



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE QUÍMICA

EL APROVECHAMIENTO DE LOS DIFERENTES ÁMBITOS PARA MEJOR
ESCUCHA EN EL PROCESO DE COACHING

TRABAJO ESCRITO VÍA CURSOS DE EDUCACIÓN CONTINUA

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

QUÍMICA FARMACÉUTICA-BIOLÓGICA

P R E S E N T A

YOLANDA VALDERRAMA FLORES

MEXICO D. F

2010





Universidad Nacional
Autónoma de México



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.

JURADO ASIGNADO

PRESIDENTE: Profesor: LEON CARLOS CORONADO MENDOZA

VOCAL: Profesora: GLORIA MARRUENDA Y VALLE

SECRETARIO: Profesor: JOSE EDUARDO FILTZER DANTUS

1er SUPLENTE: Profesor: HECTOR HORTON MUÑOZ

2do SUPLENTE: Profesor: JORGE RAFAEL MARTINEZ PENICHE

FACULTAD DE QUIMICA

ASESOR: JOSE EDUARDO FILTZER DANTUS

SUSTENTANTE: YOLANDA VALDERRAMA FLORES

DEDICATORIAS.

A Dios Todopoderoso que con su infinita bondad me ha permitido terminar esta tesina.

A Cristo Jesús que siempre, desde que nací y hasta hoy me ha acompañado.

A mis padres Ricardo Valderrama Birrichaga y Josefina Flores Velasco que siempre se sintieron orgullosos de sus hijos y donde quiera que estén que Dios los bendiga.

A mis hermanos con amor fraternal: Beto, Lupita, Ricardo, Enrique, Maricela.

A Robert Baker Douglas el gran amor de mi vida.

Al profesor José Eduardo Filtzer Dantus con admiración, por su tiempo, sus conocimientos y su dedicación.

A la profesora Gloria Marruenda y Valle por su ímpetu, su entrega y su profesionalismo.

Al profesor León Carlos Coronado Mendoza por sus enseñanzas y el anhelo que me despertó en la programación Neurolingüística.

A la facultad de Química y por supuesto a la UNAM.

AGRADECIMIENTOS.

A Yuian Quitze Hernández Valderrama y a Lupita Valderrama Flores, con infinito amor.

Todo en esta vida si se quiere, se puede.

Yolanda Valderrama Flores.

EL DILEMA.

“Reír es arriesgarse a... parecer un tonto.

Llorar es arriesgarse a... parecer un sentimental.

Buscar al otro es arriesgarse a... comprometerse.

Expresar los sentimientos es... arriesgarse a ser rechazado.

Exponer los sueños ante una multitud es... arriesgarse a ser ridículo.

Amar es arriesgarse a no ser... correspondido.

Avanzar ante obstáculos abrumadores es... arriesgarse a fracasar.

Pero se deben correr los riesgos, porque el peligro más grande en la vida es no arriesgar nada. La persona que no arriesga nada, no hace nada, no tiene nada, no es nada.

Podrá evitar el sufrimiento y la tristeza, pero no puede aprender, sentir, cambiar, **crecer, ni amar. Solo es libre el que arriesga”.**

Autor desconocido.

INDICE

| | | |
|------|--|----|
| I. | INTRODUCCION..... | 1 |
| II. | INFORMACION GENERAL SOBRE EL TEMA..... | 6 |
| | 1. TECNICAS DE ESCUCHA EN GENERAL..... | 6 |
| | 2. EL COACHING..... | 13 |
| | 3. LOS CUATRO AMBITOS DEL COACHING | |
| | ONTOLOGICO..... | 17 |
| | a. lenguaje..... | 20 |
| | b. emocionalidad..... | 29 |
| | c. corporalidad..... | 37 |
| | d. acción..... | 39 |
| | 4. EL PAPEL DE LA ESCUCHA EN EL | |
| | COACHING..... | 44 |
| III. | DISCUSION..... | 51 |
| IV. | CONCLUSIONES..... | 56 |
| V. | BIBLIOGRAFIA..... | 60 |

EL APROVECHAMIENTO DE LOS DIFERENTES AMBITOS PARA MEJOR ESCUCHA EN EL PROCESO DE COACHING.

I. INTRODUCCION

La comunicación es el acto por el cual una persona establece con otra un contacto que le permite transmitir una información, pero para lograr la comunicación se requiere de una escucha activa.

La escucha activa es: escuchar bien, con atención y cuidado, tratando de comprender lo que dice la otra persona. Para lograr esto debemos estar presentes no solo físicamente sino también psicológicamente.

Los seres humanos somos primordialmente seres "sociales", en el sentido de que pasamos la mayor parte de nuestras vidas con otras personas.

Sin embargo existen numerosos factores que limitan nuestra capacidad de escucha: la capacidad de concentración y memorización, el tiempo empleado, el ruido, el propósito de la conversación, la importancia de la información. El hombre tiende a escuchar solo lo que quiere escuchar.

Escuchar no es solo una cuestión biológica relacionada con nuestra agudeza auditiva. Si se desea lograr una buena comunicación con los demás, el primer paso es conocer la diferencia entre el oír y el escuchar. Oír es percibir con el oído los sonidos. Para escuchar debemos realizar el acto voluntario de prestar atención a los sonidos que percibimos.

La capacidad de escucha es el mecanismo que nos permite focalizar y seguir un solo discurso dentro de una conversación en la que hablan varios interlocutores.

En estos casos, es común que unos terminen o amplíen frases de otros, por lo que sin escucha selectiva sería imposible discriminar los contenidos y las voces.

Sin embargo, el acto de escuchar tiene como contrapartida la posibilidad de generar graves distorsiones a la percepción.

Puede haber distorsiones a la percepción, filtros de información, interferencias contextuales, interferencias cognitivas e interferencias emocionales.

Las personas que saben escuchar son personas que se permiten interpretar más a fondo lo que la gente a su alrededor está diciendo o haciendo. Quienes saben escuchar son buenos constructores de narrativas, son buenos productores de historias.

Para escuchar debemos permitir que los otros hablen; pero también debemos hacer preguntas.

Estas preguntas nos permiten comprender los hechos, emitir juicios bien fundados y elaborar historias coherentes. Los que saben escuchar no aceptan de inmediato las historias que les cuentan. A menudo las desafían. No se satisfacen con un punto de vista. Están siempre pidiendo otras opiniones, mirando las cosas desde ángulos diferentes.

Uno de los aspectos más terribles de este mundo de hoy, es que nadie escucha a nadie, si estás enfermo o incluso moribundo, nadie te escucha.

Si se está aturdido, asustado, perdido o afligido, nadie te escucha, nadie tiene tiempo para escuchar a nadie, ni siquiera aquellos que te aman.

Escuchamos de acuerdo a cómo somos, desde nuestra historia, desde nuestra personalidad, desde nuestras heridas.

Cuando queremos dar orientación o ayuda a otras personas existen, derivadas de la Psicología, diversas terapias y técnicas de consejo psicológico.

Estas tienen en común una herramienta indispensable: la escucha. Se considera que este instrumento es el que permite al terapeuta o consejero, captar y descifrar las construcciones mentales de sus clientes y le permite tener acceso y entender su mundo interior.

El Coaching es una técnica de escucha útil para brindar apoyo y orientación a las personas y una de las claves de su eficacia está en las maneras como sugiere que debemos escuchar a las personas que buscan ayuda.

En el Coaching Ontológico se mencionan cuatro ámbitos de observación: **el lenguaje, la emocionalidad, la corporalidad y la acción**, cada uno de ellos puede darnos una guía, que puede ser de utilidad para centrar de distintas maneras nuestra atención cuando escuchamos a las personas y sus problemas

Identificar las técnicas de escucha, utilizadas en el Coaching Ontológico resultará útil a toda persona que esté interesada en ayudar a otras personas.

El objetivo de este trabajo es: identificar en el modelo de los cuatro ámbitos del coaching ontológico los elementos que nos ayudan a lograr una mejor escucha.

En el capítulo segundo, se establece la información general sobre el tema que me parece importante sobre las técnicas de escucha en general, pues mi objetivo es mejorar la comunicación aprendiendo a poner en práctica la escucha, ya que, si sabemos escuchar a los demás, la persona se sentirá en confianza, se sentirá valorada, se eliminarán las tensiones y por lo tanto se permitirá llegar al fondo de sus problemas.

Es bien cierto que cada persona en su fuero interno, desea o necesita ser escuchada con respeto y cortesía.

Posteriormente presento el decálogo de Paz Torrabadella las cuales han sido reunidas en el decálogo para poder confrontar.

A continuación se presenta el concepto del coaching, que es una técnica que permite ayudar a las personas a trazar su propia ruta para conseguir sus objetivos personales.

En este capítulo se menciona el coaching cognoscitivo que es una estrategia interdisciplinaria para impulsar y destrabar procesos de cambio y crecimiento en las organizaciones, también se menciona el coaching profesional el cual proporciona una perspectiva más clara del ser humano y fenómenos inherentes. Y así en las propuestas de cada autor puede haber diferentes conceptos de coaching hasta llegar al coaching ontológico que menciona Echeverría.

En seguida se hace análisis de los elementos importantes en los cuatro ámbitos del coaching ontológico que nos sirve para mejorar nuestra escucha.

Se menciona los actos lingüísticos básicos entre los que se encuentran las afirmaciones, las declaraciones, las ofertas, peticiones y promesas.

En el último apartado se menciona el papel que juega la escucha en el coaching.

En el capítulo tercero se presenta la discusión.

En el capítulo cuarto presento mis conclusiones generales.

ANTECEDENTES.

II. INFORMACION GENERAL SOBRE EL TEMA.

1. TECNICAS DE ESCUCHA EN GENERAL.

A continuación presento una revisión de algunas ideas relacionadas con el escuchar y técnicas de escucha en general que considero importantes para comprender la situación que nos presenta el interlocutor.

No vemos los colores que hay allá afuera; solo vemos los colores que nuestros sistemas sensoriales y nerviosos nos permiten ver. De la misma manera, no escuchamos los sonidos que existen en el medio ambiente independientemente de nosotros. Los sonidos que escuchamos son aquellos determinados por nuestra estructura biológica. Las perturbaciones del medio ambiente solo seleccionan reacciones predeterminadas de nuestra estructura.

Las perturbaciones ambientales solo gatillan nuestras respuestas dentro del espacio de posibilidades que nuestra estructura humana permite. Podemos concluir, entonces que decimos lo que decimos y los demás escuchan lo que escuchan; decir y escuchar son fenómenos diferentes.

