una revisión sobre las generalidades de la Programación Neurolingüística, sus principios básicos, su definición y sus técnicas.

En el segundo capítulo, se revisa separadamente la inteligencia cognitiva y las emociones, abordando sus teorías, definiciones, y en el caso de las emociones los aspectos físicos y psicológicos que la componen, así como su clasificación. Finalizando con una revisión sobre las generalidades de la Inteligencia Emocional.

En el tercer capítulo, se propone la utilización de las técnicas de la PNL que se consideran más adecuadas, para trabajar con las emociones que resultan limitantes para los individuos, y que dificultan el desarrollo de la Inteligencia Emocional.

INTRODUCCIÓN

Pocos fenómenos psicológicos presentan tantas dificultades en su comprensión como el de la inteligencia, y aunque aun muchos no consiguen llegar a un acuerdo, es un fenómeno que sigue presentando interés e importancia en la ciencia y en la sociedad.

Los investigadores han subrayado que entre los procesos implicados en la inteligencia, se encuentran la atención selectiva, el aprendizaje, y la solución de problemas (Sternberg, 1992); cualidades que implican un razonamiento lógico y controlado. De tal que, etimológicamente la palabra inteligencia se derive del latín *intellegere*, que significa *recolectar de entre*, lo que le atribuye una relación con el acierto en la toma de decisiones, debido a que antiguamente esta palabra se utilizaba para tomar decisiones en la selección de diversos granos (Wolff, 1967).

Considerada la inteligencia, como una actitud relacionada con el acierto en la toma de decisiones, ha sido estudiada por diversos campos que han derivado teorías, cuyas definiciones van desde las funciones biológicas (que le atañen bases genéticas y factores hereditarios), pasando por diversos instrumentos que han intentado medirla, hasta mas recientemente una teoría de Inteligencia Emocional, en donde el razonamiento lógico poco tiene que ver con el éxito en la vida.

En el campo psicológico, el científico inglés Francis Galton, fue uno de los primeros investigadores que se interesó por el estudio sistemático de las diferencias individuales en la capacidad mental. Él atribuía características innatas, le interesaban aquellos factores que hacen que las personas sean diferentes, guiado por la idea de la evolución y en especial de la variación (Mestre, 1998).

De la teoría de Galton, se derivó que inteligencia se consideraba una facultad heredada, y para comprobarlo se hicieron diversos estudios que incluía el trabajo con familias cuyos hijos fueran naturales o adoptados. Sin embargo, con el paso del tiempo, los resultados de estas investigaciones fueron argumentando, que si bien podía ser heredada, el ser transmitida por una composición genética

fenotípica, la convertía en un factor que podría sufrir cambios a lo largo de la vida de la persona. Esta idea fue rechazada por diversos investigadores, ya que consideraban que la inteligencia no era una "cosa" que se encontraba dentro del organismo, sino una conducta adaptativa (Sternberg y Detterman, 1992).

Una idea que predominaba en el estudio de la inteligencia, era la de poder medir el grado en que ésta se encontraba en los individuos, para poder catalogar su capacidad de razonamiento. Durante la Primera y Segunda Guerra Mundial, se realizaron pruebas que intentaban medir las aptitudes de los soldados para participar en la guerra, así diversos psicólogos (que fungían como ayudantes de los psiquiatras), fueron los encargados de realizar y aplicar dichas pruebas.

Es en 1905, cuando se crea el primer aparato de medición de la inteligencia, a partir del intento que Alfred Binnet y Theodore Simon, diseñaron el test de inteligencia más antiguo que se conoce, el cual pretendía medir el desempeño intelectual, lo que dio como resultado que diversas instituciones como las escuelas, las fábricas y gobiernos, se interesaran en los niveles de inteligencia, ya que consideraban que éstos podían afectar o beneficiar el desempeño de dichos ambientes (Casas, 2000).

En 1916, Terman introduce el término "Coeficiente Intelectual" (CI), el cual proporcionaba una correlación entre inteligencia y "éxito" estudiantil y/o laboral, ya que se pensaba, que desempeñarse bien en las pruebas, era un medio para predecir el éxito en dichas áreas (Remedios, 2003).

Wechsler (1944), ideó el test de inteligencia más usado actualmente, que incluye subtests verbales (verbal, atención y concentración), y subtests manuales (coordinación visomotora y organización visual). Él describe a la inteligencia como la facultad compuesta o global del individuo para actuar adecuadamente, pensar razonablemente y relacionarse efectivamente con el mundo circundante" (Mestre, 1998).

Los diversos conceptos de inteligencia, han englobado un conjunto de aptitudes (aprendizaje, memoria, almacenamiento de información, percepción selectiva, etcétera) de los que se ha pensado, facilitan al ser humano adaptarse al mundo que lo rodea, exigiéndole la capacidad procesar racionalmente la

información para decidir estrategias que permitan resolver problemas satisfactoriamente (Sternberg, y Detterman, 1992).

Pero con el paso del tiempo, diversos investigadores se percataron de que muchas personas con un coeficiente intelectual alto no obtenían el éxito esperado en diversas áreas de la vida, sobre todo en el área laboral, lo cual derivó que el estudio de la inteligencia no frenara en la cuantificación de la capacidad de razonar, aprender, analizar, y se realizaron más estudios que han invalidado esta concepción, y que han ido abriendo camino a características cualitativas.

Quien propuso un concepto de inteligencia, diferente a la idea de inteligencia=razonamiento lógico, fue Thorndike (1920), con su concepto de Inteligencia Social, la cual definió como la habilidad para comprender, dirigir a hombres y mujeres, para actuar adecuadamente en las relaciones humanas (Mestre, 1998).

Howard Gardner, psicólogo estadounidense, amplió el concepto de inteligencia, al decir que ésta es una capacidad desarrollable y no sólo algo innato. Así el año de 1983, expone la *Teoría de las Inteligencias múltiples*, en la cual propone ocho tipos de inteligencia, la lingüística, la lógica, la matemática, la musical, la espacial, la naturalista, la corporal y la cinética, la interpersonal y la intrapersonal. Éstas dos últimas, toman en cuenta a las emociones que intervienen en las acciones de las personas, aunque al parecer Gardner se referiría más a aspectos cognoscitivos e intelectuales, que a sentimentales. Sin embargo junto con la teoría de Thorndike, pueden considerarse la base de lo que mas adelante se denomina Inteligencia Emocional, concepto que por su parte finalizó con el distanciamiento que existía entre las emociones y la inteligencia.

La teoría de la Inteligencia Emocional, se comienza a desarrollar formalmente hacia 1990, cuando dos psicólogos norteamericanos, Peter Salovey y John Mayer utilizan formalmente el término, el cual toma en cuenta las cualidades emocionales (y ya no solo las intelectuales), que contribuyen a que una persona tenga éxito. No obstante fue Daniel Goleman quien en 1995 impulsó este concepto colocándolo como tema de conversación desde las aulas hasta las empresas (Casas, 2002).

Es en este momento, en que se reconoce que las emociones están totalmente relacionadas en la forma de actuar de los individuos, interactuando con el tan valorado uso de la razón, ya que de acuerdo con Valles (1999; en Remedios, 2003), las emociones se ven implicadas al tener que hacer una rápida valoración de la situaciones inesperadas a partir de pocas y fragmentadas percepciones sensoriales.

Se describe a la emoción como un estado de alteración del cuerpo y de la mente, que se caracteriza por una conmoción resultante de las impresiones producidas por los sentidos, las ideas o los recuerdos que las provocan, y como consecuencia de ellos se producen fenómenos viscerales en el cuerpo que tienen una manifestación externa (mediante gestos corporales, faciales, actitudes entre otras) (Santiago, 2003).

Las emociones son expresadas de diversas formas variando el tipo de emoción que se siente, la intensidad, y la reacción que provoca en cada individuo. Entre los diversos tipos de emociones que se conocen se encuentra la ira, miedo, amor, vergüenza, y tristeza.

De acuerdo con Goleman (1995), las emociones han estado presentes desde los primeros mamíferos, y el desarrollo de los centros emocionales que existen en el cerebro humano surgieron de el tronco cerebral (que es la parte mas primitiva del cerebro) y han ido evolucionando, y dentro de esta evolución fue surgiendo el cerebro “pensante” (neocorteza). Así se cree que el cerebro emocional existió mucho antes que el racional. Sin embargo el cerebro pensante no sustituyó al emocional, solo le añadió complejidad y desplegó una variedad más amplia de reacciones ante nuestras emociones.

En relación a la anatomía de las emociones, Goleman (1995) refiere que hay dos tipos de cerebro: el racional y el emocional, ambos expresan su actividad en diferentes partes del cerebro, pero sin embargo pueden trabajar conjuntamente.

No obstante, debido a que las emociones han preparado a los seres humanos durante diversas etapas de la historia para la supervivencia, y con el paso del tiempo se ha reconocido que forman una parte esencial en la toma de

decisiones, se considera que en muchas ocasiones éstas intervienen de forma mas constante, incluso dejando de lado la capacidad de razonar.

El que las emociones formen parte de sistema cerebral más primitivo, ocasiona que reacciones provocadas por alguna emoción se basen en fragmentos de información poco precisos, función que Le Doux, un neurólogo del centro para la ciencia Neurológica de la universidad de N.Y., (quien descubrió la importancia de la amígdala en el cerebro emocional), denominó emoción pre-cognitiva, en la cual se desencadena una reacción sin que exista evidencia absoluta de lo que sucede, lo que en muchos casos lleva a esas respuestas emocionales que no son las mas adecuadas (Goleman, 1995).

La idea de una Inteligencia Emocional en los individuos, apunta a un estado “ideal” que permita mantener bajo control las emociones que puedan resultar perturbadoras, lo que es clave para el bienestar emocional, aunque todo esto sin pretender caer en un estado de felicidad constante que pueda resultar superficial o trivial (Goleman, 1995).

La inteligencia emocional no pretende enseñar a las personas a sustituir el razonamiento por emociones ni viceversa, sino, entre otras cosas, ser capaz de expresar las emociones en el lugar y momento adecuados, para un equilibrio entre ambas, para que después no haya ningún arrepentimiento sobre la forma en la que se actuó.

Aunque idealmente, una persona puede destacarse tanto en sus capacidades cognoscitivas como en las emocionales, hay ocasiones en que éstas ultimas pueden salirse de control (como en caso de la ira o el miedo), y ocasionar resultados desfavorables e incluso trágicos (poner en peligro la propia vida o la de otros), al intentar enfrentar una situación, ya que el desempeño de una persona en su vida esta determinada por ambas (razón/emoción). He ahí la importancia que cobra la inteligencia emocional, ya que el cerebro emocional esta tan comprometido en el razonamiento como lo esta el cerebro pensante. El desempeño en la vida está determinado por ambas (Casas, 2002).

Para la psicología, las emociones han sido un campo de estudio muy importante, en especial para algunas escuelas psicológicas que se han caracterizado por la preocupación del estado emocional de los individuos, por lo que han surgido diferentes técnicas que permiten comprenderlas y/o trabajarlas. Entre esas escuelas se encuentra por ejemplo, la cognitiva, psicoanalítica y la humanista.

Los principales representantes del enfoque humanista son, Allport, Rogers y Maslow, quienes tuvieron como meta, humanizar la psicología y por ende el origen de las emociones, y no plantearlas como algo ajeno o incontrolable en el individuo. En el humanismo se considera que el hombre es quien forja su vida, y su comportamiento de acuerdo a objetivos y propósitos libremente escogidos.

Los principios anteriormente mencionados, son retomados por la Programación Neurolingüística (PNL), la cual tuvo sus inicios en los años 70's, cuando John Grinder y Richard Bandler (el primero, ayudante de lingüística en la universidad de Santa Cruz, California y el segundo estudiante de psicología en el mismo lugar) se dedicaron a estudiar a tres terapeutas innovadores y considerados excelentes en sus respectivas áreas; Frank Perls, creador de la terapia Gestalt; Virginia Satir, psiquiatra familiar; y Milton Erickson famoso hipnoterapeuta.

La intención de Bandler y Grinder no era la de crear una nueva teoría, si no identificar los modelos empleados por los mejores en sus respectivas áreas y divulgarlos, ya que ellos consideraron que Perls, Satir y Erickson, empleaban patrones similares en lo fundamental, y así construyeron un nuevo modelo (O'Connor y Seymour, 1992) al que tiempo después nombraron Programación Neurolingüística (PNL).

La Programación Neurolingüística está compuesta por tres elementos: *Programación, Neuro y lingüística.*

La palabra *Neuro*, que hace referencia al sistema nervioso, e indica que se trata de procesos que se llevan a cabo en el cerebro; *lingüística* es la ciencia del lenguaje, por tanto, la *Neurolingüística*, investiga de qué manera se presenta y elabora el lenguaje en el cerebro humano (Schwarz y Shweppe, 2001). Por su

parte, la palabra *Programación*, fue tomada únicamente como ejemplo, del campo de la informática en donde al programar se introduce una serie de instrucciones que le indican la computadora qué funciones se han de realizar con determinados datos. Así se dice que los programas que las personas crean a lo largo de su vida pueden ser modificados.

Así, integrando las palabras programación neurolingüística, se puede decir que ésta se ocupa de cómo se puede influir en los procesos mentales mediante el lenguaje, es decir, de cómo programamos nuestro cerebro. Siguiendo con la misma analogía, también somos capaces de “instalarnos” nuevos programas, mejorarlos, ampliarlos, e incluir subprogramas (Schwarz y Shweppe, 2001).

Cuando se utilizan las técnicas de PNL, adquirimos o mejoramos nuestros *programas*, se pueden obtener respuestas favorables en las personas consigo mismas y con los demás, ya que la PNL ayuda a alcanzar objetivos personales.

En la Programación Neurolingüística uno de los principios fundamentales es el que las personas pueden enfrentar adecuadamente los problemas de su existencia, llegando a descubrir y utilizar todos sus recursos para encontrar soluciones o mejorar su vida, considerando al hombre como un sujeto responsable de sus elecciones, que tienen la capacidad de autodirigirse y controlarse, por lo que respeta sus valores, decisiones. Debido a esto, la PNL ofrece alternativas para el desarrollo del ser, planteando estrategias que permiten desplegar las capacidades para resolver problemas, modelar conductas y tener una comunicación eficiente con nosotros mismos y con el exterior, tener control sobre las emociones y administrar y desarrollar recursos intelectuales sobre principios que respetan la libertad e individualidad humana (Pérez y Flores, 2003).

Además, cuando se trabaja con PNL, si una actividad no da resultado, permite intentar de nuevo, es decir reprogramar para lograr un resultado exitoso lo cual ayuda a conocer de forma efectiva los recursos con los que cuenta el individuo, para utilizarlos y mejorar el rendimiento en todos los campos (Forner, 2002 en Sambrano, 2000).

Con las técnicas de PNL, se puede ayudar a conseguir una autorregulación de las emociones, que se refiere al esfuerzo interno que se tiene que hacer para comprenderlas, controlarlas (lo que a la vez permite que puedan funcionar a la par del razonamiento) y para comprender las emociones de los demás, tal y como diversos especialistas de Inteligencia Emocional lo han afirmado.

Así, la PNL cuenta con herramientas útiles, que pueden resultar eficaces en el manejo adecuado de las emociones, facilitando el desarrollo de la Inteligencia Emocional permitiendo al individuo ser capaz de expresar sus emociones en el lugar y momento adecuados para que después no haya ningún arrepentimiento sobre la forma en la que se actuó ya que los individuos, sabrán qué emociones están sintiendo y porqué, comprendiendo los vínculos existentes entre sus sentimientos, sus pensamientos, sus palabras y sus acciones (Sotillo, 1998).

Por lo tanto, el objetivo del presente trabajo consiste en *describir las técnicas de la Programación Neurolingüística que resultan de utilidad para desarrollar la Inteligencia Emocional.*

Para ello, se realizaron tres capítulos. En el primero, se abordan los aspectos mas relevantes de la Programación Neurolingüística, como su historia, su definición, la explicación de sus principios básicos, que son la base para comprender sus técnicas; sus principales características, sus modelos y técnicas, y finalmente las áreas de intervención.

En el capítulo dos se consideran tres temas: La Inteligencia desde el punto de vista cognitivo, lo que hasta ahora se había considerado importante en la inteligencia cognitiva y las diversas teorías sobre inteligencia; las Emociones, para lo cual se presenta de forma progresiva cómo han avanzado los conocimientos sobre éstas, sobretodo en el plano de lo fisiológico y lo psicológico, asimismo se mencionan las diversas definiciones, su clasificación; así como la Inteligencia emocional, la importancia que ha cobrado este concepto, su definición, y lo que ahora se conoce como educación emocional.

Finalmente el tercer capítulo, se plantea la importancia de las emociones para la PNL, y se proponen algunas técnicas que pueden resultar útiles para trabajar con éstas, y así se facilite el desarrollo de la IE.

CAPÍTULO 1

PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA

1.1. HISTORIA DE LA PNL.

Este método tiene sus inicios en E.U., en la década de los 70's en la Universidad de California en Santa Cruz, y sus fundadores son Richard Bandler (matemático, psicólogo y experto en informática), y John Grinder (lingüista y psicólogo).

Richard Bandler, siendo estudiante de matemáticas, se interesó en el trabajo de Fritz Perls, fundador de la terapia Gestalt (Fuentes, 2002). También en ese entonces comenzaba a trabajar con la terapeuta familiar Virginia Satir. Mas adelante, siendo estudiante de Psicología en la Universidad de California conoció a John Grinder (O'Connor y Seymour, 1992).

Jonh Grinder, se graduó de la Universidad de San Francisco con un grado en filosofía a principios de los 60's. Al regresar a la universidad, a finales de los 60's, estudió Lingüística. Como lingüista, se distinguió en el área de la sintáctica, trabajando en las teorías de Noam Chomsky, sobre la gramática transformacional. Después de estudiar con el fundador de la ciencia cognitiva, George Miller, en la Universidad de Rockefeller, fue seleccionado como profesor de Lingüística para la recién fundada Universidad de California en Santa Cruz (Fuentes, 2002).

Cuando Bandler, quien estaba interesado en la psicoterapia, comenzó a realizar estudios en la Universidad de California, conoció a Grinder y este se unió a sus grupos de terapia.

Bandler y Grinder propusieron en 1973, como resultado de una tesis doctoral desarrollada en conjunto, una serie de principios que decían básicamente que la mente y el lenguaje se pueden programar de tal forma que actúen sobre el cuerpo y la conducta del individuo. A esto, le dieron el nombre de Programación Neurolingüística, la cual se basó principalmente en el estudio de

las experiencias subjetivas de los individuos; y como resultado de dicho estudio, publicaron *La Estructura de la Magia I* siendo el primer libro sobre la PNL y el que la dio a conocer (Sotillo, 1998).

Mientras que diversas áreas de la psicología, se dedicaban al estudio del comportamiento considerado *anormal*, y las estrategias para regresar a un estado *normal*, Bandler y Grinder se dedicaron a investigar el método del modelado, que consiste en observar detenidamente y reproducir la conducta (posturas, gestos, representaciones internas, actitud) de otros. Sin embargo, no tenían la intención de iniciar una nueva teoría, sino sencillamente identificar los modelos utilizados por personas consideradas excelentes en sus ámbitos.

Los personajes de mayor relevancia que incluyeron en sus observaciones fueron tres terapeutas, especialmente elegidos por la excelencia en sus resultados: Fritz Perls (fundador de la Terapia Gestáltica), Milton Erickson (refundador de la hipnosis, a la cual llevó a escalas muy altas de eficacia) y Virginia Satir (terapeuta familiar). Es por ello que no se entretuvieron en teorías, sino en crear modelos de terapias que funcionaban en la práctica y su divulgación.

Bandler y Grinder, descubrieron que el éxito de estos terapeutas no dependía de las teorías psicológicas en las que se basaban, sino en los modelos de comunicación y de comportamiento que utilizaban y que producían cambios rápidos y duraderos. Estos modelos de excelencia fueron los que impulsaron la creación de la PNL.

Sus investigaciones ampliaron sus estudios en los patrones de conducta de los seres humanos y desarrollaron modelos y técnicas que explican el comportamiento y de la comunicación humana. Para estos investigadores, la PNL reconoce que las personas utilizan, a nivel inconsciente, distintos sentidos para comunicarse o procesar la información (Allendez, 2005).

Para conocer mejor el desarrollo de la PNL, describiré brevemente el trabajo de Satir, Fritz y Erickson:

➤ Virginia Satir.

Como terapeuta, era conocida por su calidez y por su notable interés en la comunicación humana y la autoestima. Por los 70's, viajaba y enseñaba a personas a través de libros, talleres y seminarios de entrenamiento. Es así como Richard Bandler la conoció, cuando él trabajaba con la editorial de Satir, *Science and Behavior Books* y transcribía sus estudios.

De esta forma, Bandler aprendió sobre el trabajo de la terapeuta y ella impresionada por sus habilidades y su forma tan hábil de aprender, comenzó a trabajar con Bandler y fue su maestra para convertirlo en terapeuta.

El sello del trabajo de Satir, fue el entrenamiento de personas para el contacto y la interacción con "partes" internas de sí mismos, especialmente entre miembros de familia. Desarrolló la técnica conocida como las *Posturas de Satir* en donde una persona asignaba a otra para ponerse su lugar. Cada personaje tomaba las características de la "parte" particular que le había sido asignada.

Su innegable calor y cuidado eran evidentes en su tendencia por incorporar sentimientos y compasión en la relación terapéutica. Creía que el cuidado y la aceptación eran elementos claves para ayudar a las personas a enfrentar sus miedos y abrir sus corazones a otros. Por encima de muchos otros terapeutas, ella fue la voz más poderosa en apoyar sinceramente la importancia del amor como el elemento curativo más relevante de la terapia. Desafortunadamente, sus creencias iban en contra de los enfoques científicos de la terapia familiar más aceptados en aquel tiempo, y ella encaminó sus esfuerzos hacia otra dirección, hacia los viajes y las conferencias.

Varias de las técnicas centrales de la PNL, como la técnica del Reencuadre y las Posiciones Perceptuales fueron inspiradas directamente por las habilidades y procedimientos terapéuticos de Satir.

➤ Fritz Perls.

Friedrich Salomon Perls fue médico psiquiatra, creador de la Terapia Gestalt, que es un tipo de terapia perteneciente a la psicología humanista (o Tercera Fuerza), la cual se caracteriza por no estar hecha exclusivamente para tratar “enfermos”, sino también para desarrollar el potencial humano.

El énfasis de la PNL en la experiencia sensorial, las claves no verbales, la clasificación espacial, el trabajo con partes y el enfoque en preguntas sobre el *cómo* más que en el *por qué*, tuvieron sus raíces en el trabajo de Fritz. Gran parte del Metamodelo, de hecho, se derivó del modelaje de los patrones de las preguntas hechas por él durante sus sesiones terapéuticas.

También se observa que algunos de los fundamentos en la terapia Gestalt influyen en los supuestos básicos de PNL:

- ◆ El aquí y ahora: vivir y sentir el presente. Vivir y sentir la realidad.
- ◆ El darse cuenta que es el paciente el que se ha de dar cuenta de lo que le pasa. Sólo se necesita ser consciente para cambiar (si se quiere) una conducta.
- ◆ Aceptar lo que uno es: no buscar ídolos, no aceptar los ‘deberías’, ser responsable de los propios actos.
- ◆ Enfatizar en el *cómo* más que en el *por qué*: ¿cómo me siento en esta situación?, ¿cómo me siento ahora?
- ◆ El uso de la primera persona, puesto que una de las fortalezas de la terapia Gestalt es, como se ha mencionado, el asumir la responsabilidad de los propios pensamientos, sentimientos y acciones.

Al igual que con Virginia Satir, Bandler conoció el trabajo de Perls editando transcripciones para el libro *Eyewitness to Therapy*.

➤ Milton Erickson.

En pasadas décadas, las estrategias innovadoras de Milton Erickson para la psicoterapia, hipnosis y comunicación, se han convertido en el tema de numerosos congresos internacionales y conferencias. Durante su vida, fue reconocido como el mejor practicante de Hipnosis Médica en todo el mundo.

Fue el primer presidente de la *American Society of Clinical Hypnosis* así como el fundador y editor de la revista de dicha organización. Su récord clínico es impresionante en el número de casos médicos y psiquiátricos que era capaz de tratar exitosamente, con o sin el uso de la hipnosis. Su creatividad y su capacidad observación son muy reconocidas y sus técnicas formaron la fundación de un estilo completo de procedimientos terapéuticos e hipnóticos.

Como psiquiatra, psicoterapeuta estratégico y como hipnoterapeuta, la influencia de Erickson revolucionó la psicoterapia occidental, y gracias a él, la hipnosis ha dejado de ser una superstición y ahora es ampliamente conocida como una de las herramientas más poderosas para el cambio.

Pasados sus cincuenta años, Erickson fue golpeado por un segundo ataque de polio que le causó un enorme dolor físico. Fue capaz de convertir incluso esto en una oportunidad de aprendizaje para volverse más efectivo en el tratamiento del dolor de las personas con el uso de la hipnosis. Describió su enfoque sobre la alteración sensorial y el manejo del dolor en *Hypnotic Alteration of Sensory, Perceptual and Psychological Processes*.

Su trabajo constituye el fundamento de muchos principios y creación de las primeras técnicas de la PNL. El Modelo Milton, por ejemplo, es un conjunto de patrones verbales asociados con el lenguaje y sugestión hipnótica. Asimismo se encuentra la Disociación, técnica empleada por Erickson para la inducción al trance y el control del dolor; el Reencuadre, hablando a las partes inconscientes de la persona; el Anclaje, estableciendo claves post-hipnóticas y el Cambio de Historia Personal, de las técnicas hipnóticas de regresión. De hecho, varios de estos procedimientos empezaron como técnicas usadas en conjunción con una inducción formal a un estado de trance. Se fue descubierto subsecuentemente

que esos procesos también funcionaban eficientemente aún sin que la persona estuviera oficialmente "en trance".

La estrategia fundamental y más importante empleada por Erickson era el proceso de Pacing y Leading (acompañar y liderar), en el cual mostraba su habilidad para encontrarse con sus clientes en su propio modelo empobrecido del mundo, y ajustando sus maneras de pensar los guiaba (lideraba) hacia maneras más útiles de organizar su experiencia.

El trabajo de Bandler y Grinder se enfatizó en descubrir los modelos que estos profesionales, tan alejados en sus planteamientos teóricos, tenían en común. Estos tres terapeutas eran diferentes en todo, en sus modelos teóricos, en su forma de abordar las terapias, en sus técnicas e incluso, en su personalidad, pero los tres conseguían excelentes resultados con sus pacientes (Allendez, 2005).

En sus estudios también incluyeron el trabajo de los lingüistas Alfred Korzibski y Noan Chomsky. Del primero fue quien retomaron uno de los principios más importantes de la PNL "el mapa no es el territorio" (Login, 1997).

Bandler y Grinder han mencionado en diversas ocasiones que varias de las técnicas utilizadas en PNL no son creadas por ellos, sino retomadas de diversas áreas de la psicología, solamente se adaptaron ciertos elementos de la PNL como las submodalidades o los sistemas de representación.

En el desarrollo de esta técnica ha sido fundamental la aportación de otras personalidades, profesionales de la Escuela de Palo Alto, como Gregory Bateson y Edgard Hall.

Batenson realizó profundos aportes al modelo de Bandler y Grinder. Surgieron de esta unión dos orientaciones: una hacia el estudio de los patrones necesarios para sobresalir en cualquier campo (excelencia personal) y otra hacia los patrones de comunicación efectiva.

A partir de 1977, iniciaron la enseñanza de la Programación Neurolingüística (PNL) de manera masiva a través de seminarios y talleres.

