

La Inteligencia Emocional y La Programación Neuro Lingüística

por: Fausto Izcaray, Ph.D. [\[1\]](#)

EL CONCEPTO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Uno de los conceptos o constructos teóricos más elusivos en la psicología ha sido el de la Inteligencia, término que ha servido para catalogar una serie de habilidades cognitivas y de razonamiento de las personas. En el ámbito educativo se ha usado el término para comparar las habilidades de estudiantes que logran un desempeño superior o inferior a un promedio de un grupo. Así, se afirma que Pedro tiene un IQ (Intelligence Quotient en inglés; coeficiente intelectual -CI- o de inteligencia, medido por un test de habilidades verbales y de razonamiento) superior al promedio de la clase. O se dice que Marcos tiene un CI menor que ese promedio. Por ello, operacionalmente se usa como una escala para comparar niveles, o sea que lleva implícita una comparación o, dicho con otras palabras, es un concepto comparativo o relativo.

La Inteligencia, entendida en términos tradicionales se refiere, entonces, a la presencia o ausencia relativa de un conjunto de habilidades en una persona y en la mayoría de los textos encontramos que los tests mas conocidos incluyen medidas de razonamiento lógico, orientación espacial, habilidades de análisis, habilidades de lenguaje, habilidades numéricas, etc. También se considera inteligencia la capacidad de responder ante situaciones y estímulos como lo hace un 65% a un 70% de la población en pruebas estandarizadas[\[2\]](#).

Uno de los componentes implícitos en el concepto de inteligencia está dado por la capacidad de analizar y resolver problemas en un sentido muy amplio del término.

Autores contemporáneos proponen una gama de inteligencias que pueden explicar las conductas de las personas. Gardner (1985) propone las siguientes inteligencias: Lingüística que se relaciona con nuestra habilidad verbal y de manejo del lenguaje. Lógica: abarca nuestra habilidad para pensar en objetos y conceptos abstractos y para organizar el pensamiento en pautas. Musical: se refiere a nuestro oído musical y nuestra capacidad para seguir ritmos. Visual-Espacial: capacidad para integrar elementos y ordenarlos en el espacio. Kinestésica: se refiere a todo tipo de movimiento corporal y de los reflejos. Interpersonal: es nuestra capacidad para establecer relaciones positivas y productivas con otras personas. Intrapersonal: es el área de nuestro dominio personal, la introspección y el conocimiento de uno mismo, incluyendo la capacidad de automotivarse.

En su magnífico texto sobre el tema Merlevede, Bridoux y Vandamme (2001) proponen tres etapas para resolver un problema.

1. La capacidad de describir el problema en forma adecuada. Obtener datos en forma general para tener una visión global del mismo (habilidades que aprendemos en la escuela básica).

2. Buscar soluciones al problema. Buscar un esquema conceptual o proposición teórica para solucionarlo.

3. Actuar y solucionarlo. Buscar los medios y recursos y activarlos para aplicar la solución.

Para estos tres autores, los primeros dos pasos pertenecen a la Inteligencia clásica (intelectual o cognoscitiva). Para éstos sólo se necesita razonar con el pensamiento lógico. El tercero, ponerlo en práctica con éxito, se refiere a la Inteligencia Emocional (IE). Para aplicar la solución, en primer lugar, se necesita un nivel de motivación (IE Intrapersonal) para actuar pues con bastante frecuencia hay "pensadores" que "piensan" en soluciones para problemas de sus propias vidas y de otros pero jamás las ponen en práctica. En segundo lugar, con mucha frecuencia otros están involucrados en la solución y para motivarlos a hacer lo apropiado para solucionar el problema necesitamos relacionarnos positivamente con ellos (IE interpersonal).

En este artículo nos enfocaremos en la Inteligencia Emocional en sus dos vertientes: la Intrapersonal, que se refiere a las habilidades del dominio personal, la capacidad de introspección, el autoconocimiento y la autogerencia de nuestros propios estados anímicos y la interpersonal se refiere a nuestras habilidades sociales de relación con los demás en los diferentes ámbitos de nuestras vidas.