Oír es un fenómeno biológico. Se le asocia a la capacidad de distinguir sonidos en nuestras interacciones con un medio. Oír es la capacidad biológica que poseen algunas especies vivas de ser gatilladas por perturbaciones ambientales en forma tal que generen el dominio sensorial llamado sonido.

Determinadas perturbaciones ambientales generan, en algunos organismos, lo que llamamos el fenómeno del oír. Y estas mismas perturbaciones podrían no generarlo en otros organismos.

Para conocer a los demás es mucho más útil saber escuchar que saber hablar. El bien más escaso y por tanto el más apreciado, es la capacidad de escuchar.

Las personas que disponen de facilidad para negociar las diferencias y llegar a acuerdos son las que saben cómo hacer que los otros comprendan sus puntos de vista y los respeten.

Son personas que saben escuchar activamente y confrontar, expresar sus opiniones de una forma inteligente, sin que las emociones negativas impidan el entendimiento. (1)

Escuchar en forma activa al otro, es uno de los pasos imprescindibles para lograr, confrontar y entenderse ante un conflicto.

Lo cierto es que nadie nace interesado en lo que dicen los demás; la capacidad de escuchar y comprender es un proceso de aprendizaje progresivo.

Cuando alguien nota que la escuchas con atención se siente seguro, comprende que puede mostrarse tal como es y que tú la aceptarás.

Encontramos pocas personas con las que nos sentimos realmente escuchados. Estas personas son las más importantes para nosotros. Cuanto más aprendes a escuchar más importante eres para los que te rodean. La persona que sabe escuchar, no procura cambiar el estado de ánimo del otro, sino compartirlo.

(1)TORRABADELLA, PAZ. Como desarrollar la inteligencia emocional. Pág. 165.

Pocas personas han aprendido a escuchar de verdad; ellas saben hacer que las demás se sientan comprendidos y como todos queremos sentirnos comprendidos, estas personas son las más buscadas.

A continuación se presentan algunas técnicas de escucha según el autor Paz Torrabadella mismas que han sido reunidas en el siguiente decálogo. (2)

DECALOGO PARA PODER CONFRONTAR.

1.-Reconoce la diferencia entre tú y yo. Ponerte en la piel de otro te permite responderle desde su punto de vista. La realidad solo es una, pero cada persona tiene su percepción g de la realidad de lo que son las cosas. La única forma que tienes de ver las cosas como otra persona las ve, es comprender que ella está en su piel y no en la tuya. Solo después de estudiar su mapa mental con detenimiento, podrás responderle desde un punto de vista comprensivo.

2.-Ten una actitud de aceptación. Cuanto más fielmente escuches la voz que hay en tí, mejor escucharás lo que suena afuera.

Para poder aceptar a los demás haz de empezar aceptándote a ti mismo. Cuando estás seguro no necesitas filtros ni defensas puedes escuchar tranquilamente las versiones que los demás tienen de la realidad, sin sentir que ponen la tuya en peligro. Por el contrario, si tienes prejuicios te será más difícil escuchar.

Cuando te sientes bien este sentimiento se proyecta hacia los demás, haces que los demás se sientan mejor y que quieran permanecer a tu lado. Es decir, generas una dinámica de aceptación.

(2) TORRABADELLA, PAZ. Como desarrollar la inteligencia emocional. Pág. 171.

3.-Escucha con todo el cuerpo. No escuchamos únicamente con los oídos. Sino con una actitud corporal de apertura que se transmite a todos los niveles como:

Tu mirada

Tus gestos.

Tu aspecto corporal.

La distancia física.

Tu indumentaria.

Tu tono de voz.

Tu mensaje verbal.

La mayor parte de tu mensaje de apertura ya lo transmitiste antes de emitir cualquier sonido; el mensaje principal eres tú mismo. Si a todos estos niveles emites un mensaje sincero de apertura, la persona a quien te diriges se sentirá realmente muy especial, muy interesante, y en consecuencia muy bien.

Existen diferentes maneras de emitir un mensaje no verbal de escucha:

Dedicando un tiempo a mostrarte de verdad accesible, con una postura abierta, relajada, mirando a la persona no solo con los ojos, sino enfocando todo tu cuerpo hacia ella.

Realizando gestos de afirmación tales como asentir con la cabeza y los brazos; de esta manera premias a la persona que te habla.

Manteniendo contacto ocular, como por ejemplo propiciar que las miradas se encuentren. Mirar al otro a la cara te permite además sincronizar con él.

Usando el contacto físico adecuado es decir, sabiendo captar cual es el límite. Sentándote cerca, dando la mano mientras escuchas.

La proximidad es buena, establece una comunicación más efectiva, en especial en ciertas situaciones.

4.-Acompasa. Acompasar es crear, en la realidad física. El símbolo de la comprensión psíquica. Haciendo sentir a quien habla que le escuchas y que respondes a sus sentimientos.

Esto implica hablar siguiendo el mismo ritmo que tu interlocutor. Todos los mensajes corporales y verbales pueden acompasarse; de esta forma unos apoyan y refuerzan a los otros.

5.-Da permisos y recompensas. Un permiso es una señal que indica al otro que estás preparado para escucharle. Pueden ser señales no verbales. Es bueno usarlas cuando el otro parece tener algo que contar, pero puedes usarlas a discreción siempre que lo desees.

Para que los permisos sean válidos debes acompañarlos de mensajes de apertura adecuados. Si no lo haces, es igual o peor que si no los usas pues gran parte de la apertura viene dada por todo el cuerpo.

Una recompensa es una expresión verbal breve que anima al que habla. Su sentido es mostrar interés, hacer que tu interlocutor se sienta acompañado.

Una forma de mostrar al otro que ha sido escuchado es quedarse callado unos segundos después de que haya dicho algo, antes de empezar hablar tú. Son pausas que ponen en contacto con los sentimientos más profundos. Y le confirma que estabas escuchando activamente.

6.-Plantea buenas preguntas. La buena pregunta es a la vez una premisa y una recompensa pues pide al otro que se explique y

demuestra que está siguiendo el hilo de la conversación con interés. Las preguntas requieren una explicación para ser contestadas (preguntas abiertas).

Quien controla la conversación es quien pregunta, aunque hable menos, es quien dirige los temas que se van a tocar. Preguntando que tu interlocutor piense por sí mismo, las ideas que tú quieres exponer.

7.-Parafrasea. Repite con otras palabras lo que la otra persona te dice. Esta técnica es reconfortante para el que habla, le motiva a seguir haciéndolo, refleja que queremos sinceramente ayudarlo a expresarse. Nunca debes usar esta técnica en forma mecánica.

8.-Jamás castigos. Una actitud distante es suficiente para que tu interlocutor note que no estás con él, que no intentas ponerte en su lugar. Los castigos pueden radicar en cualquier señal negativa, que podemos encontrar en numerosas actitudes, tales como dar muestras de no tener interés en la conversación. Hacer un comentario no relevante.

Interpretar algo que no se deduce de lo que te han dicho.

Etiquetar o diagnosticar según lo que te han dicho

Ironizar sobre lo que te han dicho.

Dudar de lo que te han dicho.

Dudar de lo que te han explicado.

Hablar de uno mismo después de oír a los demás.

No darse cuenta de los sentimientos del otro.

Dar lecciones y consejos.

Enfadarse, culpar, juzgar o evaluar al otro.

Intentar dirigir la conversación.

9.-Aprende el arte de escuchar. Las personas que saben escuchar no nacieron preocupadas por los problemas de quienes lo rodean. Por el contrario, durante su vida fueron comprendiendo que les compensaba interesarse por los demás. Saber escuchar con interés no es un don innato, sino fruto de una decisión personal.

10.-Confronta. Cuando confrontas, muestras a tu interlocutor en qué punto lo que explica te parece inconsistente. La confrontación es una estrategia muy útil aunque puede resultar negativa si se emplea mal. El que escucha ha de vivirlo como una ayuda a explicarse, nunca como una trampa para buscar los puntos débiles de su argumentación. El confrontarte, te habilita para resolver conflictos, aunque solo debe aplicarse cuando no hay posibilidad de herir al otro.

A menudo nuestras actitudes no resultan coherentes con nuestros pensamientos. Esta discordancia entre palabras y hechos se puede dar de diferentes maneras.

Entre lo que se dice y lo que en realidad sucede: no siempre lo que decimos es un reflejo fiel de la realidad. A veces nos dejamos llevar por nuestras emociones y disfrazamos los hechos inconscientemente.

Hemos hablado de ideas y técnicas generales de escucha. Pero a continuación tratamos el tema del coaching que va aportarnos una visión particular o diferente de cómo aprovechar nuestra capacidad de escucha.

2. EL COACHING.

El coaching es una técnica que permite ayudar a las personas a trazar su propia ruta para conseguir sus objetivos personales.

El coaching nace de una base filosófica y científica. Los seres humanos obtenemos resultados (dominio del tener) dependiendo de las acciones que tomamos (dominio del hacer) y las acciones que tomamos están íntimamente relacionados con la manera en cómo nos observamos a nosotros mismos y observamos al mundo (dominio del ser).

El coaching trabaja fundamentalmente en el dominio del ser produciendo cambios en el tipo de observador que es la persona, cuando estos cambios han sido hechos, la perspectiva se amplía, se convierte en un observador diferente y tiene acceso a tomar acciones diferentes, se produce un cambio ontológico en la persona, sus patrones de interpretación y análisis de las cosas.

“El coaching no ejerce autoridad alguna. Sin embargo, tan solo con el diálogo, el coach externo ejerce una influencia considerable. Sin autoridad formal ni responsabilidades directas. Su principal objetivo es influir profundamente en la forma de pensar y comportarse de la persona”. (3)

La confianza es decisiva para que el diálogo de resultados. Coach y persona deben establecer rápidamente la confianza y credibilidad.

La habilidad del coach para escuchar, aunada a su capacidad para propiciar retroalimentación sincera es decisiva para mantener el diálogo ubicado en la realidad.

(3) GOLDSMITH.MARSHALL, Coaching, Pág. 9.

El coach y la persona en busca de ayuda necesitan acordar la manera de separar los factores circunstanciales y transitorios de los que son trascendentes y requieren atención. Dicha separación generalmente necesita de un juicio delicado, máxime cuando el entorno es un ambiente corporativo confuso, donde la gente no se pone de acuerdo en cuáles son sus prioridades.