Posteriormente de dichos seminarios, surgieron otras personas interesadas en el desarrollo de la PNL, y a partir de eso se conformaron distintos grupos de investigación y desarrollo: Robert Dilts, Judith de Lozier, Steve Andreas, Leslie Cameron, Connirae Andreas, Michael Lebeau, David Gordon, Tad James y Anthony Robbins, entre otros. De estos grupos también surgió Joseph O'Connor, británico que llevó el modelo al Reino Unido, generando una escuela muy fructífera en aportes metodológicos y bibliográficos. A partir de estos exponentes la Programación Neurolingüística (PNL) se ha extendido por todo el mundo llevando todo un potencial de cambio y mejoramiento humano (Fuentes, 2002).

Es así como la Programación Neurolingüística, se desarrolla como un conjunto de modelos, habilidades y técnicas para actuar, pensar y sentir de forma efectiva en el mundo, incrementando las opciones y alternativas de las personas para mejorar y optimizar su rendimiento y calidad de vida (Forner, 2002).

La PNL es considerada como, *el arte y la ciencia de la excelencia*, lo cual Forner (2002) describe como: *arte*, porque cada uno le da su toque único y personal, *ciencia*, porque hay una técnica, un método y un proceso para descubrir y utilizar los modelos empleados por los individuos *excelentes* en un campo para obtener resultados sobresalientes; proceso que se conoce como modelar.

1.2. DEFINICIÓN.

Desde su surgimiento la PNL ha sido constantemente revisada y reinventada. Se ha aplicado, además de en la terapia, en los deportes, la salud, la educación y las empresas (Young, 2002).

La denominación de Programación Neurolingüística implica la integración de tres campos científicos.

El término *Neuro* se relaciona con el cerebro y su funcionamiento. Toda acción y conducta son resultado de la actividad neurológica. Implica la intervención de los procesos como la visión, audición, olfato, gusto y tacto en el comportamiento, cada individuo se contacta con el mundo a través de los sentidos.

Cuando una experiencia se presenta en la vida del individuo y es percibida a través de los sentidos, se van creando hábitos que se vuelven inconcientes, o automáticos (*programas*) y se fijan en las neuronas creando un patrón de comportamiento que se ejecuta por medio de los impulsos neurológicos ordenados en el cerebro (Login, 1997).

Por su parte, la *Lingüística* indica el uso del lenguaje para ordenar el pensamiento y para comunicarlo a los demás. La lingüística es tomada como una forma de comunicación, por lo que se incluye en esta parte de la definición la comunicación no verbal, refiriéndose así al lenguaje silencioso de posturas, gestos y hábitos que revelan el modo de pensar (Andreas y Faulkner, 2001).

La importancia del lenguaje en PNL radica en que la manera en que hablamos refleja los procesos mentales y viceversa, y a través del lenguaje se puede influir en el proceso mental propio y ajeno.

El contenido de una conversación está unido a una representación mental y para que una persona entienda lo que otra le dice, tiene que recuperar esa representación, es decir, comprender la manera de pensar tanto de uno mismo como del otro a partir del lenguaje utilizado (Sotillo, 1998).

Así es que la Neurolingüística es el resultado de la actividad neurológica y la organización de las estrategias operativas que se exteriorizan a través de la comunicación en general. La *Neurolingüística* es una ciencia reciente, y la han desarrollado principalmente médicos de la fisiología y neurología, lingüistas y psicólogos.

Finalmente la *Programación* se refiere, a la forma de organizar las ideas y las acciones para producir resultados.

Esta expresión fue tomada de su uso en lo relativo a las computadoras. Schwarz y Schweppe (2001), explican que al programar, se introduce en la computadora una serie de instrucciones, que le indican las operaciones que ha de realizar con ciertos datos. Los programas pueden ejecutarse directamente en el hardware (componentes físicos de la computadora), o en el software (programas instalados). Así, lo que realice la computadora depende en mayor medida de software, ya que sin programas ninguna computadora puede hacer nada.

En PNL se compara, solamente como una analogía, que el *software* de una persona son las *experiencias* y su historia personal, que le permiten hacer cosas sorprendentes, y el cerebro, el cuerpo y otros *órganos*, serían como el *hardware*, la parte física que por si sola está limitada. Son los pensamientos, sentimientos, creencias, etc., esos programas que forman al ser humano con todas sus capacidades y complejidad.

Este ejemplo tomado del campo de la informática, le ha servido a la PNL para sugerir que los pensamientos, emociones y acciones pueden ser cambiados o modificados (programados), y aunque las experiencias crean huella en las neuronas, siempre hay la posibilidad generar nuevos comportamientos que mejoren la vida de los individuos.

La Programación Neurolingüística describe, que el funcionamiento del sistema neurológico está vinculado a la capacidad para el lenguaje. Las estrategias a través de las que se conduce el comportamiento están construidas sobre patrones neurológicos y verbales (Dilts, 2003).

Aunque la PNL retoma diversos conceptos de distintas disciplinas, cabe aclarar que en la definición de la PNL no se encuentra una teoría específica, puesto que no es el objetivo de este método. Quienes desarrollan la PNL no están interesados en justificar con una teoría funcionamiento humano y cómo esta técnica actúa sobre él, simplemente se enfoca en su función. Es decir, sus principios no pretenden proclamarse como verdad absoluta sobre los seres humanos o el mundo en general, ni busca predominar sobre otras teorías. No funcionan como teorías, sino como modelos y pretende dejar abierto este estudio

para su mejor desarrollo. Así es que la PNL se entiende más claramente desde su quehacer y desde su práctica, que desde su teoría.

Las experiencias obtenidas al practicar la PNL son de naturaleza subjetiva, y por lo tanto las definiciones que existen también lo son. Sin embargo éstas se centran en el perfeccionamiento personal y ofrecen comprensiones de las motivaciones y la conducta humana (Harris, 2001).

Dado que la PNL busca alcanzar la excelencia, ha sido definida como:

- Una actitud que es una curiosidad insaciable sobre el ser humano con una metodología que se basa en un gran número de técnicas (Bandler, 1998; en Martínez, 2005).
- La PNL es una forma de pensar acerca de la experiencia humana que nos capacita para estudiar el modo en que se procesa la información para crear una sensación de realidad en la mente. Una vez que se sabe cómo se representan mentalmente las experiencias, se está en condiciones de descubrir formas eficaces de modificar el significado y la emoción de esa representación (Young, 2002).
- La PNL se basa en la idea de que los procesos del aprendizaje, la memoria y la creatividad del ser humano son una función de programas que funcionan para realizar determinados objetivos o conseguir resultados (Dilts, 1999).
- La PNL es un modelo que señala los pasos concretos para conseguir los mismos resultados exitosos obtenidos por personas excelentes (Fonseca, 1998).
- La Programación Neurolingüística es un conjunto de habilidades finas y poderosas de comunicación que se emplean para obtener modelos de excelencia en el comportamiento humano (Armendáriz, 2000).
- La PNL es un conjunto de modelos, habilidades y técnicas para actuar, pensar y sentir de forma efectiva en el mundo (Forner, 2002).

Retomando las ideas principales, se entiende que la PNL es modelo que esclarece cómo funciona la mente y la percepción humana y cómo se procesa la información y la experiencia, y las implicaciones que esto tiene para el éxito personal.

Con estas definiciones, se puede describir con más claridad la función que tienen la PNL, y aunque, si bien, no está fundamentada en alguna teoría, de acuerdo con Young (2002), a estas alturas de su historia, sus técnicas ya han sido bastante utilizadas y se puede comprobar su efectividad.

Dichas técnicas, van de la mano con los conocidos en PNL como *Supuestos o Principios básicos*, los cuales ayudan a comprender mejor cómo sus técnicas ayudan a las personas, y a su vez ayuda a las personas a comprender mejor las técnicas de PNL al trabajar con ellas.

1.3. PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA PNL.

Los supuestos en PNL, se basan en experiencias vividas con anterioridad. Se trata de ideas de las que se deriva el resto, conforman la filosofía existente detrás de los modelos. Los supuestos incluyen opiniones, actitudes, valores y creencias que sustentan los modelos y técnicas (Forner, 2002).

Es importante aclarar que estos supuestos no son la teoría de la Programación Neurolingüística, ya que no se tratan de hechos indiscutibles y no hay que buscar que resulten concluyentes e indiscutibles; al contrario, son hechos subjetivos, cuya utilidad es flexible, es decir, si a alguien nota que alguno no le es útil, puede desecharlo y utilizar algún otro y cuando las personas las toman como auténticas pueden palpar su utilidad.

Los supuestos que propone la PNL resultan útiles para orientar el trabajo terapéutico, dentro de una finalidad y un camino posible de recorrer por parte del los individuos ayudándolos a alcanzar un desarrollo efectivo y positivo al facilitar el conocimiento personal.

Los supuestos o principios básicos de la PNL, más difundidos son los siguientes:

➤ *El Mapa no es el territorio.*

Este principio explica que cada persona tiene una visión del mundo, y nadie conoce la realidad absoluta, ya que al experimentar a través de los sentidos, podemos encontrarnos con limitaciones (Dilts, 1999).

Así cada individuo va formando sus mapas y por lo tanto, cada mapa tiene conceptos distintos sobre las cosas.

Esta construcción del mundo en PNL se denomina *mapas mentales*, y ellos determinan cómo las personas interpretan y reaccionan ante el mundo, dándole sentido a conductas y experiencias, tanto propias como ajenas. Desde esta perspectiva, no hay un mapa más correcto o acertado que otro.

Este supuesto es uno de los principales, y es la base sobre la cual comienza el cambio con PNL ya que hace comprender que las personas nunca podrán llegar a saber todo lo que hay en el mundo, por sencillo que parezca y puesto que las percepciones son subjetivas, lo que se percibe es selectivo y no necesariamente verdadero para todos. Cada persona ve lo que su experiencia le permite ver en una misma situación.

La realidad es muy diferente para cada ser humano puesto que se hace caso a algunos aspectos y se ignoran otros dependiendo la experiencia.

La importancia de este principio radica en que los mapas son modificables, y un mapa se puede mejorar, refinar o actualizar para alcanzar objetivos (Schwarz y Schweppe, 2001).

➤ *Las personas están dotadas de todos los recursos que necesitan.*

Todos los seres humanos tienen la capacidad de encontrar dentro de sí los recursos necesarios para lograr cambios positivos en su propia persona (Forner, 2002).

Las personas pueden aprender a utilizar sus recursos internos (memoria, creatividad, etc.) más que esperar que alguien le ofrezca otros recursos. Asimismo tienen la capacidad de modificar u obtener algo cuando les es necesario, solamente uno puede auto transformarse (Krusche, 2000).

La mayoría de los individuos tienden a creer que el destino o la naturaleza los privó de conseguir algo, sin embargo, todos los recursos que dispone una persona se encuentran ahí, PNL ayuda a movilizar dichos recursos.

- *Si una persona puede hacer algo, cualquier otra puede hacerlo.*

Este principio es también una de las bases en PNL. Se toma como modelo a alguna persona reconocida que destaca en alguna actividad que se quiera realizar. Muchas personas creen que realizar algo determinado es imposible para ellos y ni siquiera lo han intentado. Es de gran utilidad observar y recrear la forma en que las personas que se consideran exitosas alcanzan sus objetivos. Esto resulta fácil cuando se utiliza al otro como modelo, inspirarse en el otro y luego adaptarlo a la propia personalidad y realidad (Forner, 2002).

Lo anterior no significa valerse de los recursos del otro, significa, aprender a utilizar las destrezas del otro haciéndolas propias; además, ello facilita desarrollar habilidades personales que quizá aun no habían sido activadas (Bradbury, 2001).

- *Todo comportamiento tienen una intención positiva.*

Esto implica, que cada comportamiento tiene una intención positiva respecto a la persona que exhibe dicho comportamiento. Aunque no suene ideal, y pueda malinterpretarse con facilidad, esta relacionado con el supuesto *el mapa no es el territorio*. De acuerdo a su mapa, una persona entenderá que determinada actitud es la mejor para ese momento, aunque otros no lo perciban así.

Incluso los comportamientos nocivos tuvieron en su origen un propósito positivo, por ejemplo, los golpes alejaban el peligro (Andreas y Faulkner, 2001). Resulta difícil encontrar en este tipo de comportamientos una finalidad positiva, sin embargo la intención positiva se enfoca en el resultado que la persona desea obtener (Schwarz y Swcheppe, 2001).

La PNL lo que intenta es observar la intención positiva en alguna acción, para poder disminuirla o sustituirla por otra favorable. Así, este principio es de gran utilidad cuando se trata de entender las acciones de otro y/o analizar sus necesidades.

➤ *Cuerpo y mente son un solo sistema.*

Este principio destaca el enfoque holístico de la PNL. Todas las acciones de nuestra mente y cuerpo están relacionadas, los pensamientos tendrán efectos visibles en la fisonomía y viceversa. Cada pensamiento y cada sentimiento traen consigo cambios corporales y cada cambio corporal refleja un cambio en los procesos mentales (Schwarz y Schweppe 2001).

También es importante comprender que cada individuo pertenece a un sistema más amplio (formado por otras personas, animales, naturaleza, etc.) en el cual interviene, y a su vez el sistema interviene en él, como lo explica Dilts (1999), *los organismos, las relaciones interpersonales, las sociedades forman una especie de ecología de sistemas y subsistemas que se influyen mutuamente.*

➤ *Toda conducta es en el momento dado la mejor elección.*

Cada persona tienen su propia y única historia personal, y ahí se forma la experiencia, que ayuda a elegir opciones en un momento determinado hasta que se añadan otras nuevas y mas adecuadas.

Cada quien actúa lo mejor que puede de acuerdo a su mapa de la realidad; lo cual, no implica el estar de acuerdo o no con una determinada acción (Armendáriz, 2000) y que desde un punto de vista externo esto no sea lo mejor.

Por muy inadecuada que pueda parecer una acción, las decisiones están fundamentadas en los datos que se dispone en el momento ya que difícilmente se elije una acción equívoca de forma deliberada (Bradbury, 2001).

Estar concientes de este principio, facilita la acción del cambio, si dicha acción no fue la mas acertada porque no se obtuvo lo que se esperaba, pues es momento de reconsiderar el cambio.

- *Si lo que se hace no funciona, hay que intentar algo diferente.*

“Existe una solución para cada situación siempre y cuando se esté preparado para seguir buscándola hasta encontrarla...” (Bradbury, 2001; pág. 13).

Si se realiza una acción que no dio los resultados esperados, siempre hay la posibilidad de cambiarla, para que así se obtenga lo que se desea.

La flexibilidad es la clave de este principio. Las personas deben estar dispuestas a ser flexibles en sus ideas para así poderlas modificar. De esta forma también se ayudan a lograr algo que nunca imaginaban poder realizar. Igualmente, la flexibilidad implica tener más caminos lo que facilita alcanzar la meta

De acuerdo con Bradbury (2001), y Forner (2002), si se tienen diversas opciones ante alguna a situación habrá mas posibilidades de logara objetivos; a mas opciones a la hora de actuar mas posibilidades habrá de acertar. La PNL ayuda a reconocer y modificar comportamientos inefectivos.

- *Es imposible no comunicarse.*

Tan sencillo que se escucha y sin embargo las personas no son conscientes de ello. Este principio se enfoca en la comunicación no verbal, ya que las personas se comunican aun en el silencio.

Las palabras pueden ser la parte menos substancial de la comunicación, es decir, un suspiro, un gesto, el distanciamiento físico, e incluso, los pensamientos (lenguaje interno) revelan a otros lo que pensamos o sentimos (Andreas y Faulkner, 2001).

- *El significado de toda comunicación se encuentra en el resultado.*

En este principio PNL pone a prueba la capacidad de los individuos como emisores de mensajes.

Las personas, recibirán los mensajes de otro de acuerdo a su propia percepción del mundo, es decir, de acuerdo a su mapa mental. De ahí que se pueda percibir de forma completamente distinta la intención del mensaje.

Armendáriz (2000) cita un ejemplo de O'Connor y Seymour (1992):

“...si deseo hacerle saber a una persona que la amo y al comunicárselo me responde con una bofetada, mi comunicación, a pesar de la buena intención [...] significó algo distinto para la otra persona, lo cual queda demostrado en su respuesta.”, y aunque esto también depende de la otra persona, es necesario que las personas inspeccionen la forma en que se comunican.

Lo anterior refiere que el emisor debe estar atento de cómo el receptor interpretó su mensaje. Prestar atención a cómo es recibida la comunicación permitirá ajustarla de modo que la próxima vez resulte mas clara.

Así que, si se quiere que las personas comprendan el significado de lo que se pretende comunicar, entonces se debe hablar *con* ellos en lugar de *hacia* ellos (Bradbury, 2001).

➤ *Cada experiencia tiene una estructura.*

Hay patrones en la organización y reflexión de las experiencias, si esos patrones se cambian, la experiencia es modificada (Harris, 2001).

Cuando se recuerda alguna experiencia, este recuerdo viene acompañado de elementos que rodeaban ese momento: las personas, las voces, cosquilleos, olores, colores, etc., y cuanto más intenso sea el recuerdo, más elementos tendrá. Esta es la estructura de la experiencia (Schwarz y Schweppe, 2001).

Cada estructura esta formada por elementos (los mencionados antes) y estos fueron percibidos por nuestros sentidos; y si los elementos se modifican, puede modificarse el efecto global de esa experiencia. La PNL utiliza este recurso para intensificar recuerdos agradables o bien, para neutralizar o sustituir efectos desagradables de alguna experiencia.

➤ *No existen el fracaso, solo la retroalimentación.*

Cuando una persona considera una acción fallida como un error, invariablemente le lleva a una sensación desagradable y de fracaso, que no ayuda a tomar medidas preventivas en el futuro. Cuando alguien vive con la idea

del fracaso, el miedo lo detiene y deja de hacer cosas que la pueden llevar al éxito.

Por el contrario, al sustituir la idea del fracaso por la de la retroalimentación amplía las perspectivas para que se puedan evitar en el futuro resultados no deseados; y aunque también es válido experimentar esa sensación desagradable, esta desaparece con mas facilidad (Armendáriz, 2000).

Las experiencias clasificadas como errores siempre dejan información que se agrega a la experiencia de vida, y en vez de errores pueden tomarse como respuestas que nos dan libertad para crear algo nuevo (Bradbury, 2000).

La PNL, considera que el fracaso no existe, solo hay resultados o *mensajes de respuesta* y mediante estos mensajes es posible realizar correcciones y alcanzar los objetivos.

Los principios o supuestos PNL, no predicán la verdad, y por lo tanto no generalizan, ya que las generalizaciones pueden resultar falsas en algunas personas puesto que cada persona es única. Por ello estas no son las verdades PNL, solo sus principios ya que ayudan a la formación de modelos (Forner, 2002).

Aunque lo supuestos de la PNL son de gran ayuda para las personas, la PNL no establece cual debe corresponder a cada individuo, ya que uno de sus principios fundamentales “el mapa no es el territorio”, implica una relación de respeto, y la PNL respeta la elección de cada quien.

Al entender y asimilar los principios básicos de la PNL se transmite la seguridad necesaria para alcanzar lo que se desee con ayuda de sus técnicas, y éstas influyen la conducta y las respuestas de quienes las utilizan.

1.4. CARACTERÍSTICAS DE LA PNL.

La PNL se puede utilizar para desarrollar de manera rápida y eficaz el proceso de aprendizaje y así superar situaciones de conflicto presentes en la vida cotidiana. Una de las características que la PNL toma en cuenta para el cambio es la noción de aprendizaje. El aprendizaje usualmente nos refiere a pensar en

sus fines en la educación. Sin embargo aquí me referiré al aprendizaje habitual al que tanto niños como adultos estamos sometidos día tras día, ese aprendizaje que fomenta el cambio personal.

La mayoría de las personas aprenden por medio de la experiencia diaria, por lo cual no siempre se esta conciente de dicho aprendizaje.

Con la PNL las personas pueden aprender a:

- ◆ Aumentar de manera notable y rápida la autoconfianza.
- ◆ Mejorar las relaciones interpersonales. En diversos ámbitos: familiar, escolar, laboral, etcétera.
- ◆ Desarrollar el crecimiento personal en diversos contextos, hacia el éxito.
- ◆ Alcanzar los propósitos personales.
- ◆ Manejar adecuadamente estados difíciles como el estrés, la ansiedad, miedo, enojo, hasta en sus grados más profundos como las fobias o la depresión.
- ◆ Negociar y solucionar conflictos de manera positiva.
- ◆ Explorar el mundo interior para comprender mejor las limitaciones y conflictos y desarrollar áreas y capacidades no aprovechadas que permitan realizar los cambios deseados.
- ◆ Diseñar el futuro con un enfoque ecológico, logrando armonizar con la sociedad.
- ◆ Conectarse con el otro a través de mensajes no verbales sin necesidad de hacer interpretaciones que oscurecen la comunicación.

Desde que las personas nacen, el aprendizaje se va dando por si solo de manera a veces conciente o inconciente, este proceso se vuelve tan mecánico que las personas se han preocupado mas de qué aprenden que de cómo aprenden (Bertolotto, 1998).

Lejos de lo que comúnmente se entiende por aprendizaje, este no es un producto exclusivo de la capacidad intelectual, la disposición emocional juega muy importante.

La PNL enseña a descubrir la capacidad que tienen el cuerpo para actuar como un mecanismo de información y enseña que el cuerpo contiene información que si se le escucha, es posible obtener información de excelencia sobre la cual en la acción adecuada suministra un modo de reconocer la sabiduría inherente en el cuerpo (Harris, 2001).

Para comenzar el cambio, la PNL toma en cuenta tres elementos:

- ◆ La persona: su situación y disposición.
- ◆ Las otras personas: con quien el individuo se relaciona.
- ◆ La flexibilidad: la posibilidad de modificar lo que se hace con un propósito más efectivo.

Una vez que se identifica al individuo, es importante conocer los patrones personales específicos: pensamientos, sentimientos y acciones, principalmente, y de ellos se derivan creencias, valores, suposiciones y espiritualidad.

Respecto a este patrón, Bandler y Grinder descubrieron que las personas que ellos estudiaban tenían una forma de pensar, sentir y comportarse que les permitía ser efectivos pero no eran conscientes de ello. Sin embargo, los observadores sí notaban dichos patrones y de ahí surgió que, al guiarse por esos patrones, cualquier persona podía ser capaz de alcanzar resultados similares. Este proceso llamado modelado, no fue descubierto por Bandler y Grinder, pero profundizaron su estudio y lo convirtieron en la base del aprendizaje en PNL.

Otra característica de la PNL, es que, sin dividir a la persona, se concentra en los detalles. La efectividad de la PNL radica en su capacidad para descomponer una acción en elementos muy pequeños, tanto de los procesos internos como de los externos (Harris, 2001).

Procesos externos:

◆ Conducta.

Puesto que la conducta es observable, la PNL trabaja todos los aspectos posibles de esta, ayudando a las personas a ser más receptivas con sus propias conductas y después, con las de otros.

La forma de trabajar con la conducta incluye:

- Aprender de determinados modelos: esto a menudo implica imitar el modelo de una persona con excelentes habilidades.
- Crear y mantener la empatía y la influencia:
- Utilizar el lenguaje.- para mejorar la comunicación y ejercer influencia reconociendo patrones de motivación y la personalidad a través del lenguaje, reconocer los sentidos que la gente utiliza escuchando sus palabras, ser capaz de utilizar un lenguaje específico general, dependiendo del resultado que se quiera, respetar palabras o frases utilizadas por otros ya que ello representa su experiencia de la realidad.

Procesos internos:

◆ Pensamiento.

Los elementos del pensamiento incluyen: ver (visualizar), oír (imaginar sonidos o tener conversaciones internas), sentir (experimentar sensaciones emocionales o táctiles) y representar olores y gustos.

A partir de de los sentidos, la PNL puede ayudar a las personas a recrear experiencias más placenteras.

◆ Emociones.

La PNL destaca la importancia de un estado emocional equilibrado para lograr un redimiendo efectivo. Las emociones son a menudo producidas por los pensamientos, y en su evidente conexión con ellos, de ser necesario, es posible modificar las experiencias emocionales y viceversa, modificando una emoción, se pueden, modificar ciertos pensamientos (Bertolotto, 1998).

Para modificar una experiencia la PNL pone énfasis en las estructuras neurológicas y su forma de operar a través de los sentidos. Cada persona crea su mapa del mundo, y cada mapa no es la realidad absoluta. La realidad ahí esta, solo que cada persona la interpreta de diversas formas. La percepción que las personas tienen del mundo es percibida por los sentidos: vista, oído, olfato, gusto y tacto; esto se conoce como *Sistemas de Representación*, y cada persona percibe el mundo más por un sentido que por los otros. Dependiendo de la experiencia de vida se va eligiendo un sentido más que el resto para percibir la realidad, y ello imprime distintas formas de experimentar emociones y pensamientos.

Pero, lo anterior no quiere decir que únicamente se utilice un sentido, todos se utilizan, solo que hay uno preferente.

Los Sistemas de Representación, son tres y van de acuerdo a los sentidos: Visual (vista), Auditivo (oído) y Kinestésico o cinestésico (tacto y/o gusto)

El visual puede utilizar palabras como: “Yo veo” “Mira” “Claro” “Mostrar” etc., el auditivo: “Yo escucho”, “me suena”, etc., mientras que el cinestésico “tengo la sensación”, “me gusta”, “quiero...”.

Las personas suelen preferir un sistema representativo para ciertas actividades o momentos. Esto se denomina Canal preferencial y las diferencias en las preferencias explican los contrastes en el aprendizaje de ciertas actividades entre los individuos (Dilts y Epstein, 1997).

Los sistemas de representación se ponen de manifiesto por diversas formas: lenguaje, postura corporal y claves de acceso ocular.

La PNL ayuda a desarrollar todos los sistemas de representación, lo cual abre más posibilidades de aprendizaje. De ahí la importancia de determinar el canal preferente utilizado por cada persona, ya que cada sentido y por ende, cada sistema, actúa como un *filtro*, y cuando la información recibida y se filtra a través de un sentido mas que de otro, se pueden derivar situaciones de conflicto.

Por ejemplo, si una persona Kinestésica se desarrolla en un mundo laboral donde es mas importante lo visual, probablemente tendrá conflictos en su desempeño, y con la PNL puede aprender a desarrollar otros sistemas que le permitan adaptarse y comprender su mundo laboral.

En el mundo, se utilizan los sentidos para explorarlo y delimitarlo. Lo que se percibe de él, a través de los sentidos, es filtrado por la experiencia, la cultura, el lenguaje, creencias, valores, etc., los filtros que se ponen en las percepciones determinan la clase del mundo en que se vive (Oconnor y Seymour, 1992).

En PNL no se pretende cambiar las convicciones o los valores, simplemente hay que estar preparado para experimentar. Modificar los filtros puede ayudar a cambiar el propio mundo.

Los filtros suelen estar sujetos a *marcos de conducta* (O' Connor y Seymour 1992), los cuales consisten en formas de pensar a cerca de cómo las personas pueden actuar para modificar los filtros.

El primero de ellos es *orientarse hacia objetivos más que hacia problemas*. Ello impulsa a la búsqueda de recursos internos y utilizarlos para alcanzar las metas. Lo contrario, es decir, enfocarse en el problema, implica preguntarse el uso de los *¿por qué?*, lo que no contribuye a encontrar soluciones, ya que se centran en las justificaciones de los problemas.

El segundo marco implica precisamente el *olvidarse de los ¿por qué?* y *enfocarse en los ¿Cómo?*, ya que esto lleva a comprender la estructura de los problemas.

El tercer marco es la *interacción o retroalimentación frente al fracaso* (el fracaso no existe, solo hay resultados), o lo que anteriormente se explicaba como *mensajes de respuesta*, los cuales brindan una oportunidad única de para darse cuenta de acciones que hubieran podido pasar inadvertidas. Por medio de la retroalimentación se puede corregir la dirección de los esfuerzos y mantener el objetivo a la vista.