Daniel Goleman le dio fama al término Inteligencia emocional. Para Goleman ésta incluye los siguientes patrones de conductas:

CONCIENCIA SÍ MISMA (O)

DE

La habilidad de reconocer y comprender tus estados de ánimo, tus emociones y tus tendencias así como sus efectos sobre otras personas. Esto produce las siguientes claves que también son beneficios al líder con IE:

1. Confianza en sí mismo(a)

2. Auto evaluación realista

3. Reírse de sí mismo(a): buen humor y flexibilidad en cosas referidas a su persona frente a la inflexibilidad y neurosis de quien no tiene un nivel adecuado de IE.

AUTO-REGULACIÓN

La habilidad de controlar o redirigir impulsos y estados de ánimo disfuncionales y disruptivos.

La propensión de pensar antes de actuar (suspensión de un juicio).

1. Confianza e integridad
2. Comodidad con la ambigüedad
3. Apertura al cambio

MOTIVACIÓN

Pasión por trabajar que va más allá del status o el dinero.
Propensión a perseguir metas con energía y persistencia.

1. Fuerte tendencia a lograr cosas (metas, objetivos, sueños, etc.)
2. Optimismo ante los obstáculos
3. Identificación con la organización

EMPATÍA

La habilidad de entender el carácter y la estructura emocional de otras personas.
Capacidad para tratar a otras personas de acuerdo con sus reacciones emocionales

1. Experticia en promover y retener al talento
2. Sensibilidad sociocultural
3. Servicio de calidad a clientes

HABILIDAD SOCIAL

Capacidad de manejar relaciones y de crear cadenas de relaciones útiles.
Habilidad de encontrar terrenos comunes para crear rapport.

1. Eficiencia en el liderazgo de los cambios
2. Persuasión
3. Capacidad para construir equipos y para liderizarlos

Si aplicamos los criterios de Merlevede y sus colegas podemos incluir las tres primeras categorías de Goleman - CONCIENCIA DE SÍ MISMA (O), AUTO-REGULACIÓN y MOTIVACIÓN- en la clase de IE Intrapersonal. Las restantes dos - EMPATÍA y HABILIDAD SOCIAL - las podemos incluir en la IE Interpersonal.

GRÁFICO 1: COMPARACIÓN DE INTELIGENCIAS EMOCIONALES

CATEGORIAS DE MERLEVEDE ET AL.	CATEGORÍAS DE D. GOLEMAN
Inteligencia Emocional Intrapersonal	• Cociencia de Sí misma(o) • Auto-Regulación • Motivación
Inteligencia Emocional Interpersonal	• Empatía • Habilidad social

CATEGORIAS DE MERLEVEDE ET AL. CATEGORÍAS DE D. GOLEMAN
Inteligencia EmocionalIntrapersonal * CONCIENCIA DE SÍ MISMA(O) * AUTO-
REGULACIÓN* MOTIVACIÓN. Inteligencia EmocionalInterpersonal
*EMPATÍA*HABILIDAD SOCIAL

Para entender el concepto de Inteligencia Emocional desde el punto de vista de la PNL es recomendable ver la figura 1. Es un diagrama de cómo se forma el "mapa mental" de la persona, vale decir, los componentes de la poca a mucha Inteligencia Emocional que vaya obteniendo en proceso de desarrollo como ser humano. Nosotros exploramos el "territorio" (contexto social, espacial y temporal en donde actuamos desde nuestro nacimiento) y nos formamos nuestro mapa para seguir actuando ante situaciones futuras. Ese mapa pasa por los filtros de la percepción. Entre los primeros filtros están nuestros 5 sentidos que en la PNL son los sistemas de representación (Visual, Auditivo, Kinestésico, Olfativo y Gustativo = VAKOG). Luego están los filtros "naturales" de nuestra forma de procesar mentalmente: los tres mecanismos de la generalización, la distorsión y la eliminación. Generalizamos: de algunas experiencias llegamos a conclusiones generales. Distorsionamos: pensamos e imaginamos cosas diferentes a la realidad para crear y modificar a esa realidad. Y eliminamos para resumir.

FIGURA 1: EL MAPA NO ES EL TERRITORIO.