Un buen coach no necesita ser un experto en algún tipo de trabajo especial. Ni siquiera debe poseer una gama de habilidades sociales tan amplia. Está informado acerca del entorno inmediato de la persona, es sincero y valiente al aportar retroalimentación, sabe escuchar, planea preguntas adecuadas, es visionario, analítico y es un buen planificador que busca el seguimiento y el cierre del proceso.

El coaching brinda a las personas una valiosa oportunidad para dar un paso atrás y reflexionar sobre su desarrollo personal.

Al dedicar el valioso tiempo de trabajo a la entrevista de coaching se detiene por el momento las presiones inmediatas del día estimulando al individuo a pensar únicamente en sí mismo.

Desde este punto de vista con la intervención del coaching se es capaz de lograr resultados óptimos.

Por un momento, la persona dispone de tiempo para mirar en un contexto más amplio, otros temas de forma desapasionada y proactiva.

La función principal del Coach, es la de ayudar a su cliente a encontrar aquellas interpretaciones (perspectivas) de los retos y problemas organizacionales que mejores oportunidades les ofrezcan.

El trabajo del Coach es enseñar a su colaborador como abrirse posibilidades de acción, desbloquear procesos y así incrementar su efectividad personal y profesional.

El Coach opera siempre en un espacio de confianza, apertura y respeto absoluto.

Desde este espacio establece un vínculo con su cliente, escucha sus inquietudes, reconoce su legitimidad y lo apoya en sus esfuerzos por superar sus problemas.

El Coaching cognoscitivo es una estrategia interdisciplinaria para impulsar y destrabar procesos de cambio y crecimiento en las organizaciones. Es una propuesta basada en modelos cognitivos y psico corporales así como filosóficos. El coach por lo tanto se convierte en un apoyo, para que la persona comprenda desde que perspectiva observa y porque ve los problemas como los ve. Así mismo le ayuda a entender como sus interpretaciones determinan en gran medida sus acciones.

El Coaching profesional proporciona una interpretación más clara del ser humano a través del desarrollo de competencias en cuatro dominios primordiales de observación.

Es un proceso orientado a la transformación personal y profesional con el objetivo de aumentar nuestro poder de acción a través del desarrollo de la capacidad de aprendizaje, habilidades de inteligencia emocional, de destrezas de creatividad, liderazgo y comunicación efectiva.

El eje central del coaching es la persona. La meta es el logro de resultados efectivos y un mejoramiento de la calidad de vida. El resultado es consecuencia de un trabajo interno.

En el ámbito organizacional el Coaching ontológico desarrolla habilidades para relacionarse.

Concibe a la organización como una red de conversaciones. La calidad de esas conversaciones determina resultados en la tarea y en los vínculos.

Así las personas desarrollan habilidades conversacionales potenciando el liderazgo y el trabajo en equipo. El Coaching ontológico, por lo tanto es un proceso de aprendizaje.

El coaching ontológico es una dinámica de transformación mediante el cual las personas revisan, desarrollan y optimizan sus formas de estar siendo en el mundo.

En el proceso de coaching ontológico el crecimiento ocurre en el dominio del ser, a través de un aprendizaje transformacional que cuestiona con respeto las modas tradicionales de percibir e interpretar, donde las personas interrumpen sus patrones de conducta y comportamiento, habilidades para comenzar a actuar con mayor creatividad y efectividad, ya que ayuda a desarrollar la actitud y aptitud al generar nuevas ideas y así crear nuevas posibilidades descubriendo nuevos significados a nivel social e individual.

El coaching ontológico es un proceso fundamentalmente liberador del sufrimiento y de las creencias condicionantes que nos limitan. (4).

En el siguiente apartado se considera los cuatro ámbitos para llegar a comprender mejor al coaching ontológico.

(4)ECHEVERRIA, RAFAEL. Ontología del lenguaje. Pág. 65.

3. LOS CUATRO AMBITOS DEL COACHING ONTOLOGICO.

Entre los cuatro ámbitos del coaching ontológico podemos considerar el lenguaje, la emocionalidad, la corporalidad, y la acción.

No todo es posible para un individuo. Por el contrario lo que es posible es siempre un movimiento histórico, dado bajo condiciones sociales específicas e influenciado por ellas. Los individuos no pueden hacer cualquier cosa. Operan dentro de los límites de lo que es históricamente posible.

Y lo que es históricamente posible para un individuo está en función de los sistemas de lenguaje a que pertenece. Está emergiendo una comprensión radicalmente nueva de los seres humanos. Llamamos a esta nueva comprensión de los seres humanos la Ontología del lenguaje.

El sufrimiento, es un fenómeno lingüístico. Eso es lo que lo diferencia del dolor. El dolor se debe a razones biológicas. Cuando sufrimos, en cambio lo hacemos a partir de nuestras interpretaciones sobre nosotros, sobre los demás y sobre los acontecimientos en los que participamos en nuestras vidas. Sin lenguaje no habría sufrimiento. Al mismo tiempo al intervenir mediante la conversación en nuestros juicios e interpretaciones somos capaces de luchar efectivamente con el sufrimiento.

La ontología del lenguaje al ser usada en la práctica del Coaching Ontológico, nos conduce hacia el lugar en el que debemos buscar la fuente del sufrimiento y por lo tanto hacia lo que necesita ser transformado para aliviarlo.

La Ontología del lenguaje no ofrece eliminar el sufrimiento ya que el sufrimiento es constitutivo de la vida humana.

Pero nos muestra que existe mucho sufrimiento que podemos evitar una vez que hayamos comprendido como éste se genera en el lenguaje.

La ontología del lenguaje nos permite hacernos plenamente responsables de nuestras vidas. Nos permite elegir las acciones que nos llevaran a convertirnos en aquel ser que hayamos escogido. Es un instrumento de importancia fundamental en el diseño de nuestras vidas, de nosotros y del mundo.

Los tres postulados básicos de la ontología del lenguaje son los siguientes:

- 1-** Interpretamos a los seres humanos como seres lingüísticos
- 2-** Interpretamos al lenguaje como generativo
- 3-** Interpretamos que los seres humanos se crean así mismos en el lenguaje y a través de él.

En el primer postulado se hace referencia, en el que el lenguaje, hace de los seres humanos el tipo de seres que somos, básicamente seres lingüísticos, es el lenguaje la clave para entender los fenómenos humanos.

En el segundo postulado nos dice que el lenguaje hace que sucedan cosas, genera ser, crea realidades, nos menciona que cuando hablamos modelamos el pasado el presente y el futuro.

El tercer postulado nos manifiesta que uniendo los dos primeros postulados emerge una nueva comprensión de los seres humanos ya que modelamos nuestra identidad y nuestro mundo y es importante para definir la forma en que seremos vistos por los demás y por nosotros mismos. (5)

(5) ECHEVERRIA, RAFAEL, Ontología del lenguaje. Pág. 36.

Podemos distinguir cuatro dominios diferentes de competencias lingüísticas y, por consiguiente, cuatro fuentes diferentes de poder.

El primero es el dominio de las distinciones. Nuestras distinciones nos convierten en observadores diferentes y, de acuerdo al tipo de observador que seamos, nuestras posibilidades de acción serán distintas.

Sin una determinada distinción habrá fenómenos que no observaremos y, por lo mismo, estaremos muy ciegos a la posibilidad de intervenir en ellos.

El segundo dominio es el dominio de los actos lingüísticos. Es fuente de poder, por medio de ellos generamos cambios.

Dentro del conjunto de los actos lingüísticos hay particularmente dos que son habitualmente los indicadores más importantes del juicio del poder. Nos referiremos a las declaraciones y a las peticiones.

El poder sobre otros, que se ejerce imponiendo la palabra propia y haciendo que otros la cumplan. Esta forma de poder, en último término depende siempre no de quien pide o declara, sino de quien acepta. Podrá haber razones muy justificadas para conceder tal aceptación.

El tercer dominio de competencias lingüísticas relacionadas con el poder se refiere a las narrativas. Estos son tejidos lingüísticos interpretativos que, tales procuran generar sentido y establecen relaciones entre las entidades, las acciones y los eventos de nuestro mundo de experiencias.

Las narrativas nos proporcionan una base desde la cual actuamos en el mundo. Según el tipo de narrativa que sustentemos nuestras posibilidades de acción serán diferentes.

De allí por lo tanto que podamos hablar también del poder del lenguaje haciendo referencias al poder de nuestras narrativas.

El cuarto dominio de competencias lingüísticas también relacionadas con el poder es el dominio de las conversaciones. Podemos también modificar el estado de lo posible de manera de poder posteriormente intervenir directamente.

El poder no resulta solo de nuestros desempeños efectivos, sino que involucra también un juicio sobre nuestras posibilidades de acción, independientemente de las acciones ejecutadas.

Dentro de las diferentes tipologías de conversaciones hay dos que están directamente vinculadas con nuestra capacidad de ampliar nuestro horizonte de posibilidades.

Se refiere a las conversaciones de posibles acciones. Alcanzar competencias en ellas es fuente importante de poder personal.

En general mientras mayor sea el componente reflexivo de nuestras conversaciones mayor será la capacidad de estas de expandir lo posible, en la medida que ello permite examinar el espacio posible que otras conversaciones que dan por sentado.

En el siguiente apartado se toca el tema del lenguaje que se configura como aquella forma que tienen los seres humanos para comunicarse con los que se rodea en el transcurso de su vida.

a. lenguaje

El lenguaje no es únicamente un intercambio de señales basadas en un código, sino que es también una manera de pensar, expresar ideas y estructurar un contenido que nos permita comprender y comunicarnos.

Hablar del lenguaje y del pensamiento es dirigirnos a procesos íntimamente relacionados entre sí, ya que para expresar lo que pensamos lo tenemos que hacer por medio del lenguaje.

Los pensamientos son representaciones internas, resultado de un trabajo de reflexión y combinación de conocimientos anteriores, es decir, el pensamiento es el reflejo generalizado de la realidad y la forma de exteriorizarlo es mediante las expresiones oral y escrita.

De entre todos los seres vivos que habitan la tierra, el hombre es el único inteligente con capacidad de expresiones oral y escrita: decirlo, es precisamente la demostración de que piensa.

Si no pensara no lo podría decir, porque para decirlo es necesario pensar pero además, cuando se piensa, se dice lo que ha pensado. Hablar es, expresar el pensamiento hablado por lo que en el ser humano pensar y hablar son dos actividades interdependientes.

El lenguaje, es un sistema de signos compartidos, por ejemplo sonidos, gestos, trazos, señales, etc., que utiliza un grupo para designar objetos, acciones, o acontecimientos. El lenguaje siempre se da en un dominio consensual, sin consenso no hay lenguaje. El lenguaje es un fenómeno social.