El cuarto marco es *considerar las posibilidades mas que las necesidades*, es decir, fijarse mas en lo que se puede hacer, en las opciones posibles, que en las limitaciones de una situación.

Finalmente, el quinto marco es *adoptar una actitud de curiosidad y fascinación* más que en conjeturas, finalmente, nadie lo sabe todo, y el ser curioso facilita y acelera el aprendizaje.

El PNL es más importante saber *cómo* se aprende más que el *qué* se aprende. Ello habla de niveles de aprendizaje. Esto es importante porque las personas se la pasan cambiando sus objetivos cuando no los alcanzan en vez de intentar aprender cosas nuevas para conseguirlos (O' Connoy y Seytmour, 1992).

Desde esta perspectiva se puede entender que la PNL deposita la responsabilidad en los individuos para lograr el cambio. Dicha comprensión y relación con el mundo facilita que estos cuenten con diversos puntos de vista, lo que les proporciona información para aprender. Tener en cuenta el punto de vista de otras personas facilita ver los propios *puntos ciegos* y salir de una visión limitada del mundo (O' Conno y Seymour, 1992).

Junto con depositar la mayor parte de la responsabilidad en los individuos, la PNL tienen una característica más: para que los individuos desarrollen la excelencia se necesita la acción.

“La historia esta escrita por las acciones de mujeres y hombres, no por quienes pensaron las cosas, sino por quienes las hicieron [...] esa es la diferencia que establece las diferencias: la acción” (cit. en Fonseca, 2001; pág. 135).

Las acciones son movimientos los cuales están presentes, son fisiología músculos y cuerpo. Las acciones son movimiento continuo, la pasión de ser y hacer (Fonseca, 2001). Lo anterior se refiere a la disposición para aprender.

La PNL afirma que para que se produzcan cambios hacen falta tres requisitos:

1. Querer hacer el cambio.
2. Saber cómo hacer el cambio.
3. Buscar la oportunidad de hacer el cambio.

Ello requiere, como menciona Emerick (1998), disponibilidad y voluntad. Los principales obstáculos para conseguir lo que se quiere provienen del interior de las personas más que del exterior, aunque usualmente se crea lo contrario. Dichos obstáculos tiene forma de creencias, percepciones y actitudes mentales.

Una vez dispuesto al cambio, hay algunos elementos facilitadores del aprendizaje individual:

- ◆ Fijar qué es lo que se quiere aprender o conseguir.
- ◆ Determinar quién o qué puede facilitar dicho aprendizaje.
- ◆ Conectarse con experiencias anteriores para la retroalimentación, tomando en cuenta mucho las emociones vividas.
- ◆ Considerar qué se puede agregar de nuevo a algún aprendizaje anterior.
- ◆ Imaginar cómo se van a llevar a la práctica los nuevos conocimientos.

Finalmente otra característica de la PNL es su enfoque holístico, o como lo denominan en PNL ecológico.

La PNL trata a los individuos como un todo, todas las partes de uno mismo se relacionan y los cambios de alguna de las partes se reflejan en todo lo demás.

1.5. MODELOS Y TÉCNICAS.

La PNL es una opción de aprendizaje, brinda oportunidades para saber *cómo aprender*. Para ello, dispone de técnicas que facilitan el cambio.

Los modelos y técnicas de PNL son prácticas y precisas, y permiten reconocer y desarrollar habilidades para el crecimiento personal.

Los principios básicos son una guía para la transformación y el cambio, las técnicas son la construcción.

➤ **MODELOS.**

El diccionario define un modelo como *objeto o persona que se reproduce o imita. Persona o cosa digna des ser imitada*, pero para imitar aquello a lo que se desea imitar o reproducir, hay que construir o elaborar. Ello puede requerir hacer propias las creencias, estrategias, estados y conductas corporales de un modelo que estamos imitando.

Cada persona elabora un modelo del mundo de acuerdo a sus experiencias, y este modelo determina la forma particular de ver el mundo.

Los investigadores de PNL han elaborado diversos modelos de acuerdo a las diversas observaciones. Cada modelo se puede aplicar en la práctica y tienen un fin distinto.

Algunos de los modelos más conocidos son los siguientes:

◆ **Metamodelo**

Este modelo identifica si los patrones de lenguaje de una persona, vuelven impreciso el sentido de una comunicación a través de las distorsión (representación inadecuada), eliminación (perder parte de la experiencia al pensar o hablar) o generalización (una experiencia determina o representa a muchas otras) con el fin de transformarlo y volverlo a conectar con una experiencia sensata (Dilts, 2003).

Implica pautas y preguntas que vinculan el lenguaje con la experiencia sensorial a fin de denotar el modelo del mundo de una persona. Las formas de expresión empleadas por las personas indican la clase de modelos que construyeron en su percepción de la realidad, y conociendo su modelo, se les puede conocer mejor.

El metamodelo incluye una serie de preguntas en las que se busca el auténtico origen de algún problema. Por ejemplo, cuando una persona comenta que no entiende algo, hay que hacer preguntas que especifique qué es lo que no entiende. Es decir, se centra en precisar y clarificar las creencias expresadas por el lenguaje.

◆ **S.C.O.R.E.**

El modelo S.C.O.R.E destaca en PNL como una fiable herramienta para el diagnóstico clínico. Por ello es recomendable usarla como paso previo a la aplicación de otras técnicas, ya que conjuntamente facilitan el proceso de cambio y desarrollo personal.

La palabra S.C.O.R.E., hace referencia a los siguientes elementos (Harris, 2001):

S (Síntoma): Se buscan los aspectos concientes más evidentes de un problema que se presentan de forma más o menos constantes.

C (Causas): Hace referencia, a los elementos que se consideran responsables de la situación y/o mantenimiento del problema. Estas causas (origen del problema) suelen tener una naturaleza menos consciente para la persona y pueden ser de situaciones pasadas, presentes o futuras.

O (Objetivos): Son las metas o estados deseados que 'deberían' ocupar el lugar de los síntomas. Descubrir e identificar ese estado deseado es un paso fundamental en el proceso del modelo. Su definición adecuada es un requisito necesario previo a la aplicación de cualquier estrategia de intervención. La formulación de objetivos es imprescindible.

R (Recursos): Son los elementos a incorporar o "despertar" en la persona, que ayudan a eliminar las causas de los síntomas y mantienen las respuestas deseadas para alcanzar los objetivos. Algunos recursos pueden ser de naturaleza interna (una cualidad personal como la determinación o la disciplina), o externo (un ambiente familiar que proporciona apoyo y seguridad).

E (Efectos): Son los resultados a largo plazo que permiten el estabilidad y permanencia del estado deseado. Son las razones o fines, por los que deseamos que exista un estado nuevo.

◆ R.O.L.E.

Este modelo ayuda a identificar, cómo piensan y se comportan las personas. Al considerar los elementos que componen este modelo, es posible configurar la experiencia de pensamiento, para mejorar la creatividad y la efectividad.

Los elementos de este modelo son los siguientes (Dilts, 1999):

R (Sistemas de representación): Identificar, cual de los cinco sentidos es el dominante, para después especificar las submodalidades (color, brillo, volumen, temperatura).

O (Orientación interior –pensamientos- o exterior –contexto-): Estudia si una representación sensorial se centra en experiencias recordadas o construidas, o en el mundo externo.

L (*Links*- Conexión o vinculación): Eso se refiere a cómo se establece una relación entre una representación sensorial y otras representaciones.

E (Efecto): Que se refiere al resultado de cada paso en el proceso mental.

◆ Modelo Milton.

Utiliza patrones lingüísticos vagos, para que cada persona capte de acuerdo a su experiencia, el significado preciso que le sea más útil (Dilts, 2003); y a diferencia del meta-modelo, que también se especializa en el analizar el lenguaje, no se interesa en la precisión, sino en el lenguaje general e indirecto.

El objetivo es, que el no ser específico al cuestionar, facilita al individuo ser creativo, imaginativo y acceder a su inconsciente. Asimismo lo lleva a examinar sus propias opciones.

◆ Metaprograma.

Este modelo, ayuda a comprender cómo las personas tienen visiones tan distintas de algún hecho, ya que determina cómo se forman las representaciones internas, es decir, cómo se crean los programas.

Los metaprogramas son programas que orientan y dirigen otros procesos mentales, y determinan cómo se orientan las experiencias y a qué aspectos de estas se dirige la atención.

➤ **TÉCNICAS.**

La PNL, sobre todo en sus principios, se ha caracterizado a sí misma por la rapidez y eficacia de sus técnicas, en comparación con otras orientaciones del aprendizaje y del cambio. En Psicología ha sido clasificada dentro de las terapias breves.

Sin embargo las técnicas por si solas no son efectivas si los individuos no se encuentran abiertos y dispuestos al cambio. Hay que recordar que en el aprendizaje es más importante el cómo que el porqué.

La actitud de una persona respecto a algo viene determinada por las algunas creencias y valores que tiene esa persona sobre ese *algo*. Por eso, antes de que las personas conozcan las técnicas hay que tener en cuenta las creencias y valores que nos propone la PNL, que las técnicas que enseña (Sotillo, 1998).

Las técnicas que a continuación se presentan, no son tan funcionales sin comprende, por ejemplo, que *el mapa no es el territorio, o que si alguien puede tú puedes*, o la importancia del valor de la empatía.

Cada técnica es una herramienta que sirve para resolver problemas. Cuando una persona tiene un dificultad en un momento de su vida y está experimentando un estado personal (una vivencia) que no le gusta, que desea cambiar, en PNL se le denomina como “Estado actual”. Las técnicas de la PNL ayudan a las personas a conseguir lo que se denomina como “Estado deseado”, en el cual la persona sabrá que ha resuelto su problema.

Algunas de las técnicas más conocidas son:

- Posiciones Perceptivas.

Esta técnica implica plantearse diversos puntos de vista, ante algún conflicto sobre todo cuando este involucre a otra (s) persona (s).

Se realiza una escenificación de una situación problemática. Puede hacerse físicamente o mentalmente.

El mismo individuo se plantea puntos de vista desde diversas posiciones:

1ª. Posición: Yo mismo.

Esta posición implica que la persona esta muy apegada a sus creencias y esta muy atenta a su cuerpo y a sus pensamientos por lo cual experimenta emociones muy intensas sobre alguna situación. En PNL se le llama asociación.

2ª. Posición: El Otro.

Es adoptar el punto de vista, sensaciones, pensamientos y hasta creencias del otro. Al experimentar las sensaciones de otro, el individuo toma distancia de sus propias sensaciones y puede cambiar la perspectiva que tiene de sí mismo, del otro y del problema. Esto disminuye la intensidad con la que vive un evento. En PNL se le llama estar disociado.

Esta perspectiva abre las puertas a la flexibilidad y comprensión. Además ayuda reforzar la comprensión de objetivos en común y sus resultados.

3ª. Posición: El observador.

El mismo individuo se plantea ahora como un observador neutral que observa a los dos anteriores. Se trata de una observación imparcial valorando la interacción de los otros dos.

- Reencuadre.

Esta técnica consiste en cambiar el significado a un hecho, buscando un beneficio antes no tomado en cuenta. Así se cambia la perspectiva de la persona proporcionando cambios (Dilts, 2003).

Es de gran utilidad, cuando una persona revive sentimientos o comportamientos, que fueron problemáticos en una situación.

Reencuadrar es ver oportunidades en vez de problemas, ello expande la percepción de la situación de forma en que pueda ser manejada de forma más sabia y con más recursos.

- Reimpronta/ Reimpresión.

La impronta (huellas o impresiones), se refiere a un acontecimiento significativo, a partir del cual se formó una creencia o conjunto de ellas. Las huellas negativas suelen ser permanentes y por tanto limitantes y regularmente se encuentran ligadas a periodos críticos de la vida, como la niñez. Esto está muy ligado con las creencias que limitan al individuo a una sola perspectiva en diversas situaciones.

Se trabaja con el tiempo, ya que la persona debe buscar desde el estado actual (el presente), conexiones que conduzcan al foco original de un conflicto (el pasado). Después de ello se puede trabajar con *puentes al futuro*.

Esta técnica es muy útil cuando se trabaja en emociones conflictivas que es difícil encontrar su origen.

Así, la Reimpronta pretende ampliar el marco conceptual a fin de que las personas generen nuevas perspectivas, para tener una manera nueva y más sana de asimilar las difíciles experiencias vividas (Armendáriz, 2000).

- Anclaje.

El anclaje, busca establecer determinada asociación entre un estímulo y una respuesta, en una forma similar al condicionamiento clásico de Pavlov. En PNL a los estímulos se les llama anclas, y un ancla puede ser externa, como un sonido, una imagen, un movimiento, pero a diferencia del condicionamiento clásico, también puede ser interna, un pensamiento o una sensación, que a veces resultan útiles porque son recursos internos disponibles en cualquier momento.

Cada ancla de un determinado estado corporal y mental, debe ser significativa e individual para cada persona y es mejor si se adecua al canal preferente.

Esta técnica es de gran utilidad, cuando se desea permanecer en un estado emocionalmente positivo, ya que los estados emocionales tienen una influencia muy intensa en el pensamiento y el comportamiento.

- Submodalidades.

Esta técnica implica conocer los componentes que forman una modalidad sensorial (vista, oído, olfato, gusto y tacto) con el fin de manipularlos en la imaginación para modificar o crear experiencias.

Las submodalidades son las piezas que componen las imágenes, sonidos o sensaciones, por ejemplo:

Visuales	Auditivas	Kinestésicas
Color	Palabras	Localización
Profundidad	Sonidos	Intensidad
Localización	Volumen	Presión
Distancias	Tono (suave/fuerte)	(fuerte/débil)
Brillo	Timbre	Textura
Contraste	Duración	Peso
Claridad		Temperatura
Movimiento		Forma
Velocidad		
Tamaño		

Estas modalidades pueden variar en cada persona. Sin embargo, es muy difícil que las personas puedan pensar o recordar una experiencia, sin que las submodalidades estén presentes en la estructura.

- Claves de acceso/ Preferencias Sensoriales.

Cada persona posee canales sensoriales preferentes, en esta técnica se descubre el sentido que una persona ocupa más, es decir, su canal preferencial.

El canal preferente se manifiesta de diversas formas, a ello se le llama Claves de acceso. Cuando la gente piensa, manifiesta cierto tipo de representaciones de diversas maneras, como el ritmo respiratorio, expresión facial, chasquido de dedos, etc. Las claves de acceso se manifiestan con el lenguaje, las posturas y el movimiento ocular.

Las preferencias se manifiestan de tres formas:

POSTURAS CORPORALES.

Las personas suelen adoptar posturas corporales cuando piensan, aprenden o experimentan alguna emoción.

Visual	Auditivo	Kinestésico
Postura algo rígida. Movimientos hacia arriba. Respiración superficial y rápida. Voz aguda, ritmo rápido, entrecortado. Palabras visuales (ve, mira, observa).	Postura distendida. Posición de escucha telefónica. Respiración bastante amplia. Voz bien timbrada, ritmo mediano. Palabras auditivas (oye, escucha).	Postura muy distendida. Movimientos que miman las palabras. Respiración profunda y amplia. Voz grave, ritmo lento con muchas pausas. Referencia a las sensaciones en la elección de palabras (siente, atiende, huele, saborea).

LENGUAJE.

Las frases con las que se expresan las personas, incluyen, como se ha mencionado con anterioridad, palabras que manifiestan su canal preferente.

Visual	Auditivo	Kinestésico
Ver	Escuchar	Sentir
A primera vista	Si oí bien	Sentido común
Evidentemente	Prestar oído	Los pies en la tierra
Visiblemente	Con el oído alerta	Calor
Claro	Hacer el sordo	Tibieza
Luminoso	Hacer eco	Frialdad
Esclarecer	Campanada	El corazón la mano
Aclarar	Estar a tono	Tomar a pecho
Objetivo	Jugar con toda la gama	Contacto
Perspectiva	Grito agudo	Es como para comérselo
Ilustrar	Aullar	Huele a...
Pintoresco	Hablar, decir	Pesado
Brumoso	Sonar falso, verdadero	Liviano
Lúcido	Oír	Choque
Clarividente	Oír voces	Asir
Lugar común	Armonía	Tener olfato
Ilusión	Orquesta	Experimentar
Espejismo	Nota falsa	Resentir
Ver la vida color de rosa		

CLAVES DE ACCESO OCULAR.

Muy importantes en PNL, ya que la posición de los ojos desempeña un papel importante en la organización neurofisiológica que facilita la recuperación de información.

Esta técnica consiste en observar los movimientos oculares del individuo, ya que estos se realizan de manera inconsciente pero denotan el procesamiento interno de información y permite conocer si una persona piensa en imágenes, sonidos o sensaciones. Para ello se puede recurrir a preguntas específicas.

Los movimientos oculares son los siguientes:

DERECHA

IZQUIERDA



- ✘ Hacia arriba y a la izquierda.

Recuerdo visual: implica evocar imágenes de experiencias pasadas.

- ✘ Hacia arriba a la derecha.

Construcción visual: implica construir imágenes nunca antes vistas.

- ✘ Horizontal a la izquierda

Recuerdo auditivo: implica recordar sonidos

- ✘ Horizontal a la derecha.

Construcción auditiva: implica construir sonidos.

- ✘ Hacia abajo a la izquierda.

Auditivo interno: implica un dialogo interno "hablar con uno mismo".

- ✘ Hacia abajo a la derecha.

Kinestésico: se accede a sensaciones.

Hay una conexión neurológica entre los movimientos del ojo y los sistemas representativos, ya que estos movimientos se presentan junto con los pensamientos, y cada uno de ellos corresponde a una acción específica.

Aplicar esta técnica, resulta de gran utilidad, cuando se quiere trabajar con otras técnicas (submodalidades, reencuadre, anclas, etc.).

- Puentes al futuro.

Implica que el individuo se imagine en un futuro realizando ciertas acciones, con la finalidad de observar posibles resultados. Esta técnica facilita que las personas generen alternativas ante un problema, o para alcanzar un objetivo deseado. Además refuerza la comprensión de objetivos y sus resultados, al dar una dirección en las ideas, es decir, las personas pueden tener anticipadamente, mas claros los beneficios si modifica o ejecuta determinado comportamiento.

- Sintonía/ Empatía.

En esta técnica se busca que una persona comparta el comportamiento, sentimientos o pensamientos de otra persona en diversos niveles.

Las personas pueden entender el canal sensorial de otros igualando sus palabras, su lenguaje corporal, su tono de voz, asimismo conociendo sus valores y creencias. A esto se le llama la técnica del Reflejo.

Esta técnica pretende que los individuos establezcan buenas relaciones interpersonales, al reproducir los estados de ánimo de otra persona para experimentar lo que le pasa al otro, y así poder entenderlo desde su mismo canal sensorial y bajo las mismas condiciones emocionales.

La sintonía es un puente hacia la otra persona, lo que permite guiarlos a otra dirección estableciendo una buena relación.

- **Formulación de objetivos.**

Consiste en que el individuo se plantee una meta la cual quiera alcanzar. Sin embargo, para lograrlo, el objetivo no puede ser algo general, tiene que estar bien definido. Por ejemplo, si el objetivo es cuidar la salud, deberá desglosar este hecho en objetivos más específicos para alcanzarlo, como dejar de fumar, incluir más verduras en la alimentación, ejercitarse, etcétera.

Un objetivo tiene que formularse en primera persona, con resultados observables a corto plazo, en tiempo presente y en positivo, no involucrar a terceros y ser practicable, es decir, estar adaptado a la vida cotidiana, que no requiera de demasiado esfuerzo extra que impida realizarlo con constancia o que incluso orille a abandonarlo.

Estas técnicas son de gran utilidad al aplicarlas en diversas áreas de la vida: vida en pareja, familiar, escolar, laboral, pero sobretodo en la relación con uno mismo. Ayudan al autoconocimiento.

1.6. ÁREAS DE APLICACIÓN.

Debido a su orientación flexible, resulta simplista tratar de encerrar los campos de aplicación de la Programación Neurolingüística, pues en realidad abarca gran variedad de campos humanos. Sin embargo, algunos son más reconocidos han abierto enormes posibilidades; estos son algunos de ellos (Harris, 2001; Carrión, 2001; Porcel, 2003).

- **Psicoterapia.**

En sus inicios, la PNL surgió especialmente en el campo de la psicoterapia. Los trabajos iniciales de Bandler y Grinder probaron que el modelo de la PNL permitía comprender y actuar en los problemas humanos de manera efectiva.

Así su desarrollo inicial comprendió el área terapéutica, en la cual ha generado cambios profundos en las estrategias de terapia útiles. Son famosas sus técnicas para la cura de fobias, estrés postraumático, conflictos internos,

desórdenes de personalidad, esquizofrenia, depresión, compulsiones, control emocional, desórdenes sexuales y manejo de adicciones a sustancias.

➤ Salud.

Con base en la relación entre creencias, submodalidades y estrategias, la PNL ha realizado estrategias espectaculares de intervención en tratamiento de cáncer, curación de alergias, mantenimiento de la salud perfecta, control del estrés, mejoramiento de los niveles de funcionamiento del organismo y curación rápida.

➤ Deportes.

Sin ser el campo más divulgado de la Programación Neurolingüística, sus aplicaciones en el deporte van desde el mejoramiento del desempeño deportivo hasta la eliminación de los impedimentos hacia el logro de marcas y resultados inesperados. Sus estrategias permiten el mejoramiento y aprendizaje de diversos deportes como tenis, golf, tiro, ciclismo y atletismo; entre otros.

➤ Empresa.

Este es un reciente campo de aplicación de la PNL. Son ya utilizadas sus aplicaciones en trabajo en equipo, solución de conflictos, administración de personal, gerencia, motivación, comunicación, creatividad, planeación estratégica, definición de misión y valores organizacionales, toma de decisiones, adaptación al cambio, selección de personal, evaluación de desempeño y ventas, entre otros.

➤ Mejoramiento personal.

Por supuesto, la PNL tiene gran aceptación en el cambio personal en áreas como autoestima, asertividad, relaciones de pareja, cambio de experiencias negativas y mejoramiento de la historia pasada, logro de objetivos, relaciones interpersonales, definición de valores, manejo de crisis personales y logro del éxito, considerándose una muy buena elección para el trabajo en éstas.

➤ Educación.

Los planteamientos de la PNL no sólo han resultado novedosos sino que, en algunos casos han sustituido las metodologías habituales utilizadas en los ambientes escolares y en el aprendizaje. Sus aplicaciones van desde la solución a diversos problemas de aprendizaje, mejoramiento de la creatividad, estrategias para aprender efectivamente, sobretodo en materias difíciles como las matemáticas, la física y la química, solución de conflictos en el aula y mejoramiento de la efectividad del docente; etc.

Actualmente la PNL se esta expandiendo con mucha aceptación en áreas como la política, la capacitación, las artes escénicas, la religión, el mercadeo y la publicidad; entre otros.

La PNL con sus conocimientos, su filosofía y sus técnicas ayuda a comprender que la vida avanza hacia donde cada uno quiera, siempre y cuando se tenga la voluntad de hacerlo. Las personas no son esclavas de su comportamiento, de sus emociones, de los otros o de las circunstancias, cada quien tienen en sus manos la capacidad de elección.

"El hombre no es la suma de lo que tiene, sino la totalidad de lo que todavía no tiene y podría tener".

En este capítulo conocimos la historia de la PNL, que hasta hoy, se sigue escribiendo. Su definición, que no es tan concluyente porque su flexibilidad la sigue re- definiendo. Sus principios, que más que principios son una filosofía de la vida: propia y subjetiva. Sus características que describen cómo la PNL (quienes la trabajan) aprendieron a aprender y nos plasman su experiencia. Sus modelos, técnicas: que demuestran su gran utilidad en palabras y aun así sus resultados pueden sorprender al aplicarlas. Y sus áreas de aplicación, que nos muestran como la PNL da para más.

Hasta aquí hemos visto las diferentes formas en que la PNL trabaja; y cabe mencionar que una de sus principales aportaciones ha sido su trabajo conjunto en las emociones de las personas. Cada supuesto básico y cada técnica llevan implícita la importancia del adecuado manejo de las emociones.

CAPÍTULO 2

INTELIGENCIA EMOCIONAL

Actualmente existe un área de estudio especializado en las emociones llamado Inteligencia Emocional. A la fecha, ya existen diversos investigadores que utilizan de forma muy específica la PNL para el desarrollo de la Inteligencia Emocional.

En este capítulo, conoceremos la historia de la Inteligencia Emocional, y las confrontaciones que se le han presentado debido al concepto tradicional de inteligencia. Asimismo abordare las distintas emociones, los elementos que la componen y su utilidad.

2.1. INTELIGENCIA Y COEFICIENTE INTELECTUAL.

La inteligencia ha sido motivo de estudio durante años por diversas disciplinas, sin embargo no existe una sola definición de inteligencia aceptada por todos ni existe consenso sobre la forma de medirla.

Se le ha descrito como una facultad intelectual que permite comprender ideas, procesos, fenómenos, sucesos, relaciones y que además induce a proceder de una manera productiva, obteniendo con ello un desempeño superior. Algunas áreas de la psicología definen a la inteligencia como la capacidad de adquirir conocimiento o entendimiento y utilizarlo en situaciones nuevas, es decir la capacidad de adaptación, tal y como ha sido definida por Kohler. También en este proceso se incluyen capacidades como el razonamiento, solución de problemas, atención, memoria, juicios y talentos especiales, al igual que habilidades de planeación, organización, análisis y visualización (Cohen, 2000 en Alvarado, Cantú, Cisneros y Barcelata, 2003).

En esta descripción encontramos a Sternberg (1985) quien la precisa como la capacidad de adaptar el pensamiento a necesidades del momento presente. Wenzl la definió como la capacidad de comprender y establecer significaciones,

relaciones y conexiones de sentido (Sternberg, 1985).

Ciertas teorías cognitivas insisten en que la inteligencia es la capacidad de procesar racionalmente la información. Esto destaca las funciones del razonamiento y pensamiento lógico, con lo cual se observa que a la inteligencia se le define por medio de diversos rasgos o actitudes más que por una propia definición (Alvarado, Cantú, Cisneros y Barcelata, 2003).

2.1.1. TEORÍAS SOBRE LA INTELIGENCIA.

La definición de la inteligencia, se ha visto acompañada por un arduo interés en medir el Coeficiente Intelectual (CI). Con frecuencia los distintos test de medición abarcan el desempeño del individuo en distintas áreas como la verbal, la matemática, viso-espacial, solución de problemas, velocidad de pensamiento (ilustrado en el tiempo de respuesta a los problemas planteados), capacidad de asociación, comprensión de conceptos y la capacidad para generarlos, y la capacidad para generar ideas, etc.

Galton (en 1869), Binet (en 1905), Terman (en 1916) y Wechsler (en 1939), son los investigadores que más importancia cobran en el estudio y uso de los test para medir el CI.

Con el surgimiento de los test se pretendía medir la inteligencia real o potencial de una persona para así calcular la dimensión de la capacidad mental para poder clasificar a los individuos (Gardner, 1995).

El primer intento fue llevado a cabo por Francis Galton en 1869, quien se enfocó en la aptitud general y las aptitudes especiales. Con su trabajo inventó la primera técnica estadística de correlación. Galton es recordado como la primera persona que publicó algo sobre la herencia de la inteligencia. Al principio estudiaba la inteligencia en descendientes de quienes ocupaban puestos importantes. Sin embargo no se conformó con los factores hereditarios y buscó una forma más directa de encontrar la inteligencia, por lo que midió capacidades intelectuales, perceptuales y motrices (Velázquez, 2004).