Luego están otros filtros: nuestros valores, nuestro sistema de creencias, los meta-programas, el lenguaje, nuestras propias memorias (no es lo mismo alguien criado en Venezuela que una persona criada en Japón); y la manera cómo codificamos esas memorias en el tiempo: nuestra línea del tiempo. Esas influencias definen nuestro mapa mental y nuestra Inteligencia Emocional. En un segundo artículo ahondaremos en estos conceptos y las técnicas de la PNL para fortalecer nuestro coeficiente de IE.

A continuación les presentamos una adaptación de las presuposiciones de la PNL al área de la Inteligencia Emocional.

PRESUPOSICIONES DE LA PNL CENTRALES PARA LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.

1 El mapa no es el territorio.

La gente actúa desde su propio mapa. No desde el territorio.

Mapas diferentes de un mismo territorio producen diferentes estados y conductas.

Las palabras que usamos no son el territorio, ni

los eventos que ellas representan.

2 No podemos no operar sistémicamente.

Mente y cuerpo son un sistema holístico. El modelo dualístico que los separó no es muy útil. Cada evento mental afecta al cuerpo y viceversa.

Somos una totalidad (uno) y somos partes de otra totalidad mayor.

No hay fracaso en la comunicación, sólo feedback de resultados.

3 Toda conducta tiene intención positiva para quien la ejerce.

Toda conducta es útil en algún contexto.

Toda conducta es el producto de un sistema de creencias y marcos de referencia conscientes y inconscientes.

4 Nuestra mente funciona como un sistema de niveles.

Los niveles de pensamientos más altos influyen a los niveles más bajos en la jerarquía.

Los marcos de referencias más elevados incluyen a los estados primarios.

5 Persona y conducta son fenómenos diferentes.

Podemos apreciar la esencia de un ser humano y estar en desacuerdo con sus conductas.

Las conductas de una persona no son esa persona.

Las conductas de una persona son el producto de su aprendizaje incluyendo sus sistema de creencias y valores.

6 No hay personas sin recursos sino estados sin recursos.

La gente tiene todos los recursos internos que necesita para cambiar.

Los estados actuales son el producto de aprendizaje y pueden ser cambiados.

Sólo podemos aprender.

7 No hay personas sin recursos sino estados sin recursos.

La gente tiene todos los recursos internos que necesita para cambiar.

Los estados actuales son el producto de aprendizaje y pueden ser cambiados.

Sólo podemos aprender.

[1]El autor es Doctor en las áreas de Psicología Social y Comunicación. Obtuvo su adiestramiento como Master Practitioner y Trainer's Training en PNL de NLP Comprehensive, Colorado, USA. Es Practitioner en Neuro-Semántica certificado por la Society of Neuro-Semantics, USA. También es Analista Transaccional Avanzado, certificado por la ALAT (Asociación Latinoamericana de AT).

[2]English y English (1977) Diccionario de Psicología y Psicoanálisis. Buenos Aires: Ed. Paidós.

[3]H. Gardner (1985) Frames of Mind. The Theory of Multiple Intelligences. NY: Basic Books.

[4] Elaine de Beauport (1994). En Las Tres Caras de la Mente, sostiene que tenemos tres sistemas en nuestros cerebros, el Neocortical o corteza cerebral, el Límbico y el Reptiliano y 10 tipos de inteligencias, repartidas en esos tres sistemas cerebrales.

[5]Patrick E. Merlevede, Denis Bridoux y Rudy Vandamme (2001) 7 Steps to Emotional Intelligence. Bancyfelin, Cfarmarthen, UK: Crown Publishing House.

[6]Daniel Goleman (1996) La Inteligencia Emocional. Buenos Aires: Javier Vergara Editor. (1998) Working with Emotional Intelligence. New York: Bantam. En español: La Inteligencia Emocional en el Trabajo. (1998) What Makes a Leader? Harvard Business Review. November-December, Pp.93- 102.

Fausto Izcaray Ph. D.

El autor es Doctor en las áreas de Psicología Social y Comunicación. Obtuvo su adiestramiento como Master Practitioner y Trainer's Training en PNL de NLP Comprehensive, Colorado, USA. Es Practitioner en Neuro-Semántica certificado por la Society of Neuro-Semantics, USA. También es Analista Transaccional Avanzado, certificado por la ALAT.