“El lenguaje nace de la interacción social entre los seres humanos. En **consecuencia el lenguaje es un fenómeno social no biológico**”. (6)

Si bien es cierto que para que un ser humano hable, se necesita que conviva con sus demás congéneres o con los seres humanos semejantes a su especie.

(6) ECHEVERRIA, RAFAEL., Ontología del Lenguaje. Pág. 50.

También necesita que este individuo tenga ciertas características tanto biológicas como hereditarias para que hable y de esta manera se comunique con los demás seres con los cuales le toca vivir.

Considero que las funciones de hablar, escuchar y la capacidad de entendimiento, son dones de la naturaleza, que Dios o como se quiera llamar a la fuerza del universo, nos ha dado y que nos permiten estar en el aquí y ahora.

El lenguaje es el gran coordinador de las actividades humanas. Toda coordinación de acciones del hombre (sociedad, instituciones, costumbres etc.), se realiza a partir del lenguaje.

Una característica importante del lenguaje humano, es que es recursivo: podemos hablar sobre nuestras distinciones lingüísticas y operar desde ellos.

La cultura es el trasfondo compartido de un grupo para entender y dar sentido, para vivir y convivir, trascender y coordinar acciones.

Este trasfondo se comparte por medio de lenguaje en cualquiera de sus manifestaciones pero siempre desde ahí. El lenguaje tradicionalmente se limita a describir la realidad, describe el estado de las cosas y lo que nos sucede.

Esta concepción atribuye un papel pasivo al lenguaje. Pero el lenguaje no solo es descriptivo, también es generativo. No solo sirve para describir lo que sucede en el mundo. El lenguaje además genera cambio, genera realidad transformando nuestro entorno.

“Es increíble todo el mal que se puede crear a través de la palabra, todo lo que decimos tiene una fuerza tan grande que con ello podemos edificar o destruir, podemos dar vida o dar muerte, crear o eliminar.

Nuestras palabras pueden hacer que alguien recobre el ánimo o que lo pierda; podemos motivar, enamorar o podemos dañar terriblemente y **profundamente a quien nos escucha.”(7)**

La palabra puede tener una intención clara de hacer daño a quien nos escucha y con una sola palabra podemos destruir a alguien haciendo que su odio perdure a través de los años.

Pero también con las palabras podemos crear bellos poemas que nos hagan deleitarnos de la vida, que nos hagan suspirar por alguien que puede estar más allá del océano.

Para el filósofo de lenguaje Ludwig Wittgenstein, cuando decimos algo, además de describir al mundo también actuamos.

Realizamos acciones a través del lenguaje. J.L. Austin destaca la naturaleza activa y ejecutante del lenguaje (verbal y no verbal) John Searle fue el primero en proponer una Taxonomía universal de los actos del habla o actos lingüísticos.

A continuación me referiré a los principales actos lingüísticos: las afirmaciones, las declaraciones, los juicios, las ofertas, peticiones, y promesas.

AFIRMACIONES.

Las afirmaciones son actos lingüísticos que normalmente llamamos descripciones. Son descripciones de lo que nos rodea. Es el lenguaje que nos sirve para hablar de lo que hay en el mundo. Son proposiciones acerca de nuestras observaciones.

(7) BRACAMONTES, INES, Revista Oaxaca profunda. Pág. 9.

Ludwig Wittgenstein, filósofo y lingüista austriaco.

Se refieren al ámbito de los hechos, de lo concreto, lo medible.

Se basan en la capacidad común de observación, en un espacio de distinciones compartidas.

Las afirmaciones pueden ser verdaderas o falsas.

Requieren de pruebas evidencias y testigos.

Compromiso social: la veracidad de nuestras afirmaciones. (8)

Ejemplo: Tembló en Chile en días pasados. Tembló en México en 1985.

DECLARACIONES

- **Forman parte de lo que llamamos lenguaje generativo.** Nos permiten generar una realidad diferente, que no existía antes de nuestra declaración.
- **Van orientadas al futuro, a modificarlo.**
- **Después de una Declaración las cosas dejan de ser como eran antes.**
- **Están directamente relacionadas con el poder de la palabra.**
- **Se requiere la Declaración y de la capacidad de hacerla cumplir.**
- **Las Declaraciones pueden ser válidas o inválidas.**
- **Compromiso social: Capacidad de hacerlas cumplir.**

El poder es un juicio con respecto a la capacidad de acción diferenciada y si aceptamos también el carácter generativo del lenguaje y, por tanto, que el lenguaje es acción, tenemos que reconocer otro nivel en la relación entre poder y lenguaje.

En la medida en que el lenguaje es acción, el lenguaje es fuente de poder. La forma como actuamos en el lenguaje constituye, por lo tanto, un aspecto fundamental para evaluar cuan poderosos somos en la vida.

Es por lo tanto mirar hacia atrás y examinar desde la perspectiva del poder. Cada competencia lingüística específica puede ser reconocida como un dominio posible de poder.

El poder de la declaración del no, del poder emitir nuestros propios juicios y saber fundarlos, del poder de saber hacer promesas y de cumplirlas, del poder del reclamo.

En cada uno de estos casos estamos frente a un dominio particular en la que podemos desempeñarnos mejor o peor, y, por tanto ser más o menos poderosos.

Ejemplo:

La declaración americana de los derechos y deberes del hombre aprobada por la Novena Conferencia Internacional Americana(Bogotá – Colombia en 1948),en la que se creó la Organización de los Estados Americanos(OEA)cuya carta proclama Los derechos fundamentales de la persona humana.

JUICIOS.

Juicios • Como toda Declaración generan una nueva realidad, los Juicios anteceden a la realidad.

- **La realidad que genera los juicios consiste en las interpretaciones (subjetivas) que hacemos de las cosas.**

- Los Juicios operan como bujías que nos dan orientación y dirección en la vida.
- Los Juicios son el núcleo de la identidad de las personas y de las organizaciones.
- El ser humano es una máquina incesante de producir Juicios (de todo y para todo).
- El Juicio siempre vive en quien lo formula. No existen independientemente de quien los formula. No obstante, puede haber juicios personales basados en juicios sociales.
- Los Juicios pueden ser fundados o infundados.
- Compromiso social: Fundarlos con hechos o evidencias.
- Los Juicios se relacionan con el:

Pasado: Suponen algún tipo de experiencia previa.

Presente: Nos hablan del estatus que para nosotros tienen las personas y las cosas.

Futuro: Nos permiten anticipar el futuro.

Debemos revisar sus fundamentos continuamente (“Lo que era, ya no es lo que era”).

PROMESAS.

Nos permiten coordinar acciones con otras personas y por lo tanto realizar cosas diferentes, con el apoyo de los demás. Ejemplos de estas son: Convenios, contratos, acuerdos, pactos, etc.

Su importancia clave radica en que incrementan nuestra capacidad de acción.

A través de Promesas, comprometemos a otros a ejecutar alguna acción en el futuro.

Nos permiten planear y esperar el cumplimiento del acuerdo.

Las peticiones se componen de:

PETICION+ACEPTACION

OFERTA+ACEPTACION

PETICION+OFERTA+ACEPTACION

Los procesos involucrados en las Promesas son dos:

- Hacer la Promesa (plantearla).
- Hacerla cumplir.

Cuando estructuramos promesas, ambas partes tenemos que considerar:

- La sinceridad.
- La competencia (capacidad de cumplirla).
- La confiabilidad (confianza en que se cumpla).
- Compromiso social: El compromiso social consiste en cumplir y hacer cumplir las promesas.

El incumplimiento de la Promesa por alguna de las partes puede dar Lugar a un reclamo (formal o informal).

Problemas relacionados con las Promesas:

A continuación algunos de los problemas que se nos presentan en el uso efectivo de nuestras promesas:

- Dificultades para pedir.
- Dificultad para hacer Ofertas.
- Hacer Peticiones y Ofertas que no son escuchadas como tales.
- Dificultad para aceptar Ofertas o rehusar Peticiones.
- Ambigüedad en la acción y/o condiciones de satisfacción.
- No especificar el tiempo.

LAS PETICIONES.

Las Peticiones sirven para obtener lo que quiero del mundo. Al pedir puedo hacer que algo pase.

Incrementan nuestra capacidad de logro.

Responden al imperativo de hacemos cargo de nuestras necesidades.

Condiciones para hacer Peticiones:

Acción específica requerida.

Decir exactamente lo que quiero que se haga en términos de conducta, de acciones.

Condiciones de satisfacción.

Son las especificaciones: cantidad, calidad, estándares, requerimientos etc.

Establecer tiempo definido.

El tiempo o momento en que se requiere lo pedido.

Las preguntas son un tipo de petición.

Es necesario reconocer la legitimidad de la no aceptación de algunas de nuestras peticiones.

OFERTAS.

Las Ofertas son Promesas condicionadas a la aceptación del otro.

Están relacionadas con la necesidad del otro y con lo que yo puedo hacer para apoyar.

Aunque fundamentalmente la oferta es un ofrecimiento, puede además incluir la obtención de algo en reciprocidad.

Es importante especificar exactamente en qué consiste mi ofrecimiento (cuanto, cuando, como, donde. etc.).

Mientras no sea aceptada la Oferta no hemos generado ningún compromiso.

Compromiso social: cumplir. Nuestra credibilidad e imagen social se deteriora si no respondemos al compromiso adquirido.

En el siguiente apartado se hace mención a la emocionalidad que es el segundo ámbito del coaching ontológico que es muy importante para asumir un compromiso para cambiar la situación y así tomar decisiones eficaces y optimizar los recursos y así obtener más logros.

b. emocionalidad.

Los mensajes viscerales se transmiten instantáneamente al cerebro, a través de los nervios del sistema nervioso autónomo.

Estos mensajes también nos indican que una situación podría resultarnos dolorosa o placentera, incluso cuando se trata de una relación hipotética que solamente hemos imaginado. En el cerebro a nivel hipotalámico, se integra e interpreta, la bioquímica de los impulsos y las emociones.

Dentro del campo consciente se integran los impulsos y las emociones con las percepciones, los pensamientos, las fantasías y los recuerdos.

Cada vez que experimentamos una interrupción en el fluir de la vida se producen emociones. A estas, por lo tanto, las asociamos con los quiebres, esto es con interrupciones en nuestra transparencia. Al actuar siempre lo hacemos dentro de un determinado espacio de posibilidades.