En 1896, Binet y Henri creían que los test comúnmente empleados estaban demasiado orientados hacia el funcionamiento sensorial y los procesos psicológicos más sencillos por lo que formularon el bosquejo del test mental que ellos consideraban más adecuado. Es hasta 1904 cuando Alfred Binet comienza a trabajar con Theodore Simon y publican la primera escala de medición de la Inteligencia de 30 reactivos diseñada para ayudar a identificar a niños de edad escolar con deficiencia mental. En 1905 publican una serie de Test, y tres años después las primeras escalas de inteligencia de Binet-Simon destinadas a niños de edades comprendidas entre 3 y 12 años. Esta escala de edades, relaciona el rendimiento de una persona en una serie determinada de test con el promedio de edad en que éstas pruebas son realizadas con éxito por niños de diferentes edades. (Alvarado, Cantú, Cisneros y Barcelata, 2003).

Lewis Terman, quien utilizara formalmente y difundiera el término de CI, publicó en 1916, una revisión más amplia de los aspectos, que hasta ese entonces, se habían realizado sobre la inteligencia de los 3 años de edad hasta los niveles adultos. Es hasta 1937 que la escala de Binet-Simon fue la prueba de inteligencia individual más utilizada, ya que en este año fue reemplazada por la escala Stanfor- Binet desarrollada por Terman (Alvarado, Cantú, Cisneros y Barcelata (2003). Esta prueba fue creada para niños de 2 a 6 años y tiene una gran variedad de ítems que van de menor a mayor grado de complejidad de acuerdo con la edad del niño.

Por otra parte, David Wechsler define la inteligencia como la capacidad agregada o global de individuo para actuar con determinación, para pensar en forma racional y para enfrentarse en forma efectiva con su ambiente. En 1939, Wechsler introdujo una prueba diseñada para medir la inteligencia de los adultos, (Alvarado, Cantú, Cisneros y Barcelata (2003). La prueba conocida como WAIS (Wechsler Adult Intelligence Scale), ha sido de las más utilizadas hasta el momento. Esta prueba evalúa dos aspectos: inteligencia verbal e inteligencia manipulativa, que a la vez están compuestos por subescalas, que se presentan al individuo de menor a mayor grado de dificultad.

No hay que perder de vista, que finalmente los sistemas de medición del CI, están basados en anteriores conceptos que giraban alrededor de habilidades lingüísticas y matemáticas.

Herencia directa de esta clasificación de las inteligencias se encuentra la teoría Estructuralista, de la cual su mayor exponente es J. Piaget. Sin embargo, a diferencia de sus antecesoras, esta teoría toma en cuenta algunos aspectos cualitativos más que cuantitativos, en el sentido de que la inteligencia es algo que se puede adquirir y que puede observarse como una habilidad individual. Se enfatiza la habilidad de manipular símbolos y signos, como parte del proceso de abstracción. Lo importante no es la persona, sino las habilidades de ésta, y por lo tanto las operaciones que ésta pueda realizar.

Existen otras investigaciones, que arrojaron planteamientos que consideraron otros factores implicados en el desarrollo de la inteligencia, lo que a la vez ayudó a desplazar el interés por la medición del CI.

Una de ellas es la teoría de Edward Thorndike, que en 1920 da una definición más cualitativa sobre la inteligencia, ya que formula una teoría en la que dependía de factores sociales, por ello utilizó el término Inteligencia Social. Sin embargo al igual que la inteligencia abstracta y mecánica, la planteaba como una inteligencia fija en el individuo.

A su vez Robert Sternberg (1979) propuso, un concepto denominado "Inteligencia Exitosa" que define como las habilidades analíticas, creativas y prácticas de una persona. Es la capacidad para adaptarse a un ambiente, seleccionar ambientes compatibles entre sí, y crear el ambiente en que uno está mejor consigo mismo. Aunque Sternberg se basa en rasgos de la inteligencia mencionados con anterioridad, vemos que integra al bienestar propio, elemento que hasta ese momento no se había tomado en cuenta.

La referencia sobre el bienestar como factor importante para alcanzar una inteligencia exitosa, implica que se abarquen otros aspectos en el individuo, además de la toma de decisiones o el pensamiento meramente racional. Este concepto reconoce valores personales, sociales, y culturales, así como su interacción; y todo ello involucra habilidades como la creatividad y el conocimiento

implícito que permite a los individuos conseguir objetivos que tienen para ellos un valor personal, para lo cual se requiere de automotivación.

En 1983 Howard Gardner propuso, una forma distinta de valorar a la inteligencia, que al igual que la de Sternberg y Thorndike, está compuesta de otras capacidades cualitativas además del uso del razonamiento.

Gardner (1995) propone que no existe una única inteligencia, sino varios tipos de inteligencias que van a estar o no presentes en el individuo de acuerdo a su contexto. Los estudios que le anteceden sobre la inteligencia están basados en cualidades lingüísticas y lógico- matemáticas, pero desde su perspectiva, la inteligencia no es algo que pueda ser visto o contado, es un potencial biológico que puede ser o no activado en dependencia del valor que se le otorgue en una cultura en particular, las oportunidades disponibles en dicha cultura y las decisiones personales tomados por individuos y/o sus familiares, profesores, etc., considerando que no todo mundo tienen los mismos intereses y capacidades, y no todos los individuos aprenden de la misma manera. De esta idea se derivó la Teoría de las Inteligencias Múltiples entre las cuales se encuentran (Gardner, 1995):

1. Inteligencia Musical, que es la capacidad para producir, transformar y apreciar las formas musicales, esto incluye la sensibilidad para los ritmos, tonos y timbres.
2. Inteligencia Lingüística, constituida por la sensibilidad a los sonidos, ritmos y significados que provienen de las palabras que incluye la habilidad de manejar las diferentes funciones del lenguaje, tanto en forma oral como escrita;
3. Inteligencia lógico-matemática que implica la capacidad para utilizar los números y los esquemas lógicos en forma efectiva, así como la habilidad para manejar cadenas de razonamientos.
4. Inteligencia Espacial que es la habilidad para percibir con precisión el mundo visual-espacial y hacer transformaciones sobre esas percepciones iniciales. Implica la capacidad de visualizar y de representar ideas visuales, así como de orientarse adecuadamente en el espacio.

5. Inteligencia Cinestésico-corporal, implica la habilidad de usar y controlar los movimientos del cuerpo para expresar tanto sentimientos como ideas; además de la capacidad de manejar los objetos con destrezas ya sea para producir o transformar cosas.
6. Inteligencia Interpersonal, es la capacidad para percibir, discernir y responder adecuadamente a los estados de ánimo, sentimientos, intenciones, deseos y motivaciones de otras personas.
7. Inteligencia Intrapersonal, la cual implica la capacidad para conocerse a sí mismo (con las fortalezas y limitaciones), es decir, el acceder a los propios sentimientos y pensamientos, y tener conciencia de los estados de ánimo, de las intenciones, motivaciones y deseos, para de esta forma interpretar y orientar la conducta de acuerdo a ese conocimiento.

En su teoría Gardner pone de manifiesto, que todos los seres humanos poseen un repertorio de diversas capacidades, que se expresan en contexto de tareas, disciplinas y ámbitos específicos. El repertorio humano de habilidades va mucho más allá de los conocimientos escolares básicos, dentro de los cuáles se encuentran la lectura, la escritura y la aritmética; al estimular a los niños a desarrollar una amplia gama de habilidades a las que positivamente recurren, o utilizan con el solo propósito de sentirse satisfechos en lo que hacen, la escuela se convierte en una educación de las habilidades de la vida (Goleman, 1995).

Con sus teorías Thorndike, Sternberg y sobre todo, Gardner abren paso a una noción muy distinta sobre la inteligencia; puesto que desde esta perspectiva es una cualidad que esta al alcance de todos los individuos y queda en las manos de cada uno desarrollar determinada área de interés.

La teoría de Gardner da pauta para considerar que las definiciones de inteligencia y el uso de los test sirven para encasillar las variadas personalidades existentes en los individuos en dos áreas: inteligentes o ineptos, lo cual conlleva a un etiquetamiento prematuro que puede truncar cualidades que no aparecen en los resultados.

Estas investigaciones también abandonan la segmentación existente entre pensar y sentir, y esto ha permitido que se valoren las capacidades individuales más allá del intelecto.

En la teoría de las Inteligencias Múltiples, Gardner se centra en las dos últimas, inteligencia interpersonal e intrapersonal, las cuales permiten que los individuos nos conectemos con nuestra propia realidad.

Asimismo se derivó un interés por la relación entre las emociones y la inteligencia. De ahí que Peter Salovey y John Mayer, desarrollaran el concepto de Inteligencia Emocional.

Ambos se encontraban de acuerdo con las críticas hechas hacia el concepto tradicional, que considera a la inteligencia solo desde el punto de vista lógico matemático y lingüístico, contra la valoración de la inteligencia solo por medio de la medición del CI (Santiago, 2003).

2.2. DEFINIENDO LAS EMOCIONES.

Para explicar las emociones, han surgido múltiples teorías en diversos campos. Entre ellos se encuentra la filosofía, la biología y más recientemente la psicología.

La filosofía, se ha interesado en los aspectos subjetivos de las emociones, con independencia de su aporte orgánico. Dentro de la filosofía entre las primeras definiciones dadas se encuentran la de Aristóteles y Platón, quienes debatieron la naturaleza de las emociones (Velázquez, 2004). Éstas fueron consideradas por muchos filósofos como resultado de la conciencia que el alma tenía de los afectos corporales. Sin embargo, posteriormente, se empezó a identificar la pasión como una enfermedad del alma.

Aristóteles definía la emoción, como aquello que hace que la condición de una persona se transforme a tal grado que su juicio se afecte. Entre las emociones, mencionaba temor, lástima, cólera, alegría y diversos estados que estuvieran acompañados de placer o dolor. La emoción era descrita como pasión, palabra de la cual se derivó la raíz griega que permitió describir algunas

enfermedades y perturbaciones físicas (patologías).

Los estoicos produjeron descripciones de emoción evitando distinguir, al igual que Aristóteles, de forma tajante los elementos racionales de la emoción y los irracionales, reconociendo que las emociones pueden tener ambos elementos en diferentes grados de complejidad.

En el siglo XVII, los planteamientos de Descartes, Spinoza y Kant, describían a las emociones como patologías que poseían las mentes de los individuos y los hacía actuar irracionalmente (Velázquez, 2004).

Para entender la teoría de Rene Descartes sobre las emociones, hay que mencionar que su noción dualista consiste en dividir las funciones cerebrales, en este caso el pensamiento, del cuerpo. El postulado primordial de Descartes, pienso, luego existo suponía al acto de pensar como una actividad ajena al cuerpo: la separación del ente pensante del cuerpo no pensante.

Para Descartes, la vida se puede explicar únicamente en términos mecánicos y materiales, mientras que lo espiritual no se relaciona con la vida sino con el pensamiento y la consciencia. Los cuerpos son distintos de las mentes, son pura extensión y están sometidos a las leyes mecánicas de la física. Las mentes son pensamiento, correspondiéndoles la consciencia y las modificaciones de ésta, como los sentimientos, los deseos, las emociones. En este sentido, Descartes solía indicar que los pensamientos no pesan ni ocupan un lugar ni tienen color, puesto que sólo a lo corpóreo le corresponden estas propiedades, por ello los cuerpos no pueden tener alma, por tanto ni sentimientos o emociones, o como el las llamaba, pasiones (Cambell, 2002).

Para explicar concretamente la conexión entre alma y cuerpo, asumía la noción de *spiritus*, es decir, las partes más sutiles de la sangre, rarificadas por el calor del corazón y presentes en el cerebro (y en la glándula pineal) como espíritus animales. Las pasiones, son precisamente sentimientos o emociones del alma, causadas, mantenidas y fortificadas por algún movimiento de los espíritus. Su efecto sobre el alma es que la disponen a querer las cosas para las que preparan su cuerpo.

La concepción de Descartes sobre las emociones, es importante ya que actualmente se considera que su teoría es la causante de la división que se ha hecho entre las emociones y la razón, ocupada tan ampliamente por diversas disciplinas como la medicina, la biología y por algunas escuelas psicológicas.

Benedict Spinoza, quien pensaba que la vida de los individuos estaba destinada, se ocupó de las emociones y de la psicología de la conducta humana, y sostenía que la naturaleza del hombre determina el impulso a la acción, que va dirigida hacia la autoperfección y equilibrio. Cuando se alcanza un grado mayor de perfección se experimenta el placer, y en el caso contrario dolor. Para Spinoza las emociones pasivas, se originan fuera del individuo, mientras que las emociones activas que son el resultado de la naturaleza y de un sentido placentero. Por lo tanto él creía que los males de la vida, se deben a emociones pasivas, que causan dolor y hacen bajar nuestra vitalidad (Velázquez, 2004).

Es por ello que para Spinoza, el concepto de sabiduría se basaba en el autocontrol ya que esto permitiría evitar las emociones pasivas, es decir, una negación a ser movido por la emoción.

Spinoza veía las emociones, como una especie de pensamientos defectuosos sobre el mundo y las definió como modificaciones del cuerpo que aumentan o disminuyen nuestros poderes activos. De acuerdo con Velázquez (2004), la teoría de Spinoza, derivada de la de Descartes, es un primer intento de anteponer la razón a la emoción.

Kant, al igual que Hume, elaboró teorías de la emoción en respuesta a preguntas sobre la motivación moral y el conocimiento. Para Hume, el conocimiento va a encontrarse al igual que la pasión del lado de la experiencia, por lo que llegó a decir que la razón no puede tener influencia alguna sino en cuanto afecte alguna pasión y finalmente sostendrá que la razón no es más que una pasión general y apacible. En consecuencia, Hume tomará la pasión como un instrumento más para saber que pasa en la experiencia. Esto convierte a Hume en el primer filósofo en poner atención al papel que juegan las ideas y las creencias en generar emociones.

El estudio biológico amplió el panorama, ya que con el dualismo cartesiano y algunos de los primeros planteamientos filosóficos, la división entre mente y cuerpo distanció durante años los procesos emocionales de los mentales considerando que sólo el pensamiento racional y los procesos cognitivos superiores se elaboran en el cerebro, lo que derivó que las emociones se consideraran únicamente como un proceso interno y subjetivo imposibilitado de estudiarse desde un punto de vista científico (Fernández y Ramos, 2001). Sin embargo surgió un ánimo entre diversos científicos en la búsqueda de estructuras corticales que se relacionaran con los procesos emocionales.

En los primeros estudios, las emociones eran definidas como una respuesta de adaptación al medio, enfocándose en la transformación fisiológica del individuo cuando experimenta alguna emoción o de cómo algún cambio fisiológico hace que se manifieste una emoción (Fernández y Ramos, 2001).

Ejemplo de esto es la teoría de William James, que en 1884, sugería que los cambios biológicos son la base de la experiencia emocional, es decir, que la percepción de estos cambios en el cuerpo son los que constituyen la emoción; estamos tristes porque lloramos, tenemos miedo porque corremos, etc. Esta teoría fue apoyada por Carl Lange, quien, aunque acentuaba los cambios vasculares, llegó a conclusiones similares, por ello a esta concepción se le denominó teoría James- Lange (Cofer, 1997).

La teoría James- Lange, afirma que los estímulos a los que está expuesta una persona causan cambios fisiológicos y ello da lugar a las emociones. Es decir, primero el organismo reacciona fisiológicamente ante algo y luego la corteza cerebral determina la emoción que se está experimentando. Por ejemplo, ver a un animal peligroso causa aceleración en la frecuencia cardíaca, respiraciones más profundas y/o sensación de piel de gallina, lo cual origina miedo. Lo relevante de la teoría de Lange, es que marcó el comienzo de la investigación metódica de las emociones. Sin embargo, Fernández y Ramos (2001), mencionan que esto restó importancia al proceso de la evaluación mental de la situación que desencadenaba la emoción y resaltó que las emociones eran las respuestas cognitivas provocadas por la estimulación periférica, sin embargo de acuerdo con

estos autores, si la retroalimentación fisiológica fuera el único factor de regulación, las emociones no durarían mas allá de un cambio fisiológico.

Walter B. Cannon (1929), fue el primero en objetar la teoría de James, pues decía que los fenómenos corporales no influían en las emociones y que las actividades viscerales no eran sentidas de un modo exacto entre una y otra (Cofar, 1997). Cannon junto con Phillip Bard, formularon una teoría en la que explicaban cómo las estructuras subcorticales intervenían en el control de las emociones. Asimismo comprobaron que la estimulación viseral no necesariamente producía cambios en la experiencia emocional (Fernández y Ramos 2001).

En 1937 James Papez propuso, la existencia de un complejo circuito emocional que incluía, al hipotálamo, el núcleo talámico anterior y la corteza cingulada, y según Papez la corteza cerebral controla la experiencia emocional del hipotálamo y de ello depende la expresión de las mismas (Fernández y Ramos, 2001).

En 1952 con la teoría de Paúl Milner, se populariza el sistema límbico, el cual ayudó a clarificar y caracterizar los circuitos neurales, implicados en la expresión y experiencia emocional. Aunque estas primeras teorías, tenían varias imprecisiones, derivaron investigaciones que confirmaron la vinculación entre el sistema límbico y las emociones.

Entre dichas investigaciones, encontramos la validada por Heuintrich Klüber y Paul Bucy, quienes extirparon a varios monos el lóbulo temporal y del complejo amigdalino lo que provocaba un síndrome en el comportamiento caracterizado por indiferencia afectiva, lo que convirtió a los monos de feroces a mansos. Esta investigación, llevó a concluir que era el complejo amigdalino, la estructura cerebral mas ligada a procesos emocionales (Fernández y Ramos, 2001).

El neurólogo del Centro para la Ciencia Neurológica de N.Y., Joseph Le Doux, ha utilizado tecnología y métodos innovadores que, han precisado el funcionamiento de la amígdala en las emociones, dejando a un lado la noción del sistema límbico (Goleman 1995).

Le Doux, explica que la amígdala se divide en cuatro grupos: corticomedia, basomedial lateral central y basolateral; los cuales son de especial relevancia por la cantidad de información que intercambian con la neocorteza, el hipocampo y los núcleos talámicos e hipotalámicos, que procesan lo que la persona experimenta interna y externamente realizando una evaluación sobre el contenido emocional de esa información (Fernández y Ramos, 2001). La amígdala, conserva esa información actuando como depósito de memoria emocional, lo que le permite activarse rápidamente ante la presencia de estímulos aversivos (Goleman, 1995).

La conexión de los núcleos sensoriales del tálamo con la amígdala, funcionan como un sistema de alarma, y es este proceso lo que permite actuar rápidamente ante lo que se supone una situación de peligro que involucre algún aspecto emocional. Sin embargo, Le Doux explica que esta función de la amígdala, puede ejercer el control sobre lo que las personas hacen (llevando a que el sentimiento impulsivo supere lo racional), ya que la secreción de las hormonas provocadas por esta estructura envía “mensajes Urgentes” facilitando reacciones musculares, en el sistema cardiovascular o intestinales (Goleman 1995).

El hallazgo de la función de la amígdala y las funciones cerebrales implicadas en las emociones, es reciente, sin embargo las conductas derivadas de éstas se han analizado desde el tiempo de los griegos y se mantuvieron mucho tiempo dentro de un enfoque negativo, ya que diversas teorías han señalado que cuando las emociones se “desatan” los individuos son incapaces de pensar y por lo tanto de actuar de un modo adecuado o razonable; lo cual situó a la mayoría de las emociones como una serie de comportamientos incontrolables y por lo tanto incorrectos.

Si bien es cierto que, la rapidez con la que se presentan las respuestas emocionales, no siempre permiten responder de la forma más adecuada, ello no las convierte en la contraparte de la razón.

Esta idea ha sido referida por el Dr. Antonio Damasio, neurólogo de la Facultad de Medicina en Iowa, quien ha mencionado la intervención de las emociones en la toma de decisiones más “racionales”.

Damasio, ha estudiado a individuos que han sufrido lesiones en la corteza prefrontal- amígdala, lo cual los ha llevado a una incapacidad para tomar decisiones, aunque no muestran deterioro en su cociente intelectual ni en sus capacidades cognitivas; sin embargo su vida personal se ve afectada de forma grave cuando tienen que tomar decisiones aunque sean sencillas.

Con esto, concluyó que la dificultad que enfrentan estos individuos, se debe a que han perdido acceso a su aprendizaje emocional, ya que los sentimientos son indispensables para las decisiones racionales porque el aprendizaje emocional envía señales que simplifican tomarlas (Goleman, 1995). Por lo tanto la vida de éstos, también se ve afectada al intentar hacer planes para el futuro y para conducirse en algunas reglas sociales (Fernández y Ramos, 2001). Es por ello que Damasio, afirma que el cerebro emocional esta tan comprometido en el razonamiento como lo esta el cerebro pensante (Goleman, 1995).

De esta forma, Damasio da paso a la unión que era inexistente entre las emociones y la razón, siempre respetando, de acuerdo a su área, la naturaleza biológica de éstas.

Entre sus teorías más interesantes, esta el llamado “marcador somático” que es un equivalente de la intuición. Afirma que hay decisiones que no se hacen bien si se hacen racionalmente, requieren de la intuición y sabiduría emocional obtenida de experiencias pasadas. Entonces el marcador somático es como un tipo de alarma que elimina malas opciones en el proceso de toma de decisiones. De esta forma Antonio Damasio cree que los procesos de razón y emoción ocurren en los mismos sistemas neuronales y que las emociones y los sentimientos son substancialmente racionales y ayudan a manejar acciones y decisiones en una manera racional.

Aunque, la neurobiología ha aportado mucho al estudio de las emociones, la psicología se ha interesado en unificar las funciones fisiológicas y las psicológicas que intervienen en lo emocional, lo que, con el paso del tiempo, ha ayudado a mostrar que la idea de incontrolabilidad de las emociones, no es del todo acertada. Ello ha permitido, de acuerdo con Goleman (1995), terminar con el distanciamiento que había entre razón y emoción, ya que no se trata de anteponer

la una a la otra, sino lograr que ambas estén en equilibrio: armonizar cabeza y corazón.

Si en el área de la biología, el estudio de las emociones ha sido difícil por la gran cantidad de desacuerdos que existe para definir las, en la psicología se encuentra más marcada esta problemática puesto que no ha habido una definición aceptada de forma unánime.

A partir del siglo XIX, aparecen diversas teorías que tratan de explicar las emociones humanas desde un punto de vista psicológico. Los primeros estudios las definían únicamente, como un comportamiento dado ante algún estímulo, en lo cual no se tomaba en cuenta las experiencias o las creencias; por lo que uno de los problemas implicados en el estudio de las emociones ha sido la falta de acuerdo en la propia definición, así como el número de estas que existen. Usualmente, se les ha descrito como un término para designar aspectos expresivos y conductuales así como para la experiencia interna que es solo accesible al individuo que lo vive (Fernández y Ramos, 2001).

Desde la antigua Grecia, se había venido separando las emociones de la cognición, y como resultado de la permanencia de esta idea, surge el Cognitivismo, que en sus inicios estudiaba el comportamiento, el pensamiento y el razonamiento sin tener en cuenta las emociones.

En 1874, aparece el Compendio de Psicología de Wilhelm Wundt, libro destinado a explicar las sensaciones simples hasta llegar a formaciones más complejas, como las emociones. A finales del siglo XIX, surgen los llamados “métodos expresivos”, con los cuales se afirma que los sentimientos y emociones conscientes se expresaban al exterior con cambios corporales y en la conducta. Ello llevó a que se intentara encontrar correlación entre sentimientos subjetivos y sus manifestaciones fisiológicas. Sin embargo, con la llegada del conductismo, esta idea se invalidó puesto que Watson definió la emoción como un patrón de conducta que implicaba músculos y glándulas (Velázquez, 2004).

Con el surgimiento del Conductismo, que a principios del siglo XX fue una corriente predominante en psicología, se dejó a un lado la idea de pensamiento y cognición, y se basó únicamente en estudiar las respuestas observables de la

conducta, producidas por el ambiente.

La teoría conductista, situó a las emociones y a la inteligencia, en un lugar mas olvidado, puesto que la emoción, al igual que el pensamiento o la conciencia no era algo que se pudiera observar directamente en las personas, por lo cual no era adecuado para la psicología como ciencia.

Hacia la mitad del siglo XX, resurge el concepto de mente y pensamiento, y ello dio fuerza nuevamente al concepto de inteligencia; se comparaba a la mente humana con los procesadores computacionales surgiendo así la idea de la inteligencia artificial. Esto, dejó a un lado las experiencias subjetivas y de conciencia del individuo ya que se centraba únicamente en las funciones mentales y los procesos que las originan.

El cognitivismo, no aceptaba las emociones puesto que prefería ver a la mente humana como una maquina, y no aceptaba la mente como un órgano biológico, lo cual descartaba las emociones ya que estas siempre se han visto implicadas con respuestas físicas.

En un intento por explicar las emociones desde un punto de vista que fuera aceptado por el cognitivismo, los psicólogos Stanley Schaffer y Jerome Singler (1960), asumían que las respuestas fisiológicas de las emociones informan la cerebro de la existencia de un estado de alteración como temor, amor o tristeza, es decir que la intensidad del estado fisiológico indica la fuerza de la emoción, y con base en ello el individuo se da cuenta qué emoción esta sintiendo. Así, las emociones serian el resultado de la interpretación cognitiva de las situaciones (Smith, Sarason y Sarason, 1984).

En contra parte, hacia los años 80, Robert Zajonc realizó experimentos donde uso un efecto llamado “de la mera exposición”, en el cual se demostró que las reacciones emocionales se presentaban sin que los individuos estuvieran concientes del estímulo, por lo cual afirmó, que las emociones podían existir antes que la cognición y ser independientes de la misma.

Aunado a las discrepancias sobre el origen y manifestación de las emociones, se ha presentado que diversos estudiosos del tema como Elizabeth Duffy (1962), Harold Schlosberg (1954), Donald Hebb (1955) y Donald Lindsley

(1951) entre otros, creían que la expresión emoción no definía correctamente al estado que presentaban los individuos, por lo que pretendieron que fuera sustituida por la de activación o excitación, ya que en la mayoría de los casos se refería que una emoción manifiesta una excitación cognitiva, conductual y/o fisiológica que perturban el comportamiento habitual, de carácter generalmente pasajero, que a veces puede convertirse en un estado crónico (Coffer, 1997).

En el tema de las emociones, es importante mencionar la teoría de Sigmund Freud que, aunque no desarrolló una teoría específica, el psicoanálisis aportó y modificó diversas teorías que había sobre éstas.

Freud las define como afectos, como una respuesta instintiva pero, que no puede concebirse de forma inconsciente puesto que es un sentimiento y éstos a su vez son descritos como procesos mentales, aunque ambigualmente, las causas de sentir dicha emoción si puedan serlo; lo situaba como un sentimiento.

Desde esta perspectiva, no basta con desear que alguna emoción desaparezca para que esto suceda, lo que las convierte en importantes motivadores de conductas futuras. Para Freud, la salud mental es producto de la higiene emocional, y los problemas mentales reflejan en gran medida trastornos emocionales. Acorde a esto, las emociones pueden tener consecuencias útiles o patológicas (Velázquez, 2004).

Es importante destacar la concepción sobre las emociones, realizada en el año 1990 por los psicólogos Peter Salovey y John Mayer, quienes aportan una concepción muy interesante y que se convierte fundamental para las teorías actuales sobre las emociones.

Ambos, mencionan que las emociones presentan una función útil y adaptativa para el bienestar y supervivencia (Salovey y Mayer en Extremera, Durán y Rey 2005). Mencionan que las emociones, afectan o benefician de manera directa los niveles de éxito, satisfacción, la habilidad para contactarse con otras personas, así como la habilidad individual para enfrentar el estrés, los niveles de autoestima, la percepción de control, el estado general (Grajales 2001).

La teoría de ambos psicólogos, deriva lo que hoy se conoce como Inteligencia Emocional, la cual se contrapone frontalmente con la tradición filosófica clásica, que había apoyado durante siglos el carácter "destructor" de los estados afectivos sobre la razón (Extremera, Durán y Rey 2005).

Utilizando los fundamentos de Salovey y Mayer, además del de Le Doux y Antonio Damasio, se presenta Daniel Goleman, quien en 1995 impulsa al término Inteligencia Emocional proyectando en diversos ámbitos la importancia de las emociones.

Goleman (1995), las describe como un sentimiento y sus pensamientos característicos, que presenta estados psicológicos y biológicos y una gran variedad de tendencias a actuar (Velázquez, 2004).

A partir de eso, se han presentando múltiples seguimientos al trabajo de Goleman, que lejos de aportar cosas nuevas, han ampliado el panorama y han presentado diversas técnicas en el trabajo de las emociones. Asimismo, las definiciones mas recientes han apoyado la idea de que en las emociones intervienen las creencias del individuo así como su personalidad, su fisiología, el contexto, y todo ello lo lleva a transformar su comportamiento.

Velázquez (2004), menciona diversas descripciones actuales sobre las emociones. Una de ellas, propuesta por Díaz (1990), explica que la emoción es una experiencia subjetiva que surge como repuesta ante diversos estímulos, por lo que es una respuesta adaptativa vinculada al pensamiento, lo que le da una carga social. De acuerdo a esto, el individuo cuenta con un repertorio emocional del cual se requiere aprender a modular para expresarlas de modo que no afecten la vida de las personas.

Otros investigadores, como Frijda (1998) y Lazarus (1991), valoran el contexto total con base en el significado que le da el individuo, por lo que la emoción dependerá de la interpretación que se le de a un evento vivido (Velázquez, 2004).

Uzcátegui (1998), define a las emociones como estados y funciones básicos para la vida, que requiere para su adecuado funcionamiento de estabilidad, es decir de no muy alta ni muy baja intensidad. Menciona diversos

enfoques como el neurofisiológico que, como se ha mencionado anteriormente, están implicados elementos como la amígdala, el hipotálamo y el hipocampo; el conductual en el que interviene la presencia de estímulos; comunicacional en el que se da un significado al efecto consonante o disonante que produzca un mensaje y bioquímico, que implica las descargas de adrenalina así como la activación de los diversos sistemas neurotransmisores que existen en el cerebro (Santiago, 2003).

La mayoría de las definiciones actuales, las definen en base a tres sistemas: neurofisiológico, el conductual y el experiencial- subjetivo (Fernández y Ramos, 2002). Y de acuerdo con Carrión (2002), cada uno de estos sistemas forma parte de una cadena cuyo origen es la emoción en sí, es decir, no es que estos tres elementos formen la emoción, sino que la emoción los pone en acción. Con esta perspectiva, se puede entender a las emociones desde un punto de vista más integral, ya que nos desprende de la sola versión biológica o cognitiva. Todo el cuerpo de los humanos, tanto física como psicológicamente, vive la emoción y reacciona ante ésta. Y no solo se detiene en el propio cuerpo del individuo, una emoción es vivida por uno mismo, por los semejantes y por el ambiente.

El hecho de que las transformaciones, provocadas por las emociones, puedan ser tan amplias, es lo que le ha dado ese rasgo negativo, puesto que de acuerdo con Santiago (2003), pese a todos los estudios que existen, la sociedad lejos de entender los estados emocionales, nos ha enseñado a ignorarlas, debido a vinculación que, desde tiempos pasados, se le ha dado con lo irracional y con una pobre evolución en el individuo.

Sin embargo, la teoría de la inteligencia emocional cambió esta concepción, ya que se enfoca en que se puede obtener una transformación del comportamiento emocional aprendiendo a educar las emociones.

Así, desde esta perspectiva, las emociones como primera señal son las responsables estimuladoras de cualquier acción desde las más simples hasta las más intensas y es eso lo que las hace tan importantes en la vida de los humanos. Son impulsoras de las acciones.

2.2.1. ASPECTOS FÍSICOS Y PSICOLÓGICOS DE LAS EMOCIONES.

Aunque no es del todo necesario saber neurología para conocer las emociones, es necesario conocer algunos de los mecanismos que intervienen internamente al desencadenarse éstas, sin olvidar que un individuo funciona de forma integral (Carrión, 2002).

Desde el punto de vista de la biología evolucionista, algunas emociones, como el amor, están relacionadas con el “éxito reproductivo”. El circuito neurológico básico de la emoción, aquello con lo que nacemos, es lo que ha funcionado mejor en las 50000 últimas generaciones. La evolución, es lo que ha ido dando forma a nuestras emociones; y a pesar del rápido crecimiento de la civilización humana, los últimos 10, 000 años han dejado huella en las emociones humanas (Goleman, 1995).

Esto ha creado problemas en las respuestas humanas, ya que la huella que nos ha quedado son esos impulsos al actuar que, a su vez, nos han ayudado a librar serias dificultades de vida, ya que en cada emoción hay una implícita tendencia a actuar y prepara al organismo para una clase distinta de respuesta. Asimismo, estas tendencias a actuar no solo están reguladas por la biología, sino también nuestra experiencia en la vida y nuestra cultura.

En el pasado, la vida corta o los grandes depredadores de la naturaleza nos enseñaron a que el comportamiento violento o agresivo ayudaba a la supervivencia, sin embargo en la actualidad con la existencia de tantas armas, esa respuesta pone mas en peligro la vida de lo que la salva (Goleman, 1995).

La parte más primitiva del cerebro, es el tronco cerebral, del cual surgieron los centros emocionales, de los cuales millones de años después surgió la neocorteza o cerebro pensante desarrollaron después el sistema límbico, el cual añadió emociones al repertorio del cerebro y refino el aprendizaje y la memoria. Todo este conjunto, permitía a los primeros mamíferos tomar mejores elecciones que le permitieran la supervivencia.

Sin embargo, esto formó la parte rudimentaria de la neocorteza, ya que hace 100 millones de años que el cerebro se desarrolló repentinamente, ya que se añadieron varias capas de nuevas células que formaron la neocorteza. Esta permite que, los humanos, a diferencia del resto de los mamíferos comparen y comprendan lo que perciben sus sentidos, permite tener sentimientos respecto a ideas, símbolos o la imaginación.

La neocorteza, permite la sutileza y complejidad de la vida emocional, como la capacidad de tener sentimientos respecto a nuestros sentimientos, teniendo una variedad más amplia de reacciones a nuestras emociones y con diversos matices.

Sin embargo, puesto que la neocorteza está mas ligada a la parte racional del cerebro, el encargado de las emergencias emocionales es el sistema límbico, y dentro de éste encontramos a la amígdala, que es una pequeña estructura que controla muchos de los aspectos de la conducta emocional (Fernández y Ramos, 2002) la cual, es la especialista en asuntos emocionales, ya que actúa como deposito de la memoria emocional lo que permite conservar significados personales (Goleman 1995).

La amígdala, puede ejercer el control sobre lo que hacemos, mientras que la neocorteza pueda estar tratando de tomar una decisión. El funcionamiento de la amígdala, y su interjuego con neocorteza, están en el núcleo de la Inteligencia Emocional.

Esta cualidad de la amígdala, se debe a lo que recientemente, Le Doux, descubrió respecto a ella. En investigaciones anteriores, se ha descubierto que los sentidos transmiten señales al tálamo y de ahí a la neocorteza. Estas señales son clasificadas, con el fin de encontrar significados de manera que el cerebro reconozca qué es cada objeto y lo que significa su presencia. A partir de la neocorteza, las señales son enviadas al cerebro límbico y de allí la respuesta apropiada se difunde por el cerebro y el resto del cuerpo (Goleman, 1995).

Sin embargo, el hallazgo de Le Doux, consiste en que con diversas investigaciones, descubrió un pequeño conjunto de neuronas que conduce directamente información desde el tálamo hasta la amígdala, por una vía “mas corta”, que permite a la amígdala recibir algunas entradas directas de los sentidos

y comenzar a una respuesta antes de que queden registradas en la neocorteza.

Este descubrimiento muestra que la amígdala puede desencadenar una respuesta, sin depender totalmente de las señales de la neocorteza para formular reacciones emocionales, lo que la implica en el aprendizaje emocional (Fernández y Ramos, 2002).

La amígdala es la memoria emocional, y acompañada por las funciones del hipocampo, proporciona una memoria perfecta de determinado contexto, agrega el clima emocional que acompañaba a dicho contexto. Es decir, podemos recordar alguna casa con detalles exactos como color, estructura, forma, pero la amígdala es la que nos recuerda si esa casa nos gustó, o si presenciamos algo peligroso en ella por lo que no nos agrada etc. El hipocampo recuerda los datos simples y la amígdala retiene el clima emocional que acompaña dichos datos, ya que por medio de ella los recuerdos quedan registrados con fuerza.

La acción de la amígdala, es fundamental ante la evaluación del algún suceso, puesto que se activa de forma inmediata ante los estímulos, es decir, permite primero actuar y luego pensar (Fernández y Ramos 2002).

Sin embargo, muchas veces estas reacciones pueden no ser tan precisas, y en la vida humana pueden también resultar adversas. Esto, de acuerdo con Le Doux, se debe a que finalmente las emociones son anteriores al pensamiento, y al provenir del cerebro primitivo, suelen activarse con rapidez, pero algunas veces, con poca precisión (Goleman, 1995).

Esto se denomina emoción pre-cognitiva, que es una reacción basada en fragmentos de información sensorial que no ha sido totalmente integrada en un objeto que parece reconocible para un individuo. Si la amígdala siente que emerge un modelo sensorial, puede llegar a una conclusión desencadenando reacciones antes de que exista evidencia absoluta.

Si bien se ha encontrado que, la amígdala puede reaccionar por instantes de forma independiente a la neocorteza, habitualmente estas reacciones son reguladas por los lóbulos prefrontales (que se encuentran en la neocorteza). La corteza prefrontal, entra en acción cuando alguien siente miedo o rabia, pero controla dicha reacción para proporcionar una respuesta más eficaz (Goleman 1995).

Cuando una emoción se acciona, momentos después los lóbulos prefrontales representan una relación riesgo- beneficio y elijen la más adecuada. En el caso de la mayoría de los mamíferos estas respuestas suelen ser sencillas como huir o atacar, en el caso de los humanos también incluimos serenarnos, persuadir, comprender, presumir, menospreciar, etc. (Goleman, 1995).

En el proceso biológico de las emociones, la función de la amígdala es básica por si sola, sin embargo su importancia es mayor debido a la gran cantidad de conexiones que mantiene con la neocorteza, los hipocampos y los núcleos talámicos. Todo este conjunto, procesa lo que la persona está experimentando tanto internamente como en su contexto, interviniendo desde la evaluación del estímulo productor hasta la expresión corporal de la emoción (Fernández y Ramos, 2002).

Estas funciones neurológicas, se han perfeccionado a través de la evolución del hombre, el cual está dotado de inteligencia (racional y/o emocional), imaginación, lenguaje elaborado, etc., y ha sido capaz de ir generando un mundo de creencias que son las que permiten funcionar o no en los distintos sistemas sociales (Carrión, 2002).

Un componente básico en los estados emocionales, son las sensaciones corporales que obedecen cambios fisiológicos, como aceleración o disminución del ritmo cardiaco, el incremento en la actividad de ciertas glándulas que producen adrenalina, por ejemplo, que va a modificar la fuerza corporal habitual en el individuo, o el cambio en la temperatura, que puede excitar al cuerpo o paralizarlo (Uzcátegui, 1998, en Santiago 2003).

También resulta de suma importancia la expresión corporal, que, aunque no son determinantes para conocer la emoción que un individuo presenta, puesto que la expresión puede no corresponder con la emoción que la persona siente (Harris, 1992), muchas veces pueden servir como indicio.

La expresión de las emociones, se da mediante la expresión facial y otros procesos de comunicación no verbal tales como los cambios posturales o de entonación muscular (Fernández y Ramos, 2002).

Una buena o mala cara, es importante para iniciar una relación con otra persona. Hay expresiones faciales muy conocidas y universales, como la alegría, la tristeza o el enojo. Sin embargo hay otras difíciles de descubrir como la ansiedad, el estrés o una fobia, que en un momento dado puede provocar risa nerviosa.

Las personas, manifiestan una emoción por medio de expresiones faciales, corporales y motoras, el mensaje corporal del individuo se percibe en conjunto. Sin embargo, esto forma parte de las emociones, no son las emociones en sí, tal y como menciona Carrión (2002) puesto que éstas son una respuesta a un determinado momento, mas no lo son las reacciones fisiológicas y las conductas manifiestas en ellas; no hay que confundir la opresión estomacal con una emoción, estas son sensaciones corporales que pueden o no acompañarla.

Todas las organizaciones humanas, están integradas por sistemas que funcionan dentro de sistemas, tanto biológicamente como psicológicamente o culturalmente, y todos se interrelacionan e interactúan (Fernández y Ramos, 2002). De esta forma entenderemos cómo se presentan las emociones.

El individuo percibe por medio de sus sentidos un hecho, y éste es filtrado por las creencias que se tengan y desencadena la emoción y se adopta cierta fisiología y se exterioriza una respuesta adaptativa (Carrión, 2002).

Si bien el conocimiento de la biología de las emociones es importante, la función psicológica de éstas lo es aun más cuando abordamos el tema de la Inteligencia Emocional (IE), ya que como se menciona con antes, todo un conjunto neurológico interviene en las emociones, mas no es lo único que existe cuando estas se presentan.

Para comprender nuestras emociones, es necesario saber cómo funcionan y qué es lo que está sucediendo en nuestro cuerpo, tanto física como psicológicamente.

Cuando una persona está ante algún acontecimiento, percibe simultáneamente comunicación verbal o no verbal, que le transmite ciertos mensajes. Generada dicha información, es captada por los sentidos (vista, oído, olfato, etc.), y a través de descargas electroquímicas la transmiten al cerebro en

donde es procesada. Pero la información no puede ser absorbida en su totalidad, ya que procesarlo todo significaría además de detectar el hecho, tomar en cuenta temperatura, humedad, presión atmosférica, entre muchas otras cosas, por lo que se selecciona un bloque de aquello que mas interesa (Carrión, 2002).

Una misma emoción, puede presentarse de forma distinta en cada individuo, variando la intensidad y con ello la reacción corporal y psicológica. Y a través de una emoción pueden manifestarse algunos rasgos de personalidad.

Todo lo que un individuo piensa, es producto de las percepciones y los procesos mentales contruidos de lo que entra a través de los sentidos y luego se le da un significado de forma subjetiva. Y como hemos visto, existe actividad de la amígdala pero ésta es activada a partir de las representaciones mentales que el individuo se hace (Carrión, 2002).

La visión de la realidad que se tenga ante algún hecho, se modificará en función de la emoción que esté sintiendo. Cada emoción tiene su propio repertorio de pensamientos, sensaciones y recuerdos asociados (Velázquez, 2004). Las reacciones emocionales, varían en función de las creencias y deseos que se tengan, incluso una misma situación, es experimentada de diferente forma por las diferentes personas que las presencian (Harris, 1992).

Los seres humanos, experimentan emociones distintas al resto de los animales. Un animal comerá hasta saciar su hambre, pero el hambre en los humanos va más allá. El simple acto de comer puede estar rodeado de amor o desagrado, dependiendo con quién se coma o quién provea el alimento; se puede comer únicamente por acompañar a alguien o no comer por el simple hecho de dejarlo solo (a). "...te despedaza o ennoblece por amor, por reconocimiento o por poder." (Antunes, 2000).

La experiencia adquirida a través de los años en los diversos contextos en los que el individuo se ha desarrollado, da paso a dar valoración (junto con las reacciones cerebrales) a diversos hechos, y como consecuencia se experimenta la emoción y las reacciones correspondientes a ésta (Carrión, 2002).

La valoración de las emociones, en la que individuo estima un hecho como placentero o no, ha resultado de utilidad para preservar la seguridad y bienestar del mismo permitiendo que ponga en funcionamiento determinados planes de acción cuando descubre el estado en el que se encuentra y aquél que desea alcanzar. Esta funcionalidad, contrasta con el concepto popular de la emoción que enfatiza su papel disfuncional (Fernández y Ramos, 2002).

Sin embargo, las emociones juegan ambos papeles. Es funcional como alarma tanto biológica como psicológica, como motivador, etc., y disfuncional cuando acarrea problemas al individuo, como cuando lo paraliza. Así que, lo funcional o disfuncional dependerá de la intensidad, la frecuencia y la duración, puesto que el enojo prolongado se manifiesta como agresividad, o la alegría prolongada o muy intensa puede convertirse en un estado de euforia (Fernández y Ramos, 2002).

Las manifestaciones de la emoción, están mediadas (no determinadas) por la experiencia del que ha provisto la cultura al individuo, la cual ejerce una importante influencia en su manifestación, puesto que pueden verse maximizadas, minimizadas o reprimidas, repercutiendo en las manifestaciones verbales, motoras e incluso en menor medida, en las fisiológicas. Asimismo, puede influir la capacidad o incapacidad del control personal, provocando disfunciones intelectuales y/o motrices, y trastornos emocionales como la fobia, el estrés, la depresión, entre otros (Velázquez, 2004).

Una emoción, se va nutriendo a lo largo de la vida con las diversas experiencias y creencias, que el individuo va formando de sí mismo y de su entorno; es por ello que un individuo debe ser capaz de entender sus emociones, si es necesario desprenderse de sus creencias para lograrlo.

Como se ha mencionado, aunque las emociones dan la posibilidad de saber qué afecta y alejarse de ello, es común que los humanos ignoremos estas señales. A través de los años, se nos ha enseñado a que permanezcan lejos por medio de la cultura, la ciencia, la tecnología, entre otras cosas. Esto ocasiona que los individuos, no reconozcan sus emociones, y por tanto no sean capaces de manejarlas adecuadamente. Asimismo, conduce problemas a la hora de

relacionarse con los demás al no comprender las emociones ajenas o reaccionar con violencia ante éstas.

El contacto con las emociones, permite ser concientes de las fuentes de preocupación y hacer algo para afrontarlas; entender los mensajes de las reacciones es una oportunidad del ser humano para resolver o dar permanencia a cuestiones que tengan que ver con nuestra persona o con los demás.

Una emoción, logra intensificar los motivos y experiencias de tal forma que se convierte en una señal de que una situación es muy significativa, así permite que permanezca en nosotros la relevancia que tenga algún hecho. Ejemplo de lo anterior, se presenta cuando un individuo experimenta algo que es contrario a sus deseos u objetivos. No conseguir lo que uno se propone desencadena emociones intensas (Galindo, 2003). Este hecho, ha sido de suma importancia en el ámbito de la psicología de las emociones, ya que precisamente éstas son relevantes cuando provocan una sensación de malestar.

Sin embargo, de acuerdo con Carrión (2002), no hay emociones negativas puesto que cada emoción es útil y conveniente de experimentar, y cualquiera de éstas se presenta para avisar y señalar que algo anda bien o no, y requiere atención. Lo negativo en cualquier emoción, como ya lo hemos mencionado, es que se presente con demasiada intensidad y/o permanencia.

2.2.2. CLASIFICACIÓN DE LAS EMOCIONES.

La clasificación de las emociones, se ha dado con base, en la interpretación que las diversas ciencias le han dado a las conductas que se presentan junto con cada emoción. Hay emociones fácilmente clasificables, como la alegría, la tristeza o la ira, y, conforme el individuo crece y experimenta con sus semejantes, dicha identificación se facilita.

Sin embargo, hay emociones más complejas, como la vergüenza y la confusión, en las cuales se requiere conocer el contexto que rodea al individuo para identificarlas (Harris, 1992).

Paul Ekman, de la Universidad de California, en 1972 realizó un estudio en diversas culturas del mundo, incluidas aquellas muy remotas que no tenían contacto con culturas más “avanzadas” y presumiblemente no contaminados por la exposición al cine o la televisión, y les presentaba a una serie de imágenes de personas gesticulando diversas emociones (Grajales, 2001). En sus resultados, argumentó que existía una serie de emociones básicas que son reconocidas en todas las culturas del mundo. Estas emociones son: temor, ira, tristeza y placer. Sin embargo, esto aún presenta controversia puesto que la teoría de Ekman se basa en la concepción Darwin, la cual ha considerado a dichas emociones una prueba de que la evolución las había dejado impresas como señales en el sistema nervioso central de los humanos (Goleman, 1995).

Existen cientos de emociones, junto con combinaciones, variables, transformaciones. Aquí se presentan las emociones que diversos investigadores consideran como básicas y sus diversos matices:

- Ira: furia, enojo, resentimiento, cólera, exasperación, indignación, aflicción, fastidio, irritabilidad, hostilidad y, tal vez en el extremo, violencia, y odio patológicos.
- Tristeza: congoja, pesar, melancolía, pesimismo, pena, autocompasión, abatimiento, desesperación y, en casos patológicos, depresión grave.
- Miedo: ansiedad, aprensión, nerviosismo, preocupación, consternación, inquietud, pavor, miedo, terror, en un nivel psicopatológico, fobia y pánico.
- Alegría: felicidad, alivio, contento, dicha, deleite, diversión, éxtasis, gratificación, satisfacción, euforia, extravagancia, y, en el extremo, manía.
- Amor: aceptación, simpatía, confianza, amabilidad, afinidad, devoción, adoración, vanidad.
- Sorpresa: conmoción, asombro, desconcierto.
- Disgusto: desdén, desprecio, menosprecio, aborrecimiento, aversión, disgusto, repulsión.
- Vergüenza: culpabilidad, molestia, disgusto, remordimiento, humillación, arrepentimiento, mortificación y contrición.

Además de las anteriores, Carrión (2002), menciona una serie de emociones, entre las que se encuentran: el aburrimiento, ansiedad, aprensión, arrepentimiento, cautela, celos, culpa, decepción, desamor, desilusión, desorientación, depresión, frustración, enfado, indignación, inferioridad, insatisfacción, miedo, preocupación, soledad, sorpresa, alegría, amor, tristeza, entre muchas otras.

Clasificar las emociones, es una tarea difícil ya que el abanico de emociones de los seres humanos es muy grande, y generalizar los estados humanos podría considerarse como pretender limitar su capacidad expresiva.

Es por ello, que existe controversia, puesto que al haber una clasificación universal de éstas (propuesta por Ekman), hay muchas que no son reconocidas como emociones. Sin embargo, cuando se presentan dos emociones una seguida de la otra, se van formando patrones emoción, por lo que reconoce la posibilidad de combinaciones entre emociones.

Goleman (1995), coincide con lo anterior, al mencionar que existe una infinidad de combinaciones de emociones, por ejemplo celos, los cuales son una combinación de ira, tristeza y temor.

Comúnmente, los individuos pueden hacer una valoración emocional (superficial) de otro individuo, determinando si está triste, avergonzado, etc., por medio de la expresión facial, los movimientos corporales y las diversas reacciones implícitas. Pero, paradójicamente en el caso de las propias emociones, no siempre se sabe describirlas y por ende, entenderlas. Y aunque la mayoría de las investigaciones sobre las emociones se enfocan al miedo, ansiedad o tristeza, existe una gran variedad de ellas, y la posibilidad de identificar el mayor número de emociones facilita su manejo (Carrión, 2002).

De acuerdo con Goleman (1995), la identificación y reconocimiento de las propias emociones es clave para la Inteligencia Emocional, ya que la incapacidad de reconocer las propias emociones permite que estas descontrolen la vida. Mientras que, las personas que tienen una mayor certidumbre con respecto a lo que sienten, son mejores guías de su vida y tienen una noción más segura de lo que sienten respecto a las decisiones personales.

2.3. INTELIGENCIA EMOCIONAL.

Antes del surgimiento del concepto Inteligencia Emocional, se creía que se nacía con un temperamento determinado dominado por emociones, el cual era imposible de cambiar puesto que se nacía con él y no se podía hacer nada para modificar las relaciones con uno mismo. Actualmente se sabe que el autocontrol de las emociones es difícil, pero no imposible (Antunes, 2000).

La importancia de la IE, radica en el descubrimiento de que las emociones influyen tanto como la razón, en las diversas decisiones importantes de un individuo.

A diferencia de la razón, las emociones son más profundas y tienen mucha más fuerza. Es por ello, que pueden presentarse continuamente o permanecer retraídas hasta que un día se manifiestan, y no siempre, de la forma más adecuada.

La Inteligencia Emocional (IE), da la capacidad de manejar correctamente los estados internos propios. Esto significa ser dueños de las propias emociones cambiándolas, disminuyéndolas o incrementándolas, con el fin de disfrutar la vida (Carrión, 2002).

Sin embargo, un asunto importante sobre la IE, es que implica también el reconocimiento y comprensión de las emociones de los demás.

En concreto, la definición académica más aceptada, define la Inteligencia Emocional como la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud; la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual (Salovey y Mayer, 1990 en Extremera, Durán y Rey 2005).

2.3.1. DESARROLLO HISTÓRICO.

De acuerdo con Velázquez (2004), el primer antecedente del concepto de Inteligencia Emocional, tiene sus bases en la teoría de la Inteligencia Social de Thorndike (1920), quien mencionó la importancia de actuar sabiamente en las

relaciones humanas, incluyendo aptitudes de comprensión ante otros individuos, lo que permite relacionarse de forma eficaz con el mundo.

También, se encuentra la importante aportación de H. Gardner, quien, como ya se ha comentado, con su teoría de las Inteligencias Múltiples se opone a la noción de que, quien no posee un determinado puntaje en los test que miden el CI, esta lejos de ser inteligente y por lo tanto exitoso en la vida. Y de acuerdo a ello, con su obra *Estructuras de la mente* revoluciona el concepto de inteligencia y las consideradas, hasta ese momento, limitadas capacidades humanas.

Su teoría de las Inteligencia Múltiples, menciona dos tipos de inteligencia relacionadas con la competencia social: La inteligencia intrapersonal y la interpersonal (Velázquez, 2004), que ya se han definido anteriormente.

Sin embargo, fueron los psicólogos, Peter Salovey de la Universidad de Harvard y John Mayer de la Universidad de New Hampshire, quienes realmente plantearon el concepto Inteligencia Emocional por primera vez en el año 1990 (Shapiro 2002).

El significado original que Salovey y Mayer trataban de transmitir al término, implicaba la unión de dos vocablos de uso bastante común en el mundo de la psicología: inteligencia y emoción. Esta combinación, asocia dos campos que habían sido investigados separadamente e incluso se consideraban contradictorios (Salovey y Mayer, 1990 en Extremera, Durán y Rey 2005).

La IE, hace referencia a la habilidad para reconocer y procesar la información que transmiten las emociones, y sus relaciones con el entorno y, a partir de esto, razonar y resolver problemas eficazmente. Es decir, se contrapone totalmente a la noción de que las emociones intervienen en el adecuado uso de la razón y por tanto en una buena toma de decisiones (Salovey y Mayer, 1990 en Extremera, Durán y Rey 2005).

El objetivo principal de la IE para Salovey y Mayer, es la posibilidad de mejorar la calidad de vida a través del fomento de habilidades emocionales, puesto que la comprensión y el manejo emocional, se relacionan con el bienestar personal que se refleja en todas las áreas en las que se desenvuelve un individuo.

Actualmente, Mayer y Salovey continúan trabajando en el tema, y han citado otros trabajos que utilizaron el concepto de Inteligencia Emocional después de ellos. Sus publicaciones en el campo, han sido extremadamente influyentes y han formado la base para mucha de la investigación académica actual (Extremera, Durán y Rey 2005).