La emoción por lo tanto, es una distinción que hacemos en el lenguaje para referirnos al cambio en nuestro espacio de posibilidades a raíz de determinados acontecimientos (emociones, sucesos eventos o acciones). La emoción para el Coaching Ontológico, es un espacio de posibilidades para el cambio.

Hablar de emocionalidad implica hacer distinciones sobre el ámbito de lo posible, asociado a la acción, la rabia, el amor, la culpa, más que referirse a lo que sentimos aluden al espacio de posibilidades en el que nos encontramos en nuestro desenvolvimiento en la vida.

La emoción pertenece al observador. Dependiendo del estado ánimo en que nos encontramos ciertas acciones son posibles y otras no.

Los estados de ánimo no solo condicionan las acciones posibles o no posibles de realizar. Somos nosotros los que coloreamos el mundo con tonalidades positivas y negativas.

Todos hemos seguido innumerables experiencias en las cuales al hablar con gente hemos cambiado sus estados de ánimo, o nuestro estado de ánimo ha cambiado con el simple hecho de hablar con alguien.

Podríamos convertirnos en observadores de estados de ánimo partiendo por identificarlos.

Somos responsables de los estados de ánimo en que nos encontramos. Debemos cuidarnos de las historias que hemos fabricado en torno a nuestros estados de ánimo.

La emocionalidad influye directamente en el ámbito del lenguaje. Una vez que se identifica el estado de ánimo deberíamos buscar los juicios que corresponden a él. Preguntémosnos: ¿Cómo estoy juzgando al mundo? ¿Cómo estoy juzgando a la gente que me rodea? ¿Qué juicios tengo acerca de mi mismo? ¿Qué juicio tengo acerca del futuro? ¿Cómo se relacionan todos estos juicios con mi estado de ánimo? (9)

Estas preguntas debieran ser suficientes para especificar el estado de ánimo en que nos encontramos.

Una vez que hemos identificado nuestro estado de ánimo como un juicio automático, podemos examinar la estructura lingüística que subyace a ese juicio. Para modificar nuestros estados de ánimo podemos aprovechar las interacciones entre el ámbito emocional y los otros ámbitos.

Una vez que tenemos la estructura lingüística subyacente, podemos examinar si las afirmaciones que intuye esta estructura son verdaderas o falsas, si los juicios que contiene están o no fundados, si las declaraciones que contiene son válidas o no válidas.

(9) ECHEVERRIA, RAFAEL. Ontología del lenguaje. Pág. 288.

Una vez que la estructura lingüística subyacente ha sido identificada y hemos examinado los diferentes actos lingüísticos que contiene, podemos buscar acciones que realizar para cambiar esas afirmaciones, juicios, etcétera. Esas acciones pueden incluir conversaciones que podemos abrir para modificar la estructura lingüística subyacente del estado de ánimo. No debiéramos permitir que nuestro estado de ánimo bloquee la acción. Al actuar, podemos cambiar esas afirmaciones y juicios, o podemos tornarlos irrelevantes respecto de las inquietudes de las personas involucradas.

Si nos damos cuenta de que tendemos a caer en los mismos estados de ánimo en forma recurrente, también podemos realizar acciones para anticipar los momentos en que el estado de ánimo va a aparecer nuevamente.

Haciendo esto, podemos construir “repertorios” (por ejemplo, haciendo algún ejercicio físico, llamando a un amigo o a un colega que se ha comprometido a ayudarnos).

Una de las acciones que podemos realizar es sumergirnos entre personas con las cuales nuestros estados de ánimo no tienen mucha cabida. No olvidemos que los estados de ánimo son contagiosos.

Los seres humanos no podemos evitar los estados de ánimo. Hagamos lo que hagamos, siempre estaremos en uno o en otro. No hay nada malo en estar en determinado estado de ánimo. El propósito del diseño es abrir la posibilidad de intervención, de manera que uno pueda adquirir un sentido de responsabilidad con respecto de sus estados de ánimo y de los de quienes le rodean, y luego ganar las competencias para moldearlos de acuerdo a su propio juicio de conveniencia.

De acuerdo a la emocionalidad en la que nos encontremos, aquello que nos sea posible será diferente. La emocionalidad define el rango posible de acciones que podemos emprender. Toda emoción y todo estado de ánimo permiten ser reconstruidos lingüísticamente en términos de juicios de posibilidad.

De las emociones sabemos que existen, como las aprendemos y cuál es su estructura. Pero de su naturaleza lo ignoramos casi todo.

Apenas tenemos unos meses de vida, adquirimos emociones básicas como el miedo, el enojo o la alegría.

Algunos animales comparten con nosotros esas emociones tan básicas, que en los humanos se van haciendo más complejas y diversas gracias al lenguaje, porque usamos símbolos, signos y significados.

Unas se aprenden por experiencia directa, como el miedo, al resultar atacados o asustados; o la ira, cuando se obstaculiza nuestra consecución de un objetivo; pero las más de las veces aprendemos por observación de un modelo que reacciona emocionalmente (de ahí que tenga tanta importancia el modelo de reacciones de los padres ante sus hijos).

Aprendemos también por la contemplación de imágenes de la realidad. De esto saben mucho los medios de comunicación y los publicitarios, que nos inducen determinadas emociones mediante la presentación de imágenes (y estereotipos). Es lo que se llama aprendizaje mediante asociaciones indirectas: no se puede convencer directamente a las jóvenes de que adelgacen, pero lo conseguirán si les muestran imágenes de chicas esbeltas que han alcanzado el éxito social.

Existen estímulos neutros que no provocan emociones, pero que pueden evocarlas, y también experiencias que producen emociones

desagradables "negativas"; que debemos aprender a aprovechar como estímulos para nuestro crecimiento.

Las reacciones emocionales no son simples eventos subjetivos del corazón sino complejas estructuras con tres niveles: mental (información que las induce), neurofisiológico (respuesta del organismo) y expresivo (responsable de su manifestación externa a través de gestos, posturas y movimientos).

Surgen cuando una percepción o valoración mental atribuye significado a un suceso externo, haciendo que mostremos rabia, celos, culpa, o esperanza.

Otras veces vienen desde dentro, inducidas por recuerdos o imaginaciones, Pero las emociones pueden, también, perturbar el funcionamiento mental.

En las emociones hay liberación y descarga de energía. La persona que es capaz de manifestar con palabras lo que siente, de hablar con otros acerca de sus propios sentimientos, es más sana, más equilibrada, y más asertiva.

Si nos interesa escuchar efectivamente, deberemos habituarnos a observar, en primer lugar, nuestro propio estado emocional cuando conversamos y, en segundo lugar, el estado emocional de la persona con quien conversamos. No importa cuán claramente nos hayamos expresado ni cuan clara sean todas las acciones que esa conversación implica: no seremos escuchados como esperamos si el estado emocional no es el adecuado para llevar a cabo la conversación.

Otro factor que importa ser mencionado es nuestra historia personal. Las personas escuchan aquello que se les dice en forma diferente, según sus experiencias personales las mismas oraciones, las mismas palabras,

leídas a todas ellas en un mismo momento, les evocan diferentes imágenes, diferentes recuerdos, diferentes emociones.

Si queremos comunicarnos de manera efectiva, es importante que nos preguntemos como nuestra historia personal podría estar afectando la forma en que escuchamos y como la historia personal del individuo con quien estamos hablando puede afectar su capacidad de escuchar.

Por lo tanto, debemos hablar siempre en una forma tal que nos permita juzgar que la persona con quien hablamos nos va a poder escuchar aquello que queremos decir.

El estado de ánimo del resentimiento. Cuando los seres humanos luchamos contra lo que no podemos cambiar, cuando demostramos incapacidad para aceptar lo que hemos llamado las facticidades de la vida, generamos un espacio dentro del cual es fácil que se desarrolle el resentimiento.

No estamos diciendo que el resentimiento solo sea resistencia a las facticidades de la vida. Para crear resentimiento se necesita más que el rechazo a lo que no se puede cambiar. Sin embargo, cuando no aceptamos las facticidades de la vida el estado de ánimo del resentimiento encuentra un terreno fértil para desarrollarse.

El estado de ánimo del resentimiento se acerca al de la ira. La principal diferencia reside sin embargo, en que la ira se manifiesta abiertamente. El resentimiento, por el contrario permanece escondido. Se mantiene como una conversación privada. Crece en el silencio y rara vez se manifiesta directamente.

El resentimiento se nutre de dos fuentes de las promesas y de las expectativas consideradas legítimas que en ambos casos no son

cumplidas. Ambas contribuyen a conferirnos el derecho de esperar un determinado comportamiento de los demás para con nosotros.

Es a partir de este derecho, que el resentimiento aparece como una innovación de justicia frente a la injusticia de lo sucedido. Las promesas, como bien sabemos generan deberes y derechos quien promete se compromete a cumplir. Quien recibió una promesa adquiere el derecho que ella se cumpla.

El resentimiento, por lo tanto, requiere de condiciones que de una u otra forma bloquean la posibilidad de hacer pública la conversación privada que alimenta quien sufre las consecuencias del incumplimiento de una promesa o de una expectativa legítima.

El resentimiento emerge de la impotencia y a menudo la reproduce. Una razón importante para no manifestar nuestra ira y dejar que se desarrolle el resentimiento es el considerar que nos encontramos en una posición precaria de poder. Guardamos resentimiento contra alguien que nos humilla abusando de su posición de poder, mientras hacemos el juicio de que si reclamáramos, seríamos objeto de abusos aun peores.

Si reclamáramos tendríamos que pagar las consecuencias. Nos sentimos a merced del poder de otro. El resentimiento florece con facilidad en situaciones de distribución desigual del poder.

Solamente una sólida disciplina y una fuerte socialización de las metas más elevadas de una organización permiten a subordinados aceptar basadas en una estructura altamente jerárquica con una sesgada distribución del poder.

El estado de ánimo del resentimiento es extremadamente corrosivo para la convivencia social. La persona en resentimiento se ve afectada por un

sufrimiento penetrante y muchas veces casi permanente, que se manifiesta en múltiples dominios de la vida.

c. corporalidad.

“Cuando hablamos de la corporalidad, estamos en otro dominio de observación. Lo que está en juego aquí es el comportamiento físico de un individuo (de la unidad biológica como un todo), la forma en que esta unidad se sitúa físicamente en su entorno y las relaciones físicas que establece con las entidades que constituyen ese entorno.” (10)

Si las palabras son el contenido del mensaje, entonces las posturas, los gestos, la expresión y la tonalidad de la voz son el contexto en donde el mensaje es acuñado y juntos constituyen el significado de la comunicación.