El modelo revisado de Mayer y Salovey (1997), enumera las diferentes habilidades que integran el concepto:

- ◆ Percepción, evaluación y expresión de las emociones (Conocer): Esta habilidad se refiere al grado en que los individuos pueden identificar convenientemente, sus propias emociones, así como la percepción de los estados emocionales en otras personas, objetos, colores y diseños a través del lenguaje, el comportamiento, el sonido o la apariencia. Además, también abarcaría la habilidad para expresar correctamente nuestros sentimientos.
- ◆ La emoción facilitadora del pensamiento (Motivación): Hace referencia a cómo las emociones, facilitan el pensamiento, al dirigir la atención a la información importante. Las emociones, pueden ser una ayuda al facilitar la formación de juicio y recuerdos respecto a emociones. Además, las variaciones emocionales cambian la perspectiva ayudando a tomar en cuenta diferentes puntos de vista. Experimentar diferentes estados emocionales, ayudan a responder favorablemente ante diversos problemas y así en
- ◆ contrar mejores soluciones o cambios.
- ◆ Comprensión y análisis de las emociones (Elección): Incluye el conocimiento emocional, que permite la capacidad para escoger las diferentes emociones, así como la habilidad para entender las relaciones entre las emociones y las diferentes situaciones a las que obedecen. Además, incluye la habilidad para comprender las emociones complejas y/o sentimientos simultáneos de amor y odio. Comprende también, la habilidad para reconocer las transiciones de unos estados emocionales a otros.

- ◆ Regulación reflexiva de las emociones: Esta habilidad, incluye la capacidad para estar abierto tanto a los estados emocionales considerados tanto positivos como negativos, así como la habilidad para reflexionar sobre emociones y determinar la utilidad de la información. Además, abarca la capacidad para regular emociones propias y ajenas, moderando las emociones negativas e intensificando las positivas sin reprimir ni exagerar la información que comunican.

Salovey y Mayer, han insistido en que la Inteligencia Emocional no es *el triunfo de la cabeza sobre el corazón, es la intersección de ambos*, combinando afecto con cognición, **emoción con inteligencia**.

Como se mencionó con anterioridad, esta teoría planteada por Salovey y Mayer fue retomada por el psicólogo Daniel Goleman, quien dio la popularidad de la que goza actualmente dicho término con la publicación de su libro *La Inteligencia Emocional* en el año 1995.

El trabajo de Goleman, fue bien aceptado por muchos, sobre todo en el ámbito empresarial, ya que sus siguientes trabajos se enfocan en obtener éxito laboral por medio de la IE. De la misma forma, divulgó el trabajo de dos grandes neurólogos, que hasta ese momento no eran tan conocidos: J. LeDoux y A. Damasio, cuyos trabajos ya se mencionaron con anterioridad.

Sin embargo, existen ciertos investigadores (Zaccagnini, 2006) que no están de acuerdo en el enfoque utilizado por Goleman, y consideran que su trabajo alteró el rumbo de las investigaciones de Salovey, Mayer, Damasio y LeDoux.

El trabajo de Goleman, al retomar los fundamentos de cada una de las investigaciones que habían trabajado con la unión entre las emociones y la razón, expuso una mezcla heterogénea de diversos campos que habían trabajado con las emociones, lo que le ayudó a convertir su obra en un best seller, pero que derivó en un abuso del término Inteligencia Emocional. Dicho abuso, orilló a la realización de textos que pusieron de “moda” lo emocional, perjudicando los trabajos anteriormente realizados, ya que en psicología las modas teóricas no son bien vistas (Zaccagnini, 2006).

Sin embargo, en su tiempo se consideró al conductismo o al cognitivismo como modas, y este tipo de teorías que se vuelven populares son rechazadas por aquellas que les anteceden. No obstante, de acuerdo con Zaccagnini (2006) las "modas" muchas veces se imponen puesto que responden a demandas reales de las personas:

"... lo que está de moda ahora no son las emociones, que siempre han existido, ni su importancia en la elaboración del comportamiento, que siempre ha sido reconocida, sino un cambio en la forma de interpretarlas, ya que históricamente, las emociones han sido consideradas como dimensiones psicológicas "negativas" que se debían reprimir, eliminar o desfogar. Ahora [...] se plantea la posibilidad de verlas en positivo y aprovecharlas para orientar el comportamiento [...] se trata de intentar, por primera vez en la historia de la Psicología, de utilizar las emociones en positivo..." (cit. en Zaccagnini 2006).

La intención de la IE, es facilitar a los individuos adaptarse en diferentes contextos y personas, haciendo un uso conveniente de todas sus emociones, y no solo las consideradas positivas.

El objetivo de la Inteligencia Emocional, independientemente de la forma de abordarla, ha sido respetada por la mayoría de los investigadores, puesto que coinciden en que su objetivo es proporcionar a las personas la capacidad para reconocer, comprender y regular sus emociones y las de los demás (Fernández y Ramos, 2002), lo que puede variar es el método utilizado para alcanzarla.

Lo importante de la IE, es precisamente que, sea una moda o no, las personas se están pre- **ocupando** por su vida emocional y por las consecuencias negativas que ha traído el ignorarlas.

2.3.2. EDUCACIÓN EMOCIONAL.

El humano por su naturaleza biológica, psicológica y social, es un ser emocional, que tiene que aprender a educar y dirigir sus emociones para que no se conviertan en un obstáculo.

A la mayoría de las personas, no se les prepara para resolver con agilidad y de forma no violenta, los problemas en las relaciones personales, ni para entender el lenguaje de las emociones. La formación, ha dado mas elementos para resolver problemas físicos que emocionales, entender mas sobre el mundo exterior que de sí mismos, y conocer mas los objetos que a las personas (Sastre y Moreno, 2002).

La falta de una educación emocional explicita, ha provocado generaciones de analfabetas emocionales, que, al actuar con ignorancia ante sus emociones, negarlas o intelectualizarlas, ha logrado que cuando de forma inevitable se encuentran con ellas, sean incapaces de manejarlas de forma adecuada, creando muchos problemas inesperados (Fernández y Ramos, 2002).

La influencia de lo exterior es mayor, cuanto menor es la educación emocional, pero no debe culparse a los hechos ya que la búsqueda de soluciones proporciona elementos para el cambio y el crecimiento personal (Sastre y Moreno, 2002).

La educación emocional, puede tener una función preventiva y mejoradora de estados emocionales mediante el aprendizaje, entrenamiento y práctica de estrategias para amortiguar las emociones excesivas (Salmurri, 2004).

La complejidad de los humanos, hace que seamos las únicas criaturas que pueden experimentar aburrimiento, enfado o tristeza al ver que un equipo de fútbol pierde o al reprobar un examen, lo anterior, manifiesta la capacidad de constructores del propio sentido de la fatalidad o la felicidad. Cada individuo esta sujeto a ciertas leyes de la naturaleza, pero es libre para concebir otras cosas (Antunes, 2000).

Cada persona, muestra una gran variedad de matices emocionales, pero lo que nos distingue de otras especies es la capacidad de reconocerlas y pensar en ellas (Shapiro, 2002).

Propuestos por Salovey y Mayer, diversos investigadores coinciden en los principios fundamentales para alcanzar una adecuada Inteligencia Emocional:

- ✦ El conocimiento de las propias emociones.

La capacidad de reconocer un mismo sentimiento en el mismo momento en que aparece. El conocimiento de nuestras emociones es, que el individuo sea consciente de que las tiene, es decir que las perciba, ya que esto es básico para la comprensión emocional.

- ✦ Manejo de las emociones.

Es una habilidad básica, que nos permite controlar nuestros sentimientos y adecuarlos al momento.

- ✦ Motivarse a sí mismo.

El control de la vida emocional puede resultar más sencillo, si se pone al servicio de un objetivo. Esto a su vez, facilita mantener la atención, la motivación y la creatividad.

- ✦ Reconocer las emociones ajenas.

Este reconocimiento, implica la *sintonía* afectiva que se establezca con otras personas, es decir, percibir, comprender y no juzgar sus emociones o pretender que las cambien por alguna que sea mejor para uno mismo. Esta habilidad, se ha denominado Empatía.

- ✦ El control de las relaciones.

Al entender las emociones de otros, se es capaz de mantener mejores relaciones personales, manejar situaciones de conflicto o negociaciones.

Estos puntos básicos, tratados en la IE, ponen de manifiesto que la sociedad no ha intentado de forma constante que los individuos, sobretodo desde los primeros años de vida, cuenten con una enseñanza que facilite el manejo de sus emociones, sobretodo aquellas que resultan perjudiciales para sí mismos y para los demás como el enojo, el miedo o la tristeza.

En la educación emocional, es importante reconocer la responsabilidad que el individuo tiene hacia sus propias emociones. De acuerdo con esto Galindo menciona tres aspectos:

1. Cada quien es responsable de lo que **le** sucede.
2. Que el malestar es **propio** y de nadie mas.
3. Que si el malestar no se maneja adecuadamente, este permanecerá.

Hasta aquí, se han nombrado las diversas áreas en las que se debe trabajar para manejar adecuadamente las emociones. Conocerlas, controlarlas y utilizar las propias así como el reconocimiento de las emociones de otros y las buenas relaciones. De esta forma, se entiende el por qué la IE se derivó de las inteligencias Interpersonal e Intrapersonal, propuestas por Gardner; aunque ahora se le da un enfoque menos cognitivo, y resalta el componente emocional que Gardner no enfatizó.

Cada persona, puede tener ya desarrollada alguna (s) de estas habilidades. Tal vez un individuo no sea capaz de comprenderse a sí mismo, pero se le facilite comprender a los demás. O quizá sea capaz de reconocer sus emociones, pero no pueda controlarlas o busque reprimirlas y no las utilice de forma adecuada. Estas habilidades adquiridas de forma adecuada, facilita que actúen entrelazadas (Fernández y Ramos, 2002). Todas las personas tienen derecho a experimentar malestar emocional, pero a veces se olvidan de que también tienen derecho a sentirse bien.

Es por ello, que el entrenamiento en todas las habilidades es importante; independientemente de alguna de éstas este en apariencia, en mejores condiciones que las otras. Además, lo anterior es difícil de conocer con exactitud, puesto que, aunque se han intentado desarrollar pruebas para conocer la Inteligencia Emocional en las personas, aun no hay pruebas oficiales o que se declaren como válidas. Además con ello se iniciaría el debate sobre la utilidad de los test sobre IE y no es la intención del presente trabajo.

Salovey (1993), menciona tres características, que si bien no son parámetros, son de utilidad para conocer cómo los individuos se comportan respecto a sus emociones:

1. *Conciente de sí misma*: Es aquella persona que esta atenta a su estado de ánimo, en el mismo momento que lo experimenta, lo que le permite tener una gran claridad emocional, autonomía y seguridad. Ello, le facilita tener una visión mas positiva de las circunstancias y cuando caen en un estado de ánimo negativo no se sumergen en el, sino que intentan salir rápidamente. Así le es posible controlar sus emociones.
2. *Atrapada en sus emociones*: Es aquella cuyas emociones se desbordan, y no está consiente de su estados de ánimo. Esta falta de conciencia le hace perderse en sus emociones por lo cual le resulta muy difícil controlarlas.
3. *Acepta resignadamente sus emociones*: Es aquella persona que, aunque puede percibir claramente lo que siente, acepta pasivamente sus emociones como si fuera algo inamovible y determinado, por lo cual no planea modificarlas.

Como se observa en el patrón anterior, es mas frecuente que las personas reaccionen de forma inadecuada ante sus emociones que de una forma que les permita utilizarlas positivamente.

Y aunque el manejo adecuado de las emociones, permite encontrar el camino para alcanzar la tan ansiada felicidad, muchas veces pareciera que los humanos se enfocan a lo contrario (Salmurri, 2004).

Es importante considerar que, resulta difícil transformar las emociones por la relación tan estrecha que éstas tienen con las creencias de cada individuo. De acuerdo con Frijda, Manstead y Bem, en su libro *Emociones y Creencias*, mencionan que las creencias se apoyan fundamentalmente en emociones, y la fuerza de unas sobre otras muestra la resistencia que puede haber a ser modificadas (Sastre y Moreno, 2002).

Sin embargo, siempre es tiempo de recobrar las riendas de las emociones y rediseñar las reacciones emocionales. Es por ello, que el objetivo de la educación emocional, es ayudar a las personas a incrementar el manejo de sus emociones asegurando que dicho cambio sea profundo y permanente.

Goleman (1995), menciona que las habilidades a desarrollar en la IE son: autoconocimiento o conciencia de sí mismo, identificación, expresión y manejo de sentimientos, control de los impulsos, y empatía. La teoría de Salovey y Mayer, así como las de Carrión (2000), Fernández y Ramos (2002), Antunes (2000), Salmurri (2004), Shapiro (2002), Galindo (2003), entre otros, coinciden con ello.

Hasta aquí, se ha presentado la importancia de la educación emocional y las habilidades que se obtienen con ella para determinar la Inteligencia Emocional en las personas. Sin embargo, ahora es importante determinar la mejor manera de llevar a cabo dicha educación.

La evolución tecnológica se ha dado con tanta rapidez, que es muy posible que los humanos no estuvieran psicológicamente preparados para recibir estos adelantos con tanta rapidez. Sin embargo no hay que encontrar culpables en la cultura o en la tecnología del alejamiento que los humanos han presentado hacia sus emociones, sería inútil sino tomamos en cuenta que las emociones son algo que se puede educar para aprovecharlas conscientemente (Salmurri, 2004).

En las diversas técnicas terapéuticas, el terapeuta estimula al paciente a reflexionar sobre sí mismo. En este proceso, utilizan métodos rigurosos, surgen emociones y sentimientos profundos y una comprensión enriquecida de la realidad. El resultado esperado, es que se modifiquen las características psicológicas que hayan contribuido al origen y mantenimiento de conflictos, con la consiguiente mejoría de la calidad de vida.

Muchas de las escuelas psicológicas, utilizan técnicas de tratamiento propias y distintas entre sí para abordar las diversas problemáticas de índole emocional. Según la naturaleza del problema a tratar, se indica la modalidad de tratamiento más apropiada. Según el caso, se puede utilizar terapia individual, de pareja, familiar o de grupo.

Una opción muy adecuada para el trabajo con emociones, es la PNL, ya que como vimos en el primer capítulo, muchos de sus principios y técnicas se basan en la vinculación que debe haber entre las personas y sus emociones.

Un punto importante es que la PNL, sin tener nada que ver con el desarrollo de la IE, enfatiza la importancia de estar en contacto con las emociones más que en su represión. Se podría decir que sus técnicas, ofrecen una adecuada canalización de las emociones más que una eliminación.

Es por ello que, en el siguiente capítulo, se expondrán las ventajas de trabajar en el desarrollo de la IE con PNL, y asimismo se propondrá una forma de educar las emociones utilizando la PNL.

CAPÍTULO 3

INTELIGENCIA EMOCIONAL CON PNL

Como se vio en el capítulo anterior, el desarrollo de la Inteligencia emocional implica el desarrollo de diversos factores, pero cuando el individuo no cuenta con ellos o con los medios para desarrollarlos, se le pueden presentar diversos conflictos, y para evadirlos se vale de medios externos (otras personas, TV, su trabajo) que le proporcionan bienestar o aparente bienestar, ya que no encuentra recursos en sí mismo.

Aunque, existen muchas causas que desencadenan los problemas cotidianos, y muchos de éstos son de índole social (como la pobreza), es importante considerar que cada individuo tiene posibilidades para enfrentarlo.

Una de estas posibilidades, es contar con un adecuado estado emocional, ya que puede determinar en qué medida, un individuo que es afectado por las diversas problemáticas, las supera. Ya sea que se crezcan con las mejores oportunidades o con las menos favorables, los individuos que desarrollan su inteligencia emocional tienen más posibilidades de desarrollar una mejor calidad de vida.

Puesto que, la teoría Inteligencia Emocional refuerza la idea de que las emociones tienen que ser consideradas como algo positivo, incluidas aquellas que se valoran como negativas, y de hecho este es el principio de la IE, entonces la Programación Neurolingüística se convierte en una opción viable para trabajar con las emociones, ya que sus diversas herramientas facilitan su manejo adecuado, más que su eliminación, ya que PNL no las considera una patología.

La Inteligencia Emocional. implica el desarrollo adecuado las emociones: cómo vivir con ellas para que sean útiles y contribuyan a mejorar la calidad de vida; con la PNL se puede cambiar la forma de afrontar e influir en el significado que se tenga sobre determinada emoción y a su vez esto mejora las expectativas de vida de la persona y mejora su rendimiento.

3.1. TRABAJANDO CON LAS EMOCIONES.

La medida en que una persona, considera como agradable o desagradable algún evento, va en función de la emoción que experimenta y del significado que tenga sobre ésta, ya que, como se mencionaba en el capítulo anterior, una emoción se va nutriendo a lo largo de la vida con las diversas experiencias y creencias que el individuo va formando de sí mismo y de su entorno; es por ello que un individuo debe ser capaz de entender sus emociones. Así, de acuerdo con Dilts (2003), la emoción ejerce una gran influencia sobre la visión del mundo.

Cuando una experiencia y una emoción se conectan, crean un programa muy poderoso en la persona, que en muchas ocasiones comienza a ser limitante para la vida diaria. Por eso, cuando esa emoción se presenta en otra circunstancia ya tendrá una carga muy desagradable y funcionará como un filtro para la nueva vivencia. Entonces las emociones, lejos de ayudar a aprender, se convierten en fuente de sufrimiento.

Por ello, los individuos deben comprender que las experiencias vividas se van “grabando” a través del aprendizaje diario. El cerebro procesa esa información y la organiza de una manera de la que no se esta consciente. Es un proceso continuo, constantemente las personas creamos nuevos programas, ideas, pensamientos que se graban y los usamos día tras día.

Muchos programas quedan grabados debido a la repetición, y algunos otros debido a la intensidad de la experiencia. Por lo regular las emociones están más ligadas a la intensidad.

Cuando una persona conoce la estructura de una emoción, es decir lo que la compone (recuerdos, pensamientos, sensaciones, etc.) que le resulta desagradable, se le facilita aprender la utilidad de dicha emoción, a comprenderla y/o aún mejor, valorará sus emociones como positivas y podrá ampliar horizontes y disfrutar más de la vida, ya que al enfocarse en lo positivo y desenfocando lo negativo, los obstáculos terminan por perder fuerza (Bertolotto, 1998)

Cada persona es fuente de sus emociones, la PNL les ayuda a descubrir que pueden generarlas o cambiarlas en el momento que se quiera, es por ello que es importante conocer la mayoría de las emociones con las que contamos. Un buen estado emocional, ayuda a crear mapas mas flexibles y, como dice uno de los principios de PNL “el mejor mapa es el que cuenta con mas recursos”, esto facilitara a la persona a desempeñarse mejor.

La forma en que la PNL ayuda a que las personas activen sus recursos, es a través de sus diversas técnicas. En lo siguientes apartados describiré las técnicas de PNL más utilizadas para el manejo las emociones.

Sin embargo, cabe aclarar que las técnicas incluidas no solo trabajan el aspecto emocional, ya que han sido aplicados principalmente a diversas problemáticas conductuales. Pero la PNL se ha caracterizado por su flexibilidad, es por ello que, aunque es una técnica que en sus inicios haya sido diseñada para trabajar con determinada conducta, permite hacerlo también con creencias o emociones.

3.2. ESTRUCTURA DE LAS EMOCIONES.

Retomando a Schwarz y Schweppe (2001), cuando se recuerda alguna experiencia, este recuerdo viene acompañado de elementos que rodeaban ese momento: las personas, las voces, cosquilleos, olores, colores, etc., y cuanto más intenso sea el recuerdo, más elementos tendrá. Esta es la estructura de la experiencia.

La estructura de una emoción, permite conocer cómo está compuesta. Esto se refiere a cómo se piensa, se percibe y qué se experimenta físicamente cuando se vive una emoción. Todos los pensamientos despiertan sensaciones y toda emoción tiene una estructura: qué tipo de imágenes se ven, que se escucha, que sensaciones se hacen presentes, tanto interna como externamente.

De acuerdo con Carrión (2002), conocer la estructura de las emociones permite tres aspectos beneficiosos fundamentales:

- ◆ Situar en lo correcto: Esto ayuda a saber si una emoción es adecuada o no en una determinada situación. Esto permite influir en la experiencia y en la conducta.
- ◆ Posibilidad de cambio: Aunque la persona sea consciente de que una emoción no es adecuada, muchas veces le resulta imposible manejarla, conocer la estrategia generadora facilita cambiar la emoción.
- ◆ Hacer accesibles las emociones que se quieren: Ya que todas las emociones pueden llegar a ser útiles en una determinada situación, saber elegir las con libertad facilita saber utilizar alguna emoción de forma oportuna.

La estructura de una emoción, ayuda a comprender la conexión *pensamientos- emociones- cuerpo* en cada experiencia que queramos trabajar. Esto nos permite consientizar esa relación y darnos cuenta cómo en cada individuo se produce el malestar junto con su emoción. Asimismo implica conocer el canal sensorial preferente que esta presente en la persona, para entender su representación (Carrión, 2001).

Para conocer la estructura de una emoción, es necesario utilizar interrogatorios. Dilts (2003), propone la utilización de inventarios que permitan conocer los estados internos (pensamientos y emociones).

Un inventario para conocer los estados internos puede contener los siguientes elementos:

1. Inventario de fisiología: Consiste en reconocer los sistemas de representación preferentes, prestando atención a la postura corporal, los gestos, las claves oculares, la respiración y los patrones de movimiento.

2. Inventario de submodalidades: Percatarse de las submodalidades (brillo, color, tono, timbre, textura etc.) más notorias en el estado interno.

El inventario podría contener los siguientes elementos:

Debe situarse a la persona, recordando una situación, preferentemente en la que se suscitó alguna emoción que se considere desagradable o en la que sienta que perdió el control sobre sus emociones. Luego, puede contestar las siguientes preguntas:

- Fisiología

¿Cómo es la respiración, lenta y profunda o rápida y superficial?

¿Hay sensaciones en el estomago?

¿Cuál es la intensidad de los latidos del corazón?

¿Dónde están situadas las manos?

¿Toca con ellas alguna parte de su cuerpo en especial?

¿Cómo esta sentado (a): la espalda es recta, curva, el cuerpo esta inclinado hacia algún lado?

¿Qué gestos acompañan el recuerdo?

¿Qué forma adopta la boca?

¿Hay algún cambio en el color de su piel, o en su apariencia?

¿Cuáles son sus movimientos oculares? (si es que la persona tienen los ojos abiertos y cuenta con un guía).

¿Cuál es el tono de voz? ¿Y la velocidad al hablar?

- Submodalidades

¿Qué predomina en el recuerdo: imágenes, sonidos o sensaciones?

- ✦ Imágenes:

¿Cuáles son las imágenes que aparecen?

¿Las imágenes tienen color o están en b/n?

¿Son brillantes u opacas?

¿Se está incluido en la escena o solo se ve a los otros implicados?

¿La imagen tienen marco como un cuadro o sus bordes son indefinidos?

¿Qué tamaño tiene?

¿La imagen se aprecia cercana o se percibe a los lejos?

¿Se aprecia de frente o a lo alto?

- ¿Se ve por secuencias o todo al mismo tiempo?
- ¿Se ves dentro de la imagen o solo la el entorno?
- ¿La imagen se observa plana o en dimensiones?

- Sonidos:

- ¿Qué se escucha en el recuerdo?
- ¿Solo las palabras o también otros sonidos?
- ¿El sonido es distante o próximo?
- ¿Cómo son los tonos de voz, altos, bajos o normales?
- ¿Los sonidos son continuos o intermitentes?
- ¿Qué volumen tiene?
- ¿Qué sonidos sobresalen?

✦ Sensaciones:

- ¿Qué sensaciones se experimentan en el cuerpo?
- ¿Dónde se localizan esas sensaciones?
- ¿Qué intensidad tienen?
- ¿Las sensaciones o continuas o intermitentes?
- ¿Hay aromas en la escena?
- ¿Cómo son esos aromas, agradables desagradables, débiles o fuertes?
- ¿Hay sabores implicados en la escena?
- ¿Qué clase de sabor es y cual es su intensidad?
- ¿Las sensaciones se relacionan con las emociones?
- ¿Cuáles emociones se experimentan?
- ¿Las emociones se originan en algún lugar?
- ¿Qué sientes que las provoca?

Un inventario como este, puede ayudar a la persona a examinar una experiencia para con ello conocer cómo se forman ciertas emociones, es decir, reconocer las señales y así conocerá la estructura de las emociones de las cuales esta consciente. Pero también, puede ayudarle a descubrir otras que quizá estaba pasando por alto, ya que en un acontecimiento las emociones no se presentan de

forma aislada, pueden presentarse de forma conjunta, por ejemplo, primero el miedo y luego de éste puede venir el enojo. Esto también ayuda a saber cuáles son las emociones y o situaciones que producen malestar, ya que muchas veces hay ciertos mecanismos de defensa que nos hacen negarlas. Es decir, las emociones ahí están pero las personas las reprimen y/o no son consientes de ellas.

Así que aplicar un inventario como éste, es un primer paso para trabajar con cualquier emoción.

Cuando se reconocen la gama de emociones que se posee, es más fácil influir en ella o sustituirla por una mas adecuada. Esto de acuerdo con Dilts (2003), en PNL se denomina *selección de estado y manejo de estados* que es la capacidad para elegir el estado más apropiado para cada situación.

El conocer la estructura de las emociones aporta al desarrollo de la IE lo siguiente:

- ✦ Entender el lenguaje de las emociones.
- ✦ Reconocer una emoción en el momento en que aparece.
- ✦ Oportunidad de escuchar las emociones antes de considerarlas un malestar.
- ✦ Advertir qué origina y mantiene una emoción.
- ✦ Regular de forma reflexiva las emociones propias.

3.3. LAS TÉCNICAS DE PNL EN EL MANEJO DE LAS EMOCIONES.

Cuando una emoción no se maneja adecuadamente, y las personas tienden a reprimirlas, pero tarde o temprano las emociones se manifiestan y se desatan consecuencias más drásticas en las personas.

Es por ello, que las experiencias que incluyen emociones, tienen mas fuerza en la vida del individuo, por eso cuando las personas trabajan con sus emociones los cambios positivos pueden ser mas duraderos. Gran parte de la eficiencia está influenciada por los estados emocionales, ello también facilita otras labores neurológicas y conductuales (Kasuga, Gutierrez, Muñoz, 2000).

En PNL, esto es básico porque, una vez que las personas pueden determinar la emoción pueden ser capaces, a través de la programación, de transformar una expresión contraproducente en útil y eficaz (Carrión, 2002).

Es por eso, que la persona debe aprender formas de manejarlas, conocerlas, reinterpretarlas, etc., todo con el fin de conocer adecuadamente sus estados emocionales.

En el apartado anterior, expliqué cómo la persona puede comenzar este aprendizaje. En el siguiente apartado, mencionaré algunas de las técnicas de PNL más utilizadas en el manejo de las emociones.

Estas técnicas pueden tener distintos objetivos: cambiar la perspectiva que se tenga sobre alguna emoción, sustituir o disminuir la emoción no deseada, remarcar y exaltar las emociones positivas.

Asimismo, alguna técnica puede ser de mayor utilidad con alguna u otra emoción, sin embargo, las he plasmado de forma general ya que considero que puede resultar más sencillo comprender su utilidad en las emociones.

También, considero que de esta forma se mantiene las características de la PNL, como la flexibilidad y la propia responsabilidad. Con esto me refiero, a que la elección de determinada técnica para un determinado estado emocional dependerá de las circunstancias y de las características de cada persona.

➤ **REENCUADRE.**

Uno de los métodos de PNL que ayuda a comprender tanto a las emociones como al contexto en el que se manifiesta, es el Reencuadre. De acuerdo con Mohl (2002), es un procedimiento que facilita variar el modo de percibir un asunto, dándole un significado nuevo y provocando un cambio emocional.

Cuando una persona manifiesta una emoción limitante, reacciona de forma determinada ante algo o alguien, dándose una especie de nexo entre ambos elementos. Con el reencuadre puede eliminarse dicho nexo colocando al individuo en la ocasión de adoptar una reacción diferente (Mohl, 2002).

El reencuadre ayuda a reinterpretar, tanto un acontecimiento como lo que sucede en él, ya que se pone en juicio la idea central que ocasiona la reacción emocional no deseada y el individuo puede contemplarlo de otro modo. Se reinterpreta la queja (Mohl, 2002).

Asimismo, está basado en un supuesto de PNL: *todo comportamiento tienen una intención positiva*. Desde esta perspectiva, se facilita comprender la utilidad de la emoción experimentada. Cuando la persona es capaz de dar otra interpretación a ese hecho que le está resultando molesto, entonces más fácilmente podrá expandir su percepción para encontrar otros recursos.

El reencuadre, puede ser propuesto por un guía o por el mismo individuo; aunque de la segunda forma el individuo podrá cuestionar sus propios recursos, y le será más fácil que en otras circunstancias él mismo cree sus opciones.

Esta técnica consiste en lo siguiente:

1. Elegir la emoción que se quiera modificar: Ésta se debe determinar con precisión, se debe indagar si sólo esa emoción constituye parte del problema o hay más elementos, la frecuencia, y su estructura.
2. Intención positiva: La persona debe encontrar por sí misma la intención positiva de esa emoción, para ello se puede plantear ¿Qué cree que le esté avisando tal emoción? ¿Por qué se presenta? ¿Qué pretendo con ello? ¿En que otras situaciones puede ser útil mi emoción?, etc.
3. Buscar nuevos caminos: Debe proponer alternativas para solucionar su problema basándose en la intención positiva de su emoción, es decir, su emoción se presenta porque quiere lograr algo en particular (ser escuchado, sentirse pleno, sentirse seguro al realizar algo) entonces debe buscar una conducta que le lleve a obtener una emoción más satisfactoria (por ejemplo, ser paciente al esperar algo podría sustituir el enojo en tranquilidad).

4. Plantearse los efectos de sus opciones: Contemplar si sus opciones pudieran presentar desventajas a la hora de utilizarlas, o si al contrario son realizables y encajan en su vida. Es muy importante este chequeo para evitar que las nuevas opciones generen otra clase de conflictos inesperados.
5. Situarse en el futuro: Esto ayuda a que al ensayar las nuevas opciones, las acepte y se facilite ponerlas en práctica, asimismo implica que la persona se haga responsable de sus nuevas opciones.

El Reencuadre aporta puntos importantes para el desarrollo de la IE:

- ✦ Que al encontrar una dimensión positiva sobre las propias emociones facilita habilidad para reflexionar sobre éstas y determinar la utilidad de la información que aportan.
- ✦ Plantearse la utilidad de las emociones en diversas situaciones.
- ✦ Hacer responsable a la personas de las opciones elegidas y por tanto de sus emociones.
- ✦ Facilita la capacidad para estar abierto a los estados positivos y negativos.

➤ **ANCLAJE.**

La gran mayoría de las personas, tienen contacto frecuente con algo: un objeto, una melodía, un pensamiento, una sensación, una imagen, y todo ello evoca, la mayoría de las veces, alguna emoción.

La mente enlaza experiencias de forma natural, y esto le da un significado a las cosas que se hacen. Estas asociaciones, en adelante anclas, son cualquier cosa que da acceso a un estado emocional, el cual puede ser agradable o desagradable (O'Connor y Seymour, 1992).

Las anclas, se establecen en la persona de dos formas: por repetición y por intensidad. Pero, tratándose de las emociones las anclas se establecen por intensidad.

En una experiencia vivida, un ancla es una porción pequeña de esa vivencia, que, sin embargo es capaz de revivir toda la experiencia completa, incluidas las emociones.

Cuando determinada ancla nos hace recordar una experiencia desagradable, aparecen las imágenes y las emociones que acompañaron dicha experiencia. Muchas de estas anclas, son limitantes porque están atadas a emociones como el miedo, la tristeza, el rencor, etc. muestra de ello son diversas situaciones cotidianas que crean conflicto, porque en algún momento pasado se vivió esa situación e inconscientemente se anclo a algo, a un movimiento, a una melodía, a una imagen o a algún objeto, y cuando esas anclas se activan surgen las emociones que impiden realizar una acción determinada, como asistir a algún lugar, conducir un auto, hablar frente a un público, tomar decisiones, presentar exámenes, etc.

Este tipo de anclas, son las que van limitando la vida cotidiana cada vez más, puesto que, cuando un ancla se activa y se presenta algún recuerdo, este se vuelve a vivir en todas sus dimensiones y con la misma carga emocional, creando programas dañinos que van reduciendo las capacidades.

La PNL, ofrece una técnica en la que enseña a anclar de forma consciente recuerdos positivos, es decir anclas positivas, las cuales son de gran ayuda porque pueden ayudar ampliar los recursos en un momento determinado, o a eliminar anclas negativas en un proceso que se conoce como Colapso de anclas.

Así, de acuerdo con O' Connor y Seymour, la vida de muchas personas se encuentra innecesariamente limitada por emociones como el enojo, la ira, la angustia que están presentes en ciertas anclas. Pero también sucede lo contrario, hay elementos anclados a emociones muy útiles y motivadoras.

La mayoría de las anclas, se van creando de forma inconsciente a lo largo de la vida. Sin embargo, puesto que algunas anclas son desfavorables para las personas, es importante aprender a anclar conscientemente (Mohl, 2002).

Mohl (2002), menciona que los fundadores de la PNL, opinan que la terapia gira alrededor de la modificación de las reacciones emocionales de las personas frente a ciertos estímulos (auditivos, visuales o kinestésicos), y el anclaje tienen una efectividad muy alta en esto.

Con esta técnica, se puede potenciar las emociones útiles. Para ello, la persona debe buscar recursos en experiencias vividas anteriormente y encontrar dentro de sí las anclas que estén ligadas a emociones agradables. Esto es muy positivo para la persona puesto que se hace conciente de sus estados internos que son eficaces y productivos.

Aprender a anclar consiste en lo siguiente (O'Connor y Seymour, 1992; Krusche, 2002; Mohl, 2002):

1. Primero, se debe elegir el ancla que se va a utilizar. Ésta puede ser un movimiento, una imagen o un sonido. Los diversos autores sugieren, que las anclas mas efectivas son las kinestésicas. Así que la persona, puede elegir estímulo táctil como un roce, una presión, o un gesto, de preferencia discreto para que resulte cómodo utilizarlo en cualquier situación. Pero, es importante que sea un movimiento que no se active tan fácilmente, por ejemplo, no se elige un apretón en la mano con la que se saluda ya que un saludo podría activar el ancla en un momento innecesario. Este paso, no siempre es sugerido como el primero, sin embargo de acuerdo con Mohl (2002), pensar antes cual será el ancla, asegura que no utilicemos una que ya esté ligada a alguna otra situación y termine resultando poco efectiva. Entonces, cuando se elige el ancla hay que asegurarse que no remita a ninguna sensación o experiencia desagradable es decir, que sea neutra. Asimismo debe ser una ancla a la que la persona tenga un fácil acceso y se sienta cómodo (a) al usarla.
2. Se debe recordar alguna situación que se experimentó de forma muy agradable, en la que la persona se sentía plena, llena de recursos. Para este caso que se quiere trabajar con emociones, la situación puede ser una

experiencia donde se sintió tranquilidad, o alegría, en fin alguna situación que refiera a algo deseado y que se quiera tener disponible.

Antes de realizar el siguiente paso, la persona debe sentirse tranquila, es decir, no debe estar demasiado concentrada en algún problema o haber vivido muy recientemente algún conflicto. De lo contrario, hay que recurrir a una relajación. Esta puede ser alguna antes practicada o bien, simplemente realizar respiraciones profundas, tratando de relajar el cuerpo.

3. Hay que revivir la situación. Esto implica asociarse por completo con la situación vivida; planteándose dónde estaba, qué se estaba haciendo, los colores, aromas, las sensaciones, posturas, sonidos, emociones. Este paso puede ser tan prolongado como se desee, ya que deben experimentarse con la mayor exactitud posible.
4. En ese momento es cuando hay que realizar el anclaje. Debe aplicar el ancla que se había elegido (la imagen, una palabra, un movimiento). Es de suma importancia que el ancla se aplique en ese momento cumbre, de lo contrario el ancla quedara formada pero puede no tener la fuerza que se quiere.
5. Una vez que se ha anclado, hay que encaminarse hacia el momento presente. Esto debe hacerse de forma tranquila, la persona puede cambiar de postura. Muy importante es que antes de regresar al *aquí y al ahora* ya no se este realizando el anclaje.
6. Finalmente, hay que comprobar si el ancla será efectiva. Para lo cual hay que inmiscuir a la persona en una conversación neutral e inesperadamente pedirle que active su ancla. Si el ancla es efectiva entonces se experimentarían las sensaciones placenteras. Si la persona siente que el ancla no es muy efectiva, entonces puede repetir todo el procedimiento pero sin cambiar de recuerdo, ni de ancla, simplemente se practicará hasta lograr el anclaje efectivo.

Ahora, para eliminar las anclas negativas existe un método llamado *Colapso de anclas*. Es por ello que he descrito el aprendizaje del anclaje puesto que para eliminar emociones negativas, es necesario saber anclar recursos positivos.

El colapso de anclas implica, experimentar dos anclas opuestas al mismo tiempo. O'Connor y Seymour (1992), explican que esta técnica ayuda a cambiar el estado negativo al hacerlo funcionar junto con uno positivo. Esto crea como una especie de corto circuito, y facilita sustituir el ancla del estado negativo por la del estado positivo.

El procedimiento general implica tres procesos:

- a) Establecer un anclaje positivo.
- b) Establecer un anclaje para una situación considerada problemática.
- c) Disparar ambos anclajes de forma simultánea, para facilitar la creación de un vínculo entre ambas anclas.

El colapso de anclas se realiza de la siguiente forma (O'Connor y Seymour, 1992) (Krusche, 2000):

1. Se aplican los pasos anteriores, del 1 al 5, para formar un ancla positiva.
2. Luego, se aplican pasos del 1 al 5, pero ahora debe revivirse una experiencia negativa que implique estados no deseados y se les debe crear un ancla, la cual debe ser distinta a la positiva, pero contener las mismas características, es decir, ser única, accesible, etc.

Después viene el colapso:

3. La persona, debe ubicar ambas anclas (negativa y positiva) y deben activarse de manera alternativa una tras otra. Se puede hacer una guía verbal para facilitar esto. Por ejemplo, se puede decir a la persona que el ancla negativa se ubicara como azul y el ancla positiva como blanco, e irle diciendo "ahora yo me siento azul, ahora me siento blanco" a la vez que se activa cada ancla respectivamente.
4. Poco a poco debe pedírsele a la persona que tome conciencia de los cambios que experimenta entre un cambio de ancla y otro. No tienen que especificarlos simplemente experimentarlos.

El paso #3 puede hacerse el tiempo que sea necesario para que la persona note los cambios entre cada ancla.

5. Finalmente, deben aplicarse ambas anclas al mismo tiempo, este es el colapso, seguidamente debe soltarse el ancla negativa y un poco después la positiva.

El colapso, crea una notoria confusión, puesto que representa una mezcla entre ambas sensaciones, tanto fisiológicas, como de los estados internos. Es decir, hay una mezcla ente sensaciones negativas y positivas. Este es el objetivo de esta técnica, ya que al presentarse esta mezcla hay un cambio en el estado negativo al fundirse con las sensaciones de la positiva, surgiendo así una nueva sensación, que ayuda a que las sensaciones negativas y con ello las emociones limitantes, pierdan fuerza.

Quizá la nueva sensación no sea tan placentera como se desee, pero será mas satisfactoria que la experimentada la experiencia negativa y su ancla.

6. Ahora, hay que comprobar los efectos del ancla negativa. Hay que activarla. Se espera que la persona muestre alguno de los siguientes estados: un estado nuevo y diferente (puede ser experimentar con menor intensidad las sensaciones negativas) o un estado positivo. Pero, si el ancla sigue disparando el estado negativo con la misma intensidad, puede deberse a que el ancla negativa es mas fuerte que la positiva, por lo tanto habría que iniciar buscando algún recurso positivo más poderoso que el anteriormente usado.

Después se retomaría desde el paso # 3.

Una de las explicaciones que se da sobre la efectividad de esta técnica, es que en la consciencia, no pueden presentarse dos estados contradictorios simultáneamente. Las experiencias negativas y las positivas, se excluyen entre sí. Es por ello que al colapsar anclas positivas y negativas las anclas negativas se debilitan puesto que se abren nuevas posibilidades de actuación (Schwarz y Schweppe 2001).

Cabe aclarar tres aspectos:

- Esta técnica no es recomendable para colapsar anclas que incluyan emociones muy conflictivas (como en el caso de las fobias).
- El recurso positivo debe ser más fuerte que el negativo para que la técnica funcione.
- Esta técnica es muy intensa, su aplicación debe ser cuidadosa puesto que si no se ancla adecuadamente, los resultados pueden ser contraproducentes.

El resultado de las anclas es fácilmente observable en el aspecto fisiológico y conductual, sin embargo también los resultados son observables cuando la persona logra un cambio de imágenes mentales, un dialogo interno y por supuesto las emociones.

El colapso de anclas facilita la sustitución de las emociones negativas, asimismo ayuda a acceder a diferentes estados emocionales cuantas veces la persona quiera, si se da cuenta que ha creado un ancla en una situación negativa, podrá desactivar esa ancla al colapsarla con una positiva.

Igualmente, cuando un ancla es reforzada, es decir, si se crea un ancla positiva con el fin de sentirse tranquilo en una determinada circunstancia, cuando esa ancla sea reforzada positivamente con el resultado deseado, será mas duradera y se tendrá acceso a las emociones deseadas en cualquier momento.

El anclaje y el colapso de anclas facilitan el desarrollo emocional en los siguientes puntos:

- ✦ Acceder a emociones útiles en el momento deseado.
- ✦ Darse cuenta de que en cada uno existen los recursos necesarios para manejar las emociones.
- ✦ Que las personas no estamos determinadas por las circunstancias y por las emociones.
- ✦ Entender que las emociones tienen mucha fuerza, y de ahí la importancia de saber manejarlas.
- ✦ Habilidad para reconocer las transiciones de unos estados emocionales a otros.

➤ **FORMULACIÓN DE OBJETIVOS.**

La formulación de objetivos consiste en saber con precisión lo que se quiere para obtenerlo.

Hay un supuesto de PNL que dice que, si quieres obtener algo hay que vivir como si ya se tuviera. Esto implica, que pensar de forma positiva respecto a lo que se desea facilita obtenerlo. Para triunfar, hay que asumir y creer el hecho de que se triunfará.

Sin embargo, no se trata únicamente de usar palabras motivadoras para alcanzar el cambio. Se puede tener acceso a un texto de superación personal y leer frases que al momento resulten muy motivadoras, sin embargo en la mayoría de los casos su efecto es momentáneo ya que hablan de obtener algo de forma muy general (“hay que salir adelante”, “échale ganas” “serás el mejor”).

La técnica de formulación de objetivos de PNL, ayuda a las personas a conseguir lo que se desea de una forma más metodológica y con ello sus resultados son más reales y perdurables.

La formulación de objetivos, puede ser eficaz para trabajar con las emociones. De acuerdo con Bradbury (2001), Salmurri (2004), Antunes (2000), entre otros, muchas veces, los estados emocionales limitantes se presentan por no saber definir bien lo que se quiere.

Sin una dirección clara sobre lo que se quiere, sin reparar en la propia posición, se dificultará ser eficaz lo que por consecuencia puede hacer sentir al individuo mas frustrado resentido, triste o vengativo (Bradbury, 2000).

Formular un objetivo sobre una emoción que está resultando limitante en determinadas situaciones, es tan sencillo como decidir: *me gusta sentirme así o no quiero sentirme así* (no quiero enojarme por esto, ya no quiero estar triste por esto). Para ser congruente con esta técnica, la persona debe plantearse qué emoción es la que ya no quiere sentir, pero es muy importante plantearse aquella que sí quiere sentir.

Sin embargo, la formulación del objetivo sobre una emoción, puede resultar algo indefinido: *Quiero estar alegre*, por ejemplo, la alegría aunque es una emoción que puede sustituir a la tristeza, no es una acción en sí.

Así que, para modificar la emoción hay que identificar las conductas, los pensamientos, etc. que mantienen la tristeza y pensar en aquellos que llevarían a la alegría, por ejemplo: *Yo cuento un chiste todos los días, Yo veo x programa cómico tal día.*

La formulación de un objetivo debe contener ciertos elementos, ya que un objetivo mal planteado puede incluso llevar a resultados no deseados o al abandono, tanto de la realización del objetivo como de la meta misma.

La realización de objetivos debe contener los siguientes elementos (O'Connor y Seymour, 1992) (Bradbury, 2001):

- ◆ **Especificidad:** La meta no puede ser una descripción vaga de algo. Por ejemplo, si la persona refiere que su meta es *ser rico*, como la riqueza es un concepto relativo, la persona debe tener claro su significado de riqueza: se refiere riqueza en comparación a los que viven en la calle, a la cantidad de elementos materiales que posee, a una cantidad depositada en el banco, o a sentirse relajado sin tener deudas económicas. Ahora bien, si incluye todas las anteriores, deberá elegir con qué quiere comenzar.
- ◆ **Tamaño:** Una persona puede plantearse objetivos muy grandes. Para lograrlos le será de utilidad dividir su objetivo en objetivos más pequeños. Si mas bien el objetivo es pequeño, la persona puede relacionarlo con un objetivo más grande para que sea motivador.
- ◆ **Evidencia:** Conocer las señales que indicaran que el objetivo se cumple. Esto dependerá del concepto que tenga sobre su meta. Retomando el ejemplo anterior, la persona puede determinar que es rica cuando tenga x cantidad de dinero en el banco, o cuando se compre una casa en una zona exclusiva, es decir, una señal que determine que ha logrado su objetivo. Las señales por supuesto también son de tipo conductual o sensorial.
- ◆ **Positivo:** Debe expresarse en positivo, ya que el plantear el objetivo en negativo refiere a pensar en eso que no se quiere hacer, es decir, sitúa a la persona constantemente en el estado no deseado más que en el deseado. Un ejemplo muy frecuente sobre esto es con las personas que ya no quieren

fumar. Usualmente se plantean “ya no quiero fumar”, pero tal y como lo menciona Forner (2002), si le pide a alguien que no piense en un elefante verde, lo primero que vera es un elefante verde, porque no existe la representación no- elefante verde, asimismo la noción no fumar, lleva a la persona a pensar en fumar.

- ◆ Parte propia: El objetivo debe plantearse en primera persona, involucrando únicamente al interesado puesto que la realización de este debe estar bajo su control.

Finalmente, el objetivo debe ser importante para la persona, para que haya la disposición de trabajar por el y convertirlo en alcanzable y útil.

Para trabajar con objetivos que impliquen un cambio emocional, Molh (2002), sugiere que, antes de definir el objetivo, la persona debe estar conciente de sus estados fisiológicos, puesto que son las señales más exactas perceptibles cuando la emoción no deseada se haya sustituido por la deseada.

La formulación de objetivos puede realizarse de la siguiente forma (O'Connor y Seymour, 1992; Bradbury, 2001):

1. Situar a la persona frente alguna vivencia en la que experimente la emoción no deseada. En este paso, es importante que la persona esté atenta a su lenguaje corporal, que normalmente suele reflejar conflicto, y a los pensamientos.
2. Puede aplicarse un inventario para conocer los estados internos, ya que una sensación determinada suele ir acompañada de una postura corporal, o ciertos pensamientos son precedentes a la emoción problemática. Esto facilitará reconocer las señales de que el objetivo se cumple.
3. Aquí se puede definir la meta, para lo que primero, se plantea cuál es el problema, después, se plantea qué se desea conseguir. Puede incluir sus reacciones, sus pensamientos, los contextos en qué los desea conseguir, su fisiología meta. Esto último se refiere, a que si la persona se enoja

demasiado por x circunstancia, el objetivo basado en su fisiología podría ser respirar profundamente, soltar las manos, mover los hombros, etc.

Definir el objetivo, a veces se dificulta, puesto que las personas mas fácilmente pensamos en lo que no queremos que en lo que queremos. Así que, una ayuda para definir el objetivo, es pensar qué sería lo contrario a lo que no se quiere. Por ejemplo, la persona puede plantearse en un inicio: *no quiero sentir angustia cuando hablo en público*, ahora puede pensar que, lo contrario a la angustia, sería la seguridad, entonces puede describir: *quiero sentirme seguro (a) al hablar en público*, y así definir su estado deseado.

Sin embargo, como se menciono antes, la definición del objetivo debe estar basada en una acción realizable. Siguiendo el ejemplo anterior, el *sentir seguridad* podría resultar algo indefinido. El objetivo, debe construirse sobre actitudes realizables concretas. Por ejemplo, en una situación de hablar en público, la persona podría decir: *Yo quiero hablar más fluido frente al público*. lo que para la persona se reflejará como obtener la seguridad deseada.

4. El objetivo debe plantearse en positivo. Este punto es muy importante acentuarlo ya que, como mencionaba con anterioridad, es común que las personas piensen en lo que no quieren hacer - “no quiero enojarme”, “no me gusta sentirme angustiado(a)”, “ya no quiero preocuparme”- que en lo que sí quieren. Plantear el cambio de un estado emocional en positivo implica en pensar en ese estado que sería agradable experimentar y plantearlo como objetivo.
5. Para la construcción mas adecuada del objetivo, hay que tomar en cuenta el tamaño. Si es muy grande, se puede cuestionar sobre lo que le impide alcanzar un objetivo tan general y puede convertirlo en pequeños objetivos. Asimismo, como se explicaba antes, si es muy pequeño como para motivar a la persona a trabajar pro el puede buscar si pertenece a un objetivo superior así como su importancia.

Retomando el ejemplo anterior, querer sentirse seguro ante el público, puede resultar un objetivo muy general e impreciso. Así que puede dividirlo en: hablar más pausadamente, sonreír cuando el público exprese sus dudas, caminar de un lado a otro, es decir, acciones que al momento de manifestarse hagan sentirse segura a la persona.

6. Finalmente, en la redacción del objetivo la persona debe ser la única incluida en este. Por ejemplo: Yo + quiero/ hago/ voy/ + acción + lugar ó tiempo en que se realizará.
7. Una vez definida la meta, la persona debe plantearse las señales que le evidencian el cumplimiento de la meta. Estas señales, pueden ser en la conducta, en el dialogo interno (qué oír, que sentirá o qué vera) o en su lenguaje corporal. En el caso de las emociones, esto último es una señal importante ya que las características corporales de las emociones suelen ser muy distinta entre una y otra.

La única manera de que resulte útil formular un objetivo, es si la persona es capaz de percibir y evaluar el progreso que va realizando hacia el logro, ser capaz de identificar y definir los signos del estado. De esa manera, tendrá las referencias explícitas para evaluar su progreso. El tipo de preguntas que ayudan a definir esas demostraciones son: ¿Cuál sería una prueba de que puedes realizar el objetivo que deseas? ¿Cómo se demostraría que has logrado (o estás logrando) tu objetivo cuando estás en la situación?

La formulación de objetivos ayuda a aprender a cambiar o influir en nuestros estados emocionales y no simplemente esperar a que las circunstancias influyan alrededor.

Así, la formulación de objetivos aporta al desarrollo de la IE lo siguiente:

- ✦ Precisar las emociones que se quieren sentir.
- ✦ Crear un nexo entre una conducta efectiva y por consecuencia emociones efectivas.
- ✦ Ampliar el repertorio emocional, ya que a la hora de sustituir una emoción no deseada hay que reflexionar en la que se quiera obtener.

- ✦ Permite comprender cómo las emociones están implicadas en las decisiones importantes.
- ✦ Promueve la motivación, es decir, la utilidad de que las propias emociones para alcanzar metas.

➤ **PUENTES AL FUTURO.**

Muchas emociones, suelen presentarse de forma inesperada para las personas, de forma inadvertida. Por ejemplo, una persona que va manejando por un carril de alta y de pronto otro conductor le cierra el camino. Entonces el primer conductor puede experimentar, primero angustia y de pronto enojo, y este enojo lo puede llevar a reaccionar de diversas formas, la mas común, alcanzar al otro auto para insultar al conductor, hacerle lo mismo, o incluso retarlo a golpes. Finalmente el primer conductor puede durar enojado todo el día y esto afectar su forma de conducir con otros. Es decir, muchas emociones pueden presentarse de forma inadvertida al igual que las circunstancias.

Sin embargo, las personas pueden visualizar diversas situaciones y practicar diversas reacciones. Retomando el ejemplo anterior, si el conductor se imagina manejando, y no le gusta la idea de que otros conductores le cierren el paso, pues podría revisar las opciones que tiene para que esto no le suceda y así no experimentar enojo, y obtener un resultado deseado para esa situación.

A grandes rasgos, en eso consiste la técnica Tender puentes al futuro. La persona, se traslada al futuro con su imaginación, y buscando entre sus recursos experimenta por adelantado cómo quiere que sucedan las cosas y si le resultaría efectivo o no.

En una forma de entrenamiento, la preparación y la practica metal. Se practican actitudes deseadas, y con ello las emociones que se quieran experimentar o viceversa; querer sentirse de determinada forma y entonces planear qué actitudes ayudaran a sentir una emoción deseada. De acuerdo con O'Connoy y Seymour (1992), esta técnica se apoya en el principio de PNL de *cómo el cuerpo y la mente forman parte de un mismo sistema.*

De la misma manera que, el pasado ya no existe más que en nuestros recuerdos, el futuro está compuesto por expectativas inciertas. Sin embargo pensar en el futuro da la oportunidad de planificación o de predisposición a que ocurran las cosas que deseamos.

Hay personas, que viven en el futuro, centrando su atención en dos posibles aspectos: pensando que serán felices cuando ocurra determinado evento, o pensando que terribles desgracias se van a desencadenar. En cualquier caso lo que hacen estas personas es perderse el presente, vivir sobre sueños de su imaginación.

Con esta técnica de PNL, las personas pueden aprender a planificar. El futuro, será aquello que hayamos planificado que ocurra o, dicho de otra manera, lo que ocurra en el futuro será consecuencia *de aquello que yo haga hoy*. La clave de todo esto es, como se mencionó en el capítulo 1, *pasar a la acción*, no quedarse con la idea, sino actuar. Muchas personas fracasan porque piensan que desean algo para el futuro, pero nunca mueven un dedo, se quedan con la intención. El futuro es nuestro si sabemos establecer acciones que nos impulsen hacia donde queremos llegar, ya que si sabemos lo que queremos, vemos, oímos, todos los recursos de los que disponemos se pondrán en marcha hacia esa dirección.

Esta técnica consiste en lo siguiente (Campos, 2007):

1. La persona tienen que imaginar o puede trazar una Línea del Tiempo y decidir dónde se sitúa el pasado y dónde el futuro.
2. Luego, se visualiza “introduciéndose” en la línea en el tiempo presente pero mirando a su futuro.
3. Desde el presente, debe crear en la zona del futuro algo que desee realizar. En este caso, puede ser reaccionar con una determinada emoción ante algún hecho que vaya a realizar. Esa escenificación del futuro, debe ser rica en matices, iluminación, el color, el movimiento, olores, sensaciones, es decir debe imaginarla tal y como quisiera que sucediera, claro, dentro de sus propios recursos.

4. Una vez creada la representación, debe avanzar por su línea de tiempo hacia el futuro, y asociarse con su escena. Ahora, debe experimentar cómo son las cosas una vez has alcanzado esa meta, cómo se ven, qué oye, cómo se siente. Ubicado en el futuro, debe comprobar si eso es lo que quiere: ¿sus acciones y las emociones experimentadas son las deseadas, le resultan útiles? Si lo considera necesario, puede cambiar algo hasta estar completamente seguro (a).
5. Ahora, debe ubicarse fuera de la línea del tiempo, y observarse a sí mismo desde fuera una vez que haya conseguido lo que desea, puede disociarse y considerar si los recursos son adecuados, si ésta es tal como la quiere o si le quisiera añadir o quitar algo, si le hacen falta pasos intermedios o algunos otros recursos. Puede observar la línea desde cómo la construyó en el presente, hasta el momento en que finalizó.
6. Ahora debe volver a “entrar” en el futuro, experimentar su objetivo realizado y regresar por la línea del tiempo hasta el presente recorriendo todos esos pasos.