Gracias al lenguaje corporal podemos saber, sin etiquetar a los demás, que la información es procesada en el cerebro de una manera visual, auditiva o por sensaciones, y que por tanto se expresa en el lenguaje del cuerpo.

Cuando las personas se relacionan, inconscientemente empatan el lenguaje corporal, acomodan sus cuerpos a la misma postura, los ademanes, la respiración, etc. es como si fueran uno con el otro, como si ya no fueran dos sino uno.

En el lenguaje corporal se crean lazos de relación neurológicos, se establecen un clima de confianza y armonía, se propicia una relación cordial y profunda.

(10)ECHEVERRIA, RAFAEL., Ontología del Lenguaje. Pág. 272.

En el ambiente en que se encuentre hablando el mismo idioma corporal, es decir igualando el lenguaje corporal de la otra persona habrá una mejor comunicación.

Cuando se habla el mismo idioma corporal se crea una especie de campo magnético, como si el sistema nervioso reconociera como su otro yo a la otra persona.

Los dominios de la biología y de la corporalidad están relacionados.

Cuando cambian nuestros estados de ánimo, comúnmente también lo hacen nuestras posturas corporales. Lo interesante es que muchas veces, cambiando nuestra postura corporal podemos también cambiar nuestro estado de ánimo.

Un ejemplo claro de esto es el efecto del ejercicio físico (salir a caminar, trotar, jugar tenis) u otras prácticas físicas, como el bailar o el yoga, influye sobre nuestro estado de ánimo.

El Coach debe prestar atención continua a la corporalidad de su colaborador. Al igual que en el discurso, la emocionalidad y las acciones, el observar con detenimiento este dominio, abre y revela información privilegiada de la persona. En consecuencia estaremos en mejores condiciones de dar apoyo.

El área corporal puede ser observada en dos planos:

Fisiológica: Que incluye el sistema endocrino, sistema neurológico, sistema cardiovascular, metabolismo, tipo somático, temperamento, herencia genética, etc.

Corporal: Postura, tono y tensiones musculares, bloqueos energéticos, alteraciones viscerales, gesticulaciones, respiración, transpiración, temperatura, salud general y dinamismo entre otros.

A partir de los mensajes y de la información que nuestro cerebro recibe de cada parte del cuerpo podemos percibir las ventajas y desventajas de las situaciones que se van presentando.

Son de particular importancia los datos que recibimos del exterior así como las reacciones viscerales del organismo en respuesta a esa información. Por ejemplo, ciertas sensaciones viscerales gratas nos indican que una persona nos agrada, y sabemos que nos conviene acercarnos a ella puesto que la consideramos positiva en términos emocionales.

d. acción.

El pensamiento, la conciencia y la razón, son atributos que nos representan como seres humanos. El ser humano, es un ser pensante, un ser racional.

Asume que los seres humanos actuamos en conciencia, guiados por la **razón. Se deduce, por lo tanto, que "toda acción humana es acción racional"**. (11)

La eficacia de nuestra acción está en función de nuestra capacidad de observar, evaluar y diseñar.

En la casa, en el trabajo, en el juego, lo que podremos realizar, lo que nos sea posible alcanzar, dependerá en gran medida de las condiciones emocionales existentes.

No solo actuamos como somos, también somos de acuerdo a como actuamos. La acción genera ser.

(11)ECHEVERRIA, RAFAEL. Ontología del Lenguaje. Pág. 181.

Nuestras acciones no solo revelan como somos, también nos permiten transformarnos, cambiar. El Lenguaje es acción y no solo es descriptivo sino también es transformador del entorno y de la realidad.

Toda acción humana posee un componente interpretativo que surge desde el lenguaje.

Este es el papel activo del Lenguaje: cuando hablamos, actuamos, ejecutamos acciones. Ejemplo: cuando doy órdenes, estoy realizando el acto de ordenar. La Acción es Lenguaje. Todos nuestros actos, todas nuestras acciones "dicen" algo de nosotros. Nuestra posición e identidad se definen en términos de las acciones que llevamos a cabo.

La acción reflexiva es el acto de observar al observador que somos. Esta acción se realiza en y desde el lenguaje. A través de la acción reflexiva ampliamos el espacio de posibilidades en el que actuamos y podemos buscar otras alternativas para lograr nuestras metas.

Acción contingente: Se presenta cuando no se poseen repertorios conductuales establecidos para actuar ante algo inesperado o fuera de lo común, cuando no existen hábitos, formas o costumbres.

Acción recurrente: Aquellas acciones establecidas y repetitivas creadas socialmente o personalmente para hacerse cargo de los Quiebres. Estas acciones fácilmente se tornan transparentes.

Cuando examinamos la facticidad de la vida, podemos identificar al menos dos dominios que son dimensiones permanentes de la existencia humana. Cualquiera de las circunstancias históricas los seres humanos no pueden cambiar estos dominios. Ellos comprenden lo que llamamos facticidades ontológicas.

Por ontológicas simplemente queremos decir que tenemos el juicio de que ellas son constitutivas de la forma de ser humano. Sean cuales fueran las circunstancias los seres humanos no tenemos la capacidad de cambiarlas. Es la finitud de nuestro cuerpo.

Los seres humanos. Como factor constitutivo de nuestra propia condición, estamos limitados y nuestra finitud es una dimensión fundamental en nuestra modalidad de ser.

Nuestras acciones, estarán siempre restringidas por los límites de nuestra biología. Como nos insiste Maturana en la obra de Echeverría, los seres humanos solo podemos hacer lo que nos está biológicamente permitido. Y lo que el cuerpo nos permite cambiar también a medida que envejecemos.

Con el tiempo muchas cosas que eventualmente fueron una posibilidad a una edad temprana, desaparecen, dejan de ser posibles. Disponemos de lo que se ha llamado periodos críticos, dentro de los cuales existen determinadas posibilidades y más allá de ellos estas posibilidades se restringen o simplemente se clausuran.

La vida humana es finita y por tanto la muerte es inevitable. Esto es lo que llamamos facticidad ontológica.

Un segundo dominio de facticidad ontológica apunta al hecho de que no nos es posible cambiar la ocurrencia de los hechos del pasado.

La facticidad es siempre un juicio efectuado por un observador sobre el acontecer. Como tal, siempre puede ser modificado. La historia nos muestra que muchos juicios sustentados como juicios de facticidad ontológica, con el tiempo demostraron que apuntaba a facticidades históricas.

En la medida que reconocemos que la facticidad es un juicio. Reconocemos también que lo que alguien podría considerar como una facticidad histórica bien puede ser considerado por otro como un ámbito de transformaciones posibles. En estas diferencias reside uno de los rasgos más importantes del fenómeno del liderazgo.

Los líderes son personas que normalmente declaran como posibles cosas que el resto de la gente considera imposibles. Esto es lo que precisamente los convierte en líderes.

Nuestra capacidad de innovación condiciona nuestro juicio sobre lo que es históricamente posible como, así mismo nuestros juicios de facticidad y de posibilidad condicionan nuestra capacidad de innovación.

Lo que decimos que es posible es siempre un juicio de la capacidad de nuestras acciones para cambiar lo que está dado. Como hemos dicho anteriormente, esto, en sí no está dado. No es algo establecido de una vez y para siempre. Los juicios de facticidad o posibilidad histórica son en sí mismo históricos. Lo que separa la facticidad histórica de la posibilidad histórica guarda estrecha relación tanto con las declaraciones que efectuamos, como con las acciones que tales declaraciones habilitan.

Cuando comprendemos que lo que es posible, es un juicio, reconocemos que toda posibilidad la constituye el observador que emite tal juicio. Reconocemos también que las posibilidades nunca existen independientemente del observador que las define como tal. Lo que para algunos es imposible pueda transformarse en algo posible a partir de que alguien lo declara como tal y actúe en consecuencia.

Una forma de evaluar la validez de los juicios de otras personas al establecer la distinción entre facticidad y posibilidad, es tomar como

base los fundamentos que presenta. Sostenemos que muchas personas juzgan que algo es posible sin fundar sus juicios al hacer esto desarrollan una especie de ceguera en sus vidas puesto que se empeñan en cambiar lo que otro, con mas fundamentos, juzgan que es imposible, o declaran inmutable algo que otros estiman.

Es frecuente encontrarse con personas que viven en el decir reiterado de expresiones tales como: si simplemente eso no hubiera ocurrido yo habría podido hacer tal o cual cosa.

Sin negar en lo que se dice pueda ser válido, el vivir en esa conversación nos muestra muchas veces una fijación con una situación que ya no puede cambiarse.

Hay otros cuya actitud reiterada corresponde a decir: para que me voy a tomar la molestia de hacer eso si se que nada va a cambiar mientras que juzgamos que esa situación podría revertirse completamente si existiera la decisión de actuar. Lo importante del caso es reconocer el inmenso sufrimiento que puede resultar de esas conversaciones. La forma como efectuamos nuestros juicios de posibilidad gravita significativamente en nuestras vidas.

Considerando que la escucha es la parte fundamental del coaching este capítulo es esencial en esta tesina ya que es una herramienta para el manejo de la asertividad de una persona.

4. EL PAPEL DE LA ESCUCHA EN EL COACHING.

Desde el camino del poder el ser humano se define como un creador de su propia vida. El atributo fundamental de los seres humanos es su capacidad de actuar y, a través de ello su capacidad de participar en la generación de sí mismo y de su mundo. Aparentemente, el objetivo más deseable para el individuo, la meta que persigue a sabiendas o inconscientemente, es llegar a ser él.

En este intento de descubrir su auténtico sí mismo, el cliente habitualmente emplea la relación con el coach para explorar y examinar los diversos aspectos de su propia experiencia y para reconocer y enfrentar las profundas contradicciones que a menudo descubre. Entonces aprende que en gran medida su conducta y los sentimientos que experimenta son irreales y no se originan en las verdaderas reacciones de su organismo, sino que son solo una fachada, una apariencia tras la cual trata de ocuparse.

Descubre que una gran parte de su vida se orienta por lo que él cree que debería ser y no por lo que es en realidad. A menudo advierte que solo existe como respuestas a exigencias ajenas, y que no parece poseer un sí mismo propio; descubre que trata de pensar, sentir y comportarse de la manera en que los demás creen que debe hacerlo.

Escuchar pertenece al dominio del lenguaje, y se constituye en nuestras interacciones con otros. Lo que diferencia el escuchar del oír es el hecho de que cuando escuchamos, generamos un mundo interpretativo. El acto de escuchar siempre implica comprensión y, por lo tanto, interpretación.