Una de las ventajas de los puentes al futuro, es que, si los resultados no son del todo agradables, las emociones como la ansiedad, la frustración, serán menos intensas. Además, la persona puede ensayar hasta que logre visualizar lo que realmente quiere y lo logre utilizando sus recursos, así si un recurso no le funciona puede usar otro.

Cabe mencionar que esta técnica, es de gran utilidad para aplicarla al final de otras técnicas, sobretodo después de la Formulación de objetivos, puesto que así la persona puede percibir la utilidad de su objetivo.

Tender puentes al futuro aporta lo siguiente al desarrollo de la IE:

- ✦ Facilita afrontar con seguridad las situaciones.
- ✦ Permite reflexionar y evaluar sobre las emociones deseadas.
- ✦ Prepara la expresión adecuada de las emociones en el contexto indicado.
- ✦ Tienen una función preventiva y mejoradora de los estado emocionales mediante el entrenamiento de habilidades.

✦ Flexibilidad para afrontar los cambios.

He presentado las técnicas de la PNL que considero, pueden ser más útiles a la hora de manejar adecuadamente los estados emocionales que estén resultando limitantes. Las he presentado de forma individual puesto que, quienes recurran a este material, les puede resultar más sencilla la comprensión de las técnicas de esta forma.

Sin embargo, es importante aclarar que, las técnicas de la PNL se pueden, y en muchos casos se deben aplicar de forma conjunta.

Si analizamos cada técnica de PNL, en la mayoría de ellas hay que razonar sobre nuestras emociones, creando un vínculo entre ambas, ya que como dijeron Salovey y Mayer: *no se trata del triunfo del corazón sobre la razón sino la interacción de ambas.*

3.4. EMPATÍA.

Recordando el significado de la empatía, esta se define como la habilidad para tener conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los otros y por lo tanto estar en capacidad de responder adecuadamente frente a estos.

Este reconocimiento implica, la *sintonía* afectiva que se establezca con otras personas, es decir, percibir, comprender y no juzgar sus emociones o pretender que las cambien por alguna que sea mejor para uno mismo. Esta habilidad se ha denominado Empatía.

Al entender las emociones de otros, se es capaz de mantener mejores relaciones con ellos. Manejar situaciones de conflicto o negociaciones.

La empatía implica:

- Captar las emociones de los otros.
- Respetar y comprender la emoción captada.

El principio de PNL que dice, es *imposible no comunicarse*, se refiere a que enviamos señales en cada encuentro y éstas son percibidas por aquellas personas con las que estamos, igualmente los otros envían señales que

comunican todo el tiempo. Así que, se puede facilitar el desarrollo de la empatía al ser mas hábiles para percibir las señales que los otros nos envían así como las que enviamos.

Sin embargo, la importancia de estas señales, es que llevan una carga emocional. Es decir, comprender las señales no solo implica comprender el mensaje, sino conocer las emociones del otro. Es por ello, que tanto en PNL como en IE, la empatía o rapport implica una relación emocional y la sincronización armónica que se establece entre dos personas.

La empatía, involucra nuestras propias emociones, y por eso entendemos los sentimientos de los demás, porque al desarrollar empatía somos capaces de experimentarlos.

Como se mencionó anteriormente, es mas sencillo establecer relaciones empáticas con personas con las que uno se lleva bien que con las que existe una relación distante. Sin embargo, entrenar la empatía facilita establecer relaciones con estas últimas e incluso puede ayudar a disminuir tensiones con aquellas con las que se tienen una relación conflictiva.

La PNL, ofrece una técnica para el trabajo con la empatía, llamado Reflejo. Con ésta se pretende que las personas puedan entender el canal sensorial del otro igualando sus palabras, su lenguaje corporal, su tono de voz (Mohl, 2002).

Ahora bien, para entrenarlo, se puede hacer sin que la otra persona perciba lo que se hace o bien, desde un inicio decirle las intenciones y preguntar su disposición para cooperar.

- ♦ Reflejo corporal:
 1. Dentro de una conversación sobre alguna situación, la persona que va a reflejar (A) debe poner atención a todas las posturas, gestos y respiración del otro (B).
 2. Luego, puede comenzar a reflejar. Si B cambia de postura, hay que hacerlo también, y si cambia constantemente, aun con unos segundos de retraso, se debe seguir sus posturas. Así mismo se puede igualar el ritmo en la respiración y los gestos.

Cabe aclarar que, con los gestos hay que tener cuidado, sobretodo si no se ha avisado al otro lo que se está haciendo, ya que los gestos son más obvios y puede resultar ofensivo para A igualarlos.

- ♦ Reflejo cruzado:

1. El sistema es el mismo que el anterior, con la única diferencia de que si A modifica su postura cruzando las piernas, B puede cruzar los brazos, ó si A se toca la cabeza, B puede tocar su estomago.

Al aplicar el reflejo, las personas pueden hacer un ejercicio de comparación: 1) antes de aplicar el reflejo: ¿cómo es la comunicación con el otro?, ¿me identifico con su situación? ¿experimento sintonía con el otro?; 2) mientras reflejo: ¿cómo es la comunicación cuando se hace el reflejo? ¿la relación mejora? ¿me identifico el estado emocional del otro?; 3) después del reflejo: ¿qué ha cambiado?, ¿siento que la relación mejora?, ¿la comunicación que tengo con el otro es mas efectiva?.

El reflejo corporal implica, reflejar la respiración, la postura y algunos movimientos. Sin embargo es importante que este ejercicio no se realce de forma muy obvia puesto que e otro puede resultar ofendido.

Cabe aclarar, que esta técnica implica adaptarse al otro y no calcarlo, asimismo se debe realizar con suma discreción y respeto. Claro que, si la persona comprende la importancia de la empatía, estas cualidades deben darse de forma implícita.

Es importante tener presente lo siguiente:

- Ser sutil con las conductas
- Respetar a la persona.
- No cambiar la postura bruscamente.
- Cambiar gradualmente el tono, volumen, ritmo de la voz.
- Respetar las propias creencias y valores. No se puede pretender empatía si se pasa sobre uno mismo.

- Respetar el propio cuerpo, si una postura o determinada fisiología hace experimentar malestar, hay que detenerse.
- Los gestos y posturas no se copian como si se fuera un robot.
- Si no se avisa a la persona lo que se está haciendo, hay que evitar que lo note, ya que si se ofende, la técnica resulta contraproducente.
- Sentido común para valorar qué emociones son convenientes reflejar y cuales no.

Si bien esta técnica, no abarca el desarrollo de todas las características necesarias para desarrollar empatía, es una buena opción para comenzar a trabajar. Comprender al otro, experimentando primero su fisiología, puede facilitar comprenderlo después, en sus pensamientos y creencias. Hay que recordar que de acuerdo con PNL, *la mente y el cuerpo forman parte de un mismo sistema*, y el *cuerpo* puede ayudar a la *mente* a experimentar lo que la otra persona está sintiendo.

Experimentar la fisiología del otro, puede ser una parte muy importante de “ponerse en sus zapatos”, puede ser un buen principio, sin embargo la empatía también implica compartir creencias, escuchar más que mirar, e incluso haber experimentado esas emociones que se reconocen en el otro, en uno mismo. El comunicarse con una persona utilizando sus mismos patrones puede ser de gran ayuda para establecer empatía.

Y no hay que olvidar, que el objetivo de la empatía, es el poder mejorar las relaciones interpersonales. Esta técnica implica una relación de respeto y de valoración hacia los otros. Sea cual sea el aspecto bajo el que lo miremos, siempre que lo hagamos sana y sinceramente, la técnica dará resultado.

Otra herramienta de mucha utilidad para trabajar con la empatía, son las Posiciones Perceptuales, ya que éstas implican ponerse, aunque sea por un momento, pensar, sentir y comportarse como la otra persona.

Las posiciones perceptuales, facilitan la comunicación, y se utiliza con mayor frecuencia cuando algún hecho nos está provocando conflicto con otra persona. Sin embargo, también puede aplicarse cuando no podemos entender por

qué alguna persona actúa de determinada forma, aunque no tengamos conflicto con ella.

Esta técnica consiste en lo siguiente:

1. Se colocan tres sillas, y se numeran del 1 al 3. La primera silla es la propia, la segunda silla será para el otro, y la tercera se asigna a un observador neutral.

Sin embargo, como si se tratara de una obra de teatro, la misma persona representará los tres papeles.

2. Para la primera posición, la persona se ubica en su propia silla, y describe su opinión al respecto de esa situación que no comprende en el otro. En esta posición, se dice que la persona está asociada, ya que experimenta, únicamente tomando en cuenta su punto de vista y sus emociones. Por lo tanto, le es difícil comprender al otro.
3. Después, se pasa a la segunda posición, se cambia a la silla 2. Cuando esto suceda, la persona debe olvidarse de su punto de vista, es decir disociarse de sus sentimientos y pensamientos, y pensar lo más cercanamente posible como si fuera el otro. Así debe responder a las objeciones de la posición 1.

En este paso, es muy importante realmente el plantearse, como si fuera el otro, los posibles motivos que tienen para actuar de determinada forma. Quizá no logremos imaginar los reales motivos, pero sí facilita comprender que el otro siempre tendrá razones válidas para actuar de determinada forma. De tal que, podemos asociarnos a las emociones del otro y por tanto, cuando las diferencias con él/ ella, se presenten de nuevo en la realidad, será más fácil establecer empatía.

4. Finalmente se pasará a la tercera posición, silla 3. El objetivo de esta posición, es mirar desde fuera la relación de los dos anteriores.

Cuando uno mismo se plantea ver las cosas desde fuera, se puede razonar sobre las afinidades que puede haber dentro de un mismo problema, o las razones de ambos para actuar de determinada

forma. Asimismo, lo más significativo es que puede facilitar comprender la importancia de las emociones que otras personas experimentan.

Aunque se podría alegar que, una cosa es reconocer y otra comprender o ser empático, si la persona ha practicado con otras herramientas de la PNL y ha aprendido a reconocer, comprender y manejar sus emociones, se le puede facilitar sentir empatía hacia otros, siempre y cuando esté dispuesto a experimentar primero sus propias emociones, porque no se puede trabajar la empatía con otros si antes no se ha trabajado con uno mismo.

La PNL, ofrece otras herramientas para el reconocimiento de los estados emocionales en las otras personas, como el calibrage (utilizado por los guías expertos en PNL) o las submodalidades.

Hasta aquí es como considero que la PNL puede ayudar al desarrollo de la Inteligencia emocional. Si bien, cada técnica no ha sido diseñada específicamente para abarcar cada una de las habilidades propuestas en la Inteligencia Emocional, la flexibilidad de la PNL facilita adaptarlas, y con ello cubrir las necesidades y características de las personas.

Con la PNL, se pueden modificar las experiencias que ocasionan emociones desagradables, sustituir una emoción por otra, programar las vivencias para experimentar la emoción deseada, o cambiar lo que significa determinada emoción y con ello modificar sus experiencias.

Con estas técnicas, las personas podrán aprender a ser **concientes** de sus emociones, ya que se pueden conocer cuáles son los desencadenantes y el proceso que surge con una determinada emoción, puesto que se trabaja con la información que nos brinda las sensaciones, sentimientos, intenciones y por su puesto las mismas acciones. Toda esta información ayuda a hacer conscientes las emociones.

Asimismo, se logra el **manejo** de las emociones, ya que al reconocer las emociones en todas sus dimensiones, se tienen la capacidad de decidir en qué circunstancias se quiere experimentar una emoción, o en qué momento se quiere

dejar de sentir. Las técnicas de PNL propuestas ayudan a aprender el manejo adecuado, y las personas aprenden a conducir sus reacciones emocionales; y como he venido plasmando a lo largo del trabajo, el control o manejo no se trata de represión sino de regulación.

También, encontramos que estas técnicas ayudan al proceso de las emociones como fuente de **motivación**, ya que facilitan el cambio de percepción hacia una emoción, las personas pueden darse cuenta de que su tristeza o enojo, son útiles en las circunstancias adecuadas, y pueden proporcionar la energía para realizar una meta. Si la motivación, es la capacidad para enviar energía en una dirección específica con un propósito específico, la emoción puede ayudar a activar esa energía necesaria.

Y finalmente, como mencioné anteriormente, también se encuentran herramientas para el trabajo con la **empatía** y las relaciones interpersonales.

De esta forma, la PNL ayuda al desarrollo de la Inteligencia Emocional, reforzando la visión nueva que aporta esta última sobre las emociones y facilita el entrenamiento de las habilidades requeridas. Y no solamente con sus técnicas, también muchos de sus principios contribuyen el aprendizaje de la IE. Así que la PNL es otra forma de educación emocional.

El hecho de que las personas, descubramos y utilicemos los propios recursos, amplía el panorama para el aprendizaje individual, y si las personas queremos aprender mas sobre cómo trabajar con nuestras emociones, la PNL ofrece estas y muchas otras formas de abordarlas, siempre en el plano de lo positivo y de la propia responsabilidad.

CONCLUSIONES

El concepto de Inteligencia Emocional ha resultado significativo para la vida cotidiana de las personas, puesto que ha ampliado las expectativas al plantear que todas las personas tenemos acceso al éxito en la vida.

Con los estándares de CI, la mayoría de las personas quedábamos fuera del círculo de *inteligentes*, ya que desde su perspectiva, ser *inteligente* es determinado principalmente por las calificaciones excelentes, buena memoria, excelentes habilidades numéricas, en fin, todo lo relacionado con las habilidades lógico-matemáticas y verbales.

Todo etiqueto a las personas, al ubicarlas en el plano de lo normal o anormal, lo cual derivó una posición injusta que prevaleció durante años, ya que se puso en tela de juicio la capacidad para superar problemas o tener éxito en la vida.

Algo similar, sucedía con las emociones, ya que, si algo encabezaba la lista de lo que no era ser inteligente, casi el antónimo de inteligencia y razón, era el concepto de emoción. El hecho de ubicarlas en el plano de lo anormal, las convirtió en algo poco deseable para la mayoría de las personas, planteando cualquier atención psicológica relacionada con las emociones, como tratamiento ubicándolas dentro de lo patológico. Incluso se popularizó el uso de fármacos para controlarlas.

Posiblemente por ello, problemáticas como el estrés o la ansiedad, se extendieron, ya que al poner las emociones como algo negativo e incontrolable, condujo a que, quien no lograra eliminarlas de su vida, fuera considerado como anormal o enfermo, lo cual aumento la sensación de malestar, incrementando a su vez, el estrés o la ansiedad.

Es cierto que, las emociones pueden ocasionar acciones impulsivas, que se observan como un arrebato y pueden resultar situaciones conflictivas, pero ahora comprendemos que ello no significa algo negativo. Una emoción desbordada

puede ocasionar problemas en la vida cotidiana, pero no te marcan para siempre, ahora hay la opción de trabajarlas.

Así es que, el concepto de Inteligencia Emocional, pasó *al bando de los buenos* a las emociones, planteando que no hay ni buenas ni malas, ni convierten en trastornado, en neurótico, muy al contrario, son fuente de aprendizaje.

Cuando, el concepto de Inteligencia Emocional se popularizó con el libro de Goleman, fue muy bien aceptado por la mayoría de las sociedades y disciplinas. Esto pudo deberse a que las personas, no estaban del todo de acuerdo en que sus emociones fueran algo tan estorboso y negativo, puesto que, con las emociones todos perdían, si alguna se salía de control en una determinada circunstancia, servía para enjuiciar o etiquetar a la persona a raíz de su comportamiento “poco racional”.

Así, la Inteligencia Emocional surge como un nuevo concepto de la psicología, que nos ayuda a entender que para tener éxito en la vida, tanto o quizá más importante que las habilidades intelectuales, son las capacidades para expresar y manejar las emociones.

Esta inteligencia, ayuda a tomar decisiones tan personales e importantes como con quien casarse o qué trabajo aceptar. A partir de ello, se encontraron objeciones acerca de la real utilidad de los test para medir el CI o las pruebas de aptitud académica que se usan para determinar el tan ansiado éxito.

Aunque, de acuerdo a los diversos estudiosos de la Inteligencia Emocional, no se trata de desprestigiar la importancia del razonamiento o de los estudios sobre la inteligencia cognitiva, hasta hoy existentes y utilizados, simplemente se trata de ampliar los panoramas y comprender que las emociones no estorban a la razón ni viceversa.

Ahora, las diversas sociedades occidentales, paulatinamente comienzan a aprender que las emociones no son malas ni estorban. Que bien manejadas, al igual que la inteligencia cognitiva, son una muy útil herramienta para salir adelante.

Hay que seguir cultivando la inteligencia racional, pero ahora que se sabe la importancia de lo emocional, también hay que fomentarlo.

Actualmente, muchos de los trabajos para el desarrollo de la inteligencia emocional van dirigidos a los niños, puesto que el trabajo de Goleman menciona que es la mejor edad para entrenar habilidades emocionales. Sin embargo, el desarrollo de la IE debe ser trabajado en todas las edades.

La inteligencia emocional puede ser fácilmente aprendida por adultos, puesto que éstos pueden hacer conciencia más fácilmente de lo que les sucede, y pueden palpar con mayor facilidad la utilidad de sus emociones.

Es por ello, que este trabajo no se dirige a ninguna población en especial ya que solo se plantea como una propuesta de cómo trabajar con las emociones desde la PNL, la edad, puede ser determinada por otros intereses, pero lo que pretendo resaltar es la importancia de aprender de nuestras emociones.

El creciente interés sobre las emociones, obliga a explorar nuevos caminos para trabajarlas, puesto que hay que proponer alternativas que promuevan el papel útil de las emociones.

Un concepto erróneo muy extendido, es considerar a los conflictos siempre de manera negativa. Por el contrario, éstos pueden ser una experiencia positiva, generadora de nuevas ideas o soluciones y a la vez generadora de cambios. Porque el conflicto no es en sí mismo un problema, la cuestión es cómo se maneja.

La PNL, no considera los conflictos como barreras, sino como oportunidades para descubrir los propios recursos y aprender a utilizarlos. Es por ello que se adapta tan bien al trabajo con las emociones desde la perspectiva de la Inteligencia Emocional, ya que no sitúa a las emociones como algo negativo y destructivo, sino como un recurso del cual las personas pueden sacar provecho.

La PNL ofrece una visión distinta de cómo valorar las capacidades y los recursos humanos. Trata del aprendizaje y de la responsabilidad de aprender. De que las personas se cuestionen cómo aprender, que dejen de sumergirse en por qué suceden las cosas y activen propuestas para el mejoramiento y el cambio.

Las características propias de la PNL, la convierten en un método eficaz para trabajar con la IE, porque al ser un enfoque holístico, considera a la persona

desde un punto de vista integral, tomando en cuenta sus funciones fisiológicas y conductuales, así como sus pensamientos, emociones, creencias, etc., y la funcionalidad que tendrá su aprendizaje, en los contextos en los que se desenvuelven, aspectos que resultan de suma importancia para el desarrollo de la IE. Asimismo, estimula la responsabilidad en cada individuo, ya que en PNL no se dice a las personas lo que tienen que hacer, ellos formulan sus soluciones: son pro- activos.

Lo anterior, es solo un ejemplo de lo que los individuos pueden desarrollar si se lo proponen. Sin embargo todas estas técnicas requieren de la ayuda de un facilitador o guía. Es por ello que es indispensable que la PNL, sea aprendida por los psicólogos, ya que somos quienes podemos impulsar la búsqueda de soluciones y la creatividad de las personas.

Cabe aclarar que la PNL no pretende refutar a ninguna escuela psicológica, simplemente es una opción más para trabajar con la psicología humana. Lo único que la PNL manifiesta, es su funcionalidad para incrementar las capacidades y el potencial humano.

El aprender de las propias emociones requiere practica, y la práctica de las técnicas empleadas son las que hacen la diferencia. Por ello, mencione anteriormente que la PNL se entiende mas desde su quehacer que desde su teoría, cuando las personas experimentan el cambio con PNL son capaces de adquirir conciencia de todo lo que pueden aprender día a día sobre sus emociones.

Esta propuesta, no abarca todo lo que la PNL es capaz de lograr, y por lo tanto deja fuera muchas de las posibilidades que ofrece de mejorar las capacidades en el terreno de lo emocional. Las posibilidades de cambio con PNL son muy extensas. Por lo cual, vale la pena informarse más y ampliar las expectativas.

Esta propuesta pretende ser una base que incite el interés de varios para descubrir otras funcionalidades de la PNL en el desarrollo de la inteligencia emocional, y sobretodo de la importancia de esta última en la vida cotidiana.

Finalmente, respecto a la Inteligencia Emocional, talvez algún día le cambien el nombre, o el tiempo y las investigaciones le agreguen nuevas características, pero considero que es de vital importancia que la dimensión positiva que han adquirido las emociones se mantenga.

El desarrollo emocional adecuado, es un asunto que involucra muchos ámbitos: escolar, familiar, laboral, pero está en manos de la psicología el promover las ventajas que ello implica y las formas apropiadas de obtenerlo. Los psicólogos debemos estar dispuestos a aprender y a escuchar. Las múltiples problemáticas atendidas por nuestra área, nos deben incitar a la investigación, el desarrollo y el complemento de las teorías y técnicas existentes.

BIBLIOGRAFÍA

Alvarado C, Cantú R, Cisneros F, Barcelata B. (2003). **Inteligencia: ¿Mito o realidad?**. Tesis de Licenciatura. UNAM. Zaragoza

Allendez, S. (2005). **La programación neurolingüística como herramienta de comunicación efectiva en el ambiente laboral**. En www.sapiens.com/comicacionpersonal

Andreas, S. y Faulkner, Ch. (2001). **PNL: La nueva tecnología del éxito**. México Urano.

Antunes, C. (2000). **El Desarrollo de la personalidad y la Inteligencia Emocional**. Barcelona. Gedisa.

Armendáriz, R. (2000). **PNL. Sanando heridas emocionales**. México. Pax.

Bertolotto, V. (1998). **Programación Neurolingüística. Desarrollo personal**. México. Diana.

Bradbury, A. (2001). **Desarrolle sus habilidades con PNL**. Barcelona. Gedisa.

Cambell F. (2002). El error de Descartes. **Publicación Electrónica del Depto. de comunicación para el Centro de Investigación Científica y Educación Superior de Ensenada (CICESE)**. En: _www.gacetacicese..com.mx. Libro en proceso.

Campos, S. (2007). **El Futuro: PNL**. En www.pnlnet.com

Carrión, S. (2001). **PNL: Sentido común**. Barcelona. Océano.

Carrión, S. (2002). **La inteligencia Emocional con PNL**. Madrid. Edad.

Casas, G. (2002). **La Inteligencia Emocional**. Universidad de Costa Rica. En: www.ts.ucr.ac.cr/cts/cts-revi.htm

Coffer, Ch. (1997). **Motivación y emoción**. México. Limusa.

Dilts, R. (1999). **Creación de modelos con PNL**. Barcelona. Urano.

Dilts, R. (2000). **Como cambiar creencias con la PNL**. Barcelona. Sirio.

Dilts, R. (2003). **El poder de la palabra**. Urano. Barcelona.

Dilts, R. y Epstein, T. (1997). **Aprendizaje dinámico con PNL**. Barcelona. Urano.

Emerick, J. (1998). **Sé la persona que quieres ser**. Barcelona. Urano.

Extremera, N., Duran, A., Rey, L., (2005). Perceived emotional intelligence and its influence on vital satisfaction, subjective happiness and engagement in professionals who work with mentally retarded people. **Revista Ansiedad y Estrés**, Vol. 11(1), p.p. 63-73.

En: <http://campusvirtual.uma.es/intemo/pagina2.htm>

Fernández, B. y Ramos, D. (2002). **Corazones Inteligentes**. Barcelona. Kairós.

Fonseca, C. (1998). **Si alguien puede, tú puedes**. México. Pax.

Fonseca, C. (2001). **Cambios mágicos con PNL**. México. Pax.

Forner, R. (2002). **PNL para todos**. México. Quarzo.

Galindo, A. (2003). **Kit básico de supervivencia emocional**. Madrid. Prentice Hall.

Gardner, H. (1995). **Inteligencias múltiples**. Barcelona. Paidós.

Goleman, D. (1995). **La Inteligencia Emocional**. México. Javier Vergara Editor.

Harris, C. (2001). **Los elementos de PNL**. Madrid. Edaf.

Harris, P. (1992). **Los niños y las emociones**. Madrid. Alianza.

Krusche, H. (2000). **La rana sobre la mantequilla. Fundamentos de la Programación Neurolingüística**. Barcelona. Sirio.

Longin, P. (1997). **Cómo llegar a ser líder con la PNL**. Barcelona. Granica.

Martínez, R. (2006). **Elementos de la programación Neurolingüística. Tesina de Licenciatura**. UNAM. Iztacala.

Mestre, (1998). **Inteligencia Emocional: algunas respuestas empíricas y su papel en la adaptación escolar en una muestra de alumnos de secundaria. Capital Emocional** Volumen VI, No. 16.. Departamento de Psicología. Universidad de Cádiz. En: www.capitalemocional.com

Mohl, A. (2002). **El aprendiz de Brujo**. Barcelona. Sirio

Mohl A. (2004). **El aprendiz de Brujo II**. Barcelona. Sirio

O' Connor, J. y Seymour, J. (1992). **Introducción a la PNL**. México. Urano.

Pérez, M. (2003). **La violencia Intrafamiliar: Una propuesta de trabajo.** Tesina de Licenciatura. UNAM. Iztacala.

Pérez, O. y Flores, G. (2003). **Aportaciones de la PNL en el trabajo con padres: el problema del fracaso escolar.** Tesina de Licenciatura. UNAM. Iztacala.

Porcel, C. (2003). **¿Que es la PNL?**. En: <http://www.pnelers.com/pnl.htm>

Salmurri, F. (2004). **Libertad emocional. Estrategias para educar las emociones.** Barcelona. Paidós.

Sambrano, Jazmín. (2000). **PNL para todos. El modelo de la excelencia.** México. Alfa Omega. p.p. 34-40

Santiago, D. (2002). **Desarrollo de la Inteligencia emocional en niños.** Tesina de Licenciatura. UNAM. Iztacala.

Sastre, V. y Moreno, M. (2002). **Resolución de conflictos y aprendizaje emocional.** Barcelona. Gedisa.

Schwarz, A. y Schweppe, R. (2001). **Guía fácil de PNL.** Barcelona. Robinbook.

Shapiro, L. (2002). **La Inteligencia Emocional de los niños.** Buenos Aires. Javier Vergara.

Sotillo, R.(1998). **¿Que es PNL?. Capital emocional.** En www.capitaleemocional.com

Sternberg, D. y Detterman, K. (1992). **Qué es la Inteligencia?.** Madrid. Pirámide.

Velázquez, F. (2004). **Influencia de la Inteligencia Emocional en el rendimiento Académico de los niños.** Tesina de Licenciatura. UNAM. Iztacala.

Young, P. (2002). **El nuevo paradigma de la PNL.** Barcelona. Urano.

Wolff W. (1967). **Introducción a la Psicología.** México. Fondo de Cultura Económica.

Zaccagnini, S. (2004). **¿Qué es Inteligencia Emocional?.** Madrid. Biblioteca nueva.

Zacagnini, J. (2006). **Usos y abusos de la Inteligencia Emocional.** Universidad de Malaga.

En: <http://campusvirtual.uma.es/intemo/pagina2.htm>