Cuando atribuimos una interpretación a un sonido, pasamos del fenómeno del oír al fenómeno del escuchar. Escuchar es oír, mas interpretar.

El arte de saber escuchar está entre las principales habilidades de las personas con altos niveles de inteligencia. Se considera como la primera de las aptitudes que determinan el manejo de las relaciones, lo que posibilita comprender a los demás, en lo que se incluye percibir sentimientos y perspectivas ajenas, e interesarse activamente por sus preocupaciones.

“El escritor Rudyard Kipling, decía, acerca de las preguntas correctas **para obtener respuestas correctas: “Tengo seis criados leales, me han enseñado cuanto se. Sus nombres son: quién, que, donde, cuando, por qué y cómo”.**

Quien controla una conversación no es él quien más habla, sino el que mejor escucha. Un factor que influye es la tendencia que todos tendemos a ser selectivos. Escuchamos principalmente las opiniones que coinciden con las nuestras.

Evaluamos mediante una interpretación selectiva, tendiendo a entender los mensajes según el modo que nos conviene adaptándolos a menudo a nuestras propias concepciones y paradigmas que previamente nos hemos formado.

En nuestra frenética actividad, donde hay que hacerlo todo para ayer, nos da la sensación de que no tenemos tiempo para escuchar.

Pensamos en nuestros problemas y en como responderemos a la persona que nos habla.

En cuanto alguien termina de hablar, nos precipitamos a opinar. O lo que es peor le interrumpimos antes de que haya concluido.

Algunos elementos para ser un buen oyente:

A continuación enumeramos algunos principios básicos que han sido recomendados para habilitarnos como oyentes más efectivos.

Relájate y aclara tu mente, si alguien está hablando, para ser receptivo a aquello que está diciendo.

Nunca creas que has escuchado correctamente, porque las primeras palabras te hayan colocado en alguna dirección.

La mayoría de los errores al escuchar se deben a que la gente solamente oye las primeras palabras de una frase, completando la frase en sus propias mentes y perdiéndose la segunda parte.

Aprende a acelerar tu punto de contacto como oyente. En el momento que escuches un sonido procedente de otra persona, concéntrate rápidamente en las primeras palabras. Eso te permitirá comenzar correctamente.

No te desconectes del orador solamente porque no te gusta su aspecto, voz o conducta. Permanece abierto a nueva información.

No sobrerreacciones emocionalmente frente a las palabras o ideas del orador, especialmente a aquellas que puedan ser contrarias a tu pensamiento. Oye a la otra persona.

Antes de concluir algo, deja que el orador complete su idea. Luego, evalúa diferenciando en su mente las evidencias específicas presentadas. Escribir las cosas importantes forma parte de escuchar.

Deberías tener siempre un papel, un lápiz, una libreta o una tarjeta en tu bolsillo.

A lo largo del día se pueden discutir muchos asuntos importantes. Pero al cerrar el negocio puede que no recuerdes los detalles para lo cual toma notas para escuchar, para recordar más adelante, y si es necesario, para documentar.

La gente a menudo dice una cosa y quiere decir otra diferente. A medida que aumente tu habilidad para escuchar, es importante que escuches la intención y el contenido. Esto refuerza el proceso de absorción. Observa mientras escuchas. Asegúrate de que los signos de los ojos, del cuerpo y de la cara que el orador emite sean coherentes con su voz y sus palabras. Si algo suena fuera de sintonía, pide una aclaración. Muchas personas temen parecer tontas si lo hacen porque parecería que no están prestando atención. Es mejor que el orador repita un mensaje en un punto, que iniciar una cadena de incomprendiones.

La comunicación humana transcurre en tres fases: Recepción (escucha), Procesamiento de información (análisis) Transmisión (el habla). Cuando te saltas alguna, puedes crear un corto circuito en el proceso de recepción (escucha). Trata de escuchar sin sobre analizar. Trata de escuchar sin interrumpir al orador.

El otro fallo importante que comete la gente al escuchar es la simple distracción. Para escuchar correctamente debe ser capaz de priorizar inmediatamente. En el momento en que escuches un sonido dirigiéndose hacia ti, concéntrate y piensa: Esto es importante. Mantén tus ojos puestos en el orador.

Existen algunas costumbres practicadas usualmente, cuando se escucha, por ejemplo:

Falta de interés sobre el tema.

Fijarse demasiado en el exterior y descuidar el contenido.

Interrumpir al que habla.

Concentrarse en los detalles y perderse lo principal.

Adaptarlo todo a una idea preconcebida.

Mostrar una actitud corporal pasiva.

Crear o tolerar distracciones.

Prescindir de escuchar lo que resulta difícil.

Permitir que las emociones bloqueen el mensaje.

Ensoñaciones.

El coaching principalmente se aboca a ayudar a la persona que presenta algún problema en su vida y siente que no hay solución. Por lo que el papel de la escucha en el coaching es hacerle ver a la persona que necesita ayuda, que realmente se le está escuchando; pero ambos necesitan escucharse uno al otro para que haya una mejor comprensión del problema que pueda presentarse y en la búsqueda de soluciones. Hay que encontrar el fondo del problema que podría remitirse a algo que sucedió en el pasado y que dejó profundas huellas y que posiblemente se tuvo un trauma psicológico que puede durar casi toda la vida.

Entonces hay que buscar eso que lacera la vida y que no permite vivirla en toda su plenitud.

El coach tiene que hacerle entender a la persona que tiene que afrontar su problema descubriendo cual fue el detonante que ha hecho que no se

desarrolle en forma plena y que pueda actualizar el total de sus potencialidades.

También tiene que hacerle ver qué tipo de observador era cuando aconteció la vivencia que lo marcó.

El coach debe procurar tener una excelente capacidad de escucha. Debe tener respeto, atención y dando importancia a lo que la persona dice al coach para que la persona vea o entienda que lo que se está comunicando es valioso.

El coaching es una alianza poderosa creada para impulsar y encauzar los procesos humanos de aprendizaje, efectividad y realización.

Cuando preguntamos, cuando investigamos o cuando el coach entrevista a la persona logramos que haya mejor enfoque, precisión y descubrimiento.

El coach puede sugerir pero lo que debe procurar es que la persona encuentre las soluciones a sus problemas. En el proceso de coaching, entre el coach y la persona debe existir una relación de confianza y respeto.

El coach debe siempre ser abierto, dar el tiempo necesario para escuchar, mostrar interés y tratarlos como personas. El coach debe compartir la forma de ver y vivir la vida, debe tratar a la persona que va a apoyar o a sugerir algo con dignidad.

La escucha en el coaching debe ser con toda la atención de que sea capaz logrando comprender y no prejuzgar a la persona.

El coach debe tratar bien a la persona no importando quien sea ésta y donde se encuentre, debe ser auténtico en el trato con la persona para que inspire confianza y respeto, debe saludar con cordialidad cuando

llega , conversa, emite opiniones o cuando permanece callado, debe hacerle entender que es importante.

El coach debe mirar a los ojos a la persona para que vea que se le está poniendo atención, que hay interés en sus problemas.

Las preguntas ayudan al coach a entender a la persona que pretende ayudar a dar solución a sus conflictos para que logre entender, comprender, reflexionar como a podido llegar a ese estado de cosas y con el tiempo lograr un verdadero cambio.

El objetivo del coaching es lograr que la persona descubra o se dé cuenta de cuál es su realidad y de esa manera abrir sus posibilidades, ensayar otras formas de encarar el problema y cambiar sus perspectivas de ver la vida y de resolver los problemas.

III. DISCUSIÓN.

La importancia de esta tesina y por la que la desarrollé, es recalcar que la persona que manifiesta un problema pueda transmitir al coach la verdadera esencia que hay en él, las situaciones que le atormentan por las cuales no le permiten vivir en toda su plenitud y desarrollarse como un ser humano feliz.

El coaching es una técnica la cual proporciona los medios para el logro de este propósito. En la que el coach tiene la habilidad de saber escuchar y de cómo saber interactuar con las personas durante sus conversaciones.

En el proceso de coaching, a través del lenguaje y la escucha, el coach debe hacer preguntas a la persona que solicita ayuda a fin de comprender los hechos, emitir juicios reales y a través de todo esto identificar los problemas que guarda en lo más profundo de su ser y que emergen a la superficie cuando otro ser humano, que puede ser un coach bien entrenado y preparado, la entiende, la comprende y la escucha.

La manera como escucha el coach, permite comprender efectivamente a los demás percibiendo los sentimientos y perspectivas ajenas y permitiendo interesarse por sus preocupaciones. El saber escuchar con las técnicas del coaching posibilita relaciones humanas de mejor calidad entre los seres humanos y que haya mayor claridad de los sentimientos del cliente, en la comprensión de las perspectivas de su vida, de su entorno y de su futuro.

Hay muchas preguntas las cuales se hacen de forma más o menos consciente en la interacción con el cliente y el éxito en la intervención de coaching depende de la eficacia con que se maneje los intercambios de la comunicación. El saber escuchar se puede considerar como la aptitud más importante para el manejo de la relación con el cliente.

Escuchar, intervenir e interpretar son funciones muy estrechas; por lo tanto el escuchar es una de las tareas más importantes del coach.

Todos los seres humanos somos diferentes, influye nuestra personalidad, nuestra educación, nuestra visión de ver la vida y si tenemos respeto por ésta diferencia nos evitaríamos muchos problemas en la comunicación.

La escucha eficaz del otro, permite no invadir la conversación con interpretaciones propias. El otro dice, y hay que escuchar lo que dice, no lo que interpretamos que dice, de acuerdo a nuestras creencias. Para escuchar mejor, hay que preguntar sobre su decir, para constatar que estamos en el camino correcto acerca de lo que trata de comunicarnos.

Quien escucha, reconoce y cuando esto sucede el otro muestra confianza. Así las dificultades de la comunicación van desapareciendo casi sin esfuerzo de ambas partes.

Los elementos útiles para una mejora, contenidas en el modelo de los cuatro ámbitos son:

Las afirmaciones, las cuales ayudan a escuchar mejor porque detectamos que la persona se refiere a hechos y podemos detectar si dice la verdad o no. El coach al escuchar debe distinguir si lo que dice una persona es una afirmación o un juicio. Si es una afirmación puede hacer preguntas para tratar de verificar si sus afirmaciones son

verdaderas o falsas y ayudarle al cliente a aclararlas. Posteriormente estas afirmaciones servirán para fundar algunos de sus juicios.

Las declaraciones que escuchamos le permiten a la persona generar una realidad diferente y le proporcionan un nuevo horizonte con la esperanza de poder ser mejores personas, buscando ligar su palabra (el lenguaje) con su actuar (acción).

Escuchando los juicios estos nos pueden revelar las diferentes interpretaciones subjetivas de cada persona. Que pueden ser fundadas o infundadas.

El coach procura evitar emitir juicios personales que pueden llevar a prejuizar a la persona.

Por lo tanto olvidarnos de generar juicios a la hora de conversar es fundamental. Tener claro que el otro es un ser con historia, creencias y posiciones distintas a las nuestras. Todo esto predispone a escuchar efectivamente.

Las promesas son los actos lingüísticos que nos permiten coordinar acciones con otros. Podemos lograr cosas que antes no hubieran sido posibles sin la habilidad de coordinar nuestra acción con la de otros, Las peticiones son movimientos lingüísticos para obtener una promesa del oyente.

Cuando escuchamos que la persona hace una promesa, esto indica un incremento en la disposición para la acción.

A través de las promesas podemos llegar a ejecutar acciones que nos llevan a tener un futuro más placentero y cuando no las cumplimos es cuando puede dar lugar a un reclamo por parte de las personas a las que hicimos dicha promesa.

Al escuchar podemos atender a las peticiones de la persona. Al pedir, la persona puede hacer que algo pase. Las peticiones del cliente incrementan su capacidad de logro.

Hay otros elementos de la percepción presentes en el acto de la escucha, la visión y la capacidad de observar, la corporalidad del orador. En la comunicación frente a frente, la postura corporal, los gestos de nuestro rostro, los movimientos de nuestras manos y todo el cuerpo pueden llegar a ser más importantes que los factores auditivos.

A través de la vida algunas personas sufren mucho, por lo cual puede hacer que se cierren posibilidades, pero todo esto, tiene una razón de ser, para valorar la ayuda efectiva que el coach puede proporcionar.

La acción, este ámbito es el que tiene menos relación directa con el proceso de escucha. No observamos directamente las acciones de la persona en la sesión de coaching; pero sí debemos poner atención a lo que nos dice la persona que ha hecho.

Además de verificar si existe congruencia entre esas acciones y los cambios que conviene realizar en su vida.

También debe el coach escuchar y reforzarle al cliente, las posibles acciones que se propone realizar, transformándolos en compromisos que posteriormente se revisarán si han sido cumplidas. En caso de no haberlas cumplido la tarea del coach será escuchar, aprovechando los cuatro ámbitos, para comprender y ayudar a aclararle a la persona, los bloqueos que están impidiendo cumplir sus compromisos para actuar.

Esto está relacionado con un concepto fundamental del ámbito de la acción: el quiebre.

El quiebre es un punto central del coaching. Cuando se presenta, la persona experimenta ansiedad y está buscando una salida a situaciones difíciles. El quiebre hace que la persona tome conciencia de que algo anda mal y la motiva a cambiar. Es entonces cuando el coach tiene que poner atención en la escucha y en la emocionalidad de la persona, ya que es en esa etapa en que el cliente está dispuesto a trabajar en las oportunidades que se le presentan día a día. Y es cuando la persona dice basta, tengo que cambiar.

Cuando se escucha a la persona que solicita ayuda, el coach es capaz de detectar los quiebres y de esta manera tener la posibilidad de ayudarla y transformar su calidad de vida, abriéndole posibilidades para poder enfrentarlos mejor.

Cuando hablamos, siempre somos responsables de los compromisos sociales implícitos en nuestros actos lingüísticos. El coach debe tener en mente que su escucha va dirigida a clarificar las posibilidades del cliente para cumplir dichos compromisos a fin de que el proceso llegue al éxito deseado y que tanto el coach como la persona que ha solicitado su ayuda queden satisfechos.

IV. CONCLUSIONES.

Los seres humanos actuamos desde la historia pero también actuamos desde fuera de ella: desde una visión del futuro que es distinta a la del pasado.

Aceptar el pasado no excluye dejar de tomar responsabilidad por nuestras acciones ni exigir que otros tomen responsabilidad por las de ellos. La forma como nos hacemos responsables de lo que hicimos o de como fuimos, es modelarnos hacia el futuro, de manera que las acciones que seamos capaces de tomar se hagan cargo de nuestro pasado y eviten las consecuencias de nuestro comportamiento anterior.

Así como es preciso aprender a aceptar el pasado como forma de aprender a bien vivir, es igualmente importante aprender a ejercitar lo que está en nuestro poder porque, de esta forma, participamos en moldear el destino. Introducirnos en el futuro significa participar en el arte de lo posible.

Nada es más inútil, que recordar el pasado que no podemos cambiar, pero podemos olvidar nuestro pasado rompiendo viejos patrones de comportamiento, creamos e innovamos, asumimos nuevos riesgos.

Algunos seres humanos se encuentran a la deriva, no saben qué hacer y a donde ir. Necesitan encontrar el rumbo de su vida, el sentido de su existencia, el encontrar el valor y la razón de porque están en este mundo.

La escucha es el mejor indicador de nuestras relaciones personales, a través de la escucha se aprende a ser mejor ser humano, se transforma, se cambia, se es diferente con el fin de llegar a ser mejor.

Mientras mayor sea nuestra predisposición a ser transformados podemos concluir que hay una mayor capacidad de escucha.

Puede ser que al escuchar haya habido algún concepto que permita que las fibras más sensibles de nuestro ser y por la cual hayamos cambiado el rumbo de nuestra vida. Creo que aún falta mucho por investigar con respecto a la escucha y sus consecuencias; dependiendo de lo que se diga podemos llegar a poner atención y la escucha nos podría ser de mucha utilidad en nuestro diario vivir.

Debemos interesarnos en lo que el otro piensa, el tono que usemos va depender de que haya confianza, si la emocionalidad que manifestamos al hablar, la capacidad de escucha de la persona que necesita ayuda tendrá enorme repercusión.

El coaching es una técnica de ayuda cuya finalidad es lograr que la persona descubra o se dé cuenta de cuál es su realidad y de esta manera abrir sus posibilidades, ensayar otras formas de encarar el problema y cambiar sus perspectivas de ver la vida y de resolver los problemas.

A través de este trabajo se demuestra que el coaching es una técnica muy útil para las personas que solicitan ayuda para poder tener mejor desarrollo personal, mejor la calidad de vida, el aumento de la confianza, mejorando la asertividad, el fortalecimiento de la autoestima, y así tener un mejor equilibrio entre las distintas áreas de la vida laboral, familiar y social, y por lo tanto el mejoramiento de la comunicación y de los vínculos con los demás.

Tenemos que considerar que utilizando los cuatro ámbitos en el proceso de coaching: el lenguaje, la corporalidad, la emocionalidad y la acción se

logra un buen entendimiento entre coach y la persona que solicita ayuda, para que regrese la armonía en su vida y en su ámbito laboral.

El Coach es un compañero de camino que nos ayuda a alcanzar nuestro máximo potencial.

El Coach acompaña a resolver los problemas y actúa con más eficacia, a través de indagaciones y conversaciones.

Considero que el hombre verdadero es quien hace de la vida el camino de su permanente auto superación.

La perseverancia es una de las cualidades esenciales de éxito en la vida, con frecuencia deseamos el cambio sin esforzarnos en conseguirlo.

Nos gusta más la idea de cambio que la realidad del esfuerzo necesario para lograrlo.

La importancia de esta tesina muestra la verdadera necesidad del hombre en que alguien lo escuche como un ser humano, necesita decirle a alguien lo que piensa, la perplejidad en que se encuentra cuando trata de descubrir por qué nació, como debe vivir y en donde está su destino.

El problema del ser humano es que no sabe escuchar y la mayoría de las veces interpreta mal lo que se le dice y es cuando entra en acción el proceso del coaching.

La escucha en la presente tesina es el pilar fundamental y del que convergen otros aspectos derivados con ésta y es uno de los aspectos más importantes de todo aquel ser humano que quiera aprovechar los diferentes ámbitos en el coaching, alrededor de la escucha valoramos nuestra vida y la de los demás seres humanos que están en nuestro diario convivir y a través de la escucha nos involucramos con seres

afines a nosotros que tienen los mismos intereses, la misma educación hasta las mismas metas y anhelos.

Escuchemos bien y cambiaremos al mundo.

La vida del ser humano tiene un sinfín de matices en los cuales tienen que ver con el conocimiento de sí mismo, con el entorno que le tocó vivir con los otros seres que son su familia, amigos, conocidos, etc. Y la vida, desde que nace el ser humano hasta el umbral de su muerte tiene infinidad de retos, desafíos, paradojas, alegrías, tristezas. La vida es difícil, pero también es posible gozarla y ser feliz.

V. BIBLIOGRAFIA.

AILES, ROGER. Tú eres el mensaje. Ed. Paidos. España 1993.

ANDER, EZEQUIEL. Técnicas de comunicación oral. Ed. Humanitas. Argentina. 1985.

BRACAMONTES, INES. El poder de la palabra. Revista Oaxaca profunda. Junio 2009.

CALDWELL, TAYLOR. El que escucha. Ed. Grijalbo., 1960.

DUGGER, JIM. Escucha eficaz, Ed. confemetal. España 2006.

DUNNING, DONNA. Capacitación, dirección y asesoramiento en el trabajo. Ed. Continental. 2006. México.

ECHEVERRIA, RAFAEL. Ontología del lenguaje. Ed. Granica. México.2008.

ECHEVERRIA, RAFAEL. Actos de lenguaje. Ed. Granica. Buenos Aires 2008.

FIERRO, ALFREDO. Sobre la vida feliz. Ed. Aljibe. España 2000.

GOLDSMITH, MARSHALL. Coaching. , México.2001.

NEENAN, MICHAEL. Coaching para vivir. Ed. Paidos .España.2004.

MARINA, JOSE ANTONIO. La selva del lenguaje. Ed. Anagrama. España 1988.

ROGERS, CARL. El proceso de convertirse en persona. Ed. Paidos. México 1961.

RORTY, RICHARD. El giro lingüístico. Ed. Paidos. España 1998.

TALLER (DEL GRUPO ANDERE, SC). Coaching cognoscitivo profesional de México. Aplicado al cambio y la efectividad organizacional.

TORRABADELLA, PAZ. Como desarrollar la inteligencia emocional. Ed. Océano ámbar. 2001.

TRUJILLO, JOSE RAMON. Teoría y técnicas de negociación. Ed. Escucha Selectiva. 2004.