

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA – CIEPs –
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“AUTORREALIZACIÓN COMO EFECTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL
UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO
DIRECTIVO DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

POR

ANA MARÍA FLORES GUILLEN

ROSARIO TUCUBAL TETZAGUIC

PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE

PSICÓLOGAS

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADAS

GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 2011

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central shield with a figure on horseback, a lion, and a castle. The shield is flanked by two columns with banners that read 'PLUS' and 'ULTRA'. Above the shield is a crown and a cross. The outer ring of the seal contains the Latin text 'LETTERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEM' and 'ATENSIS INTER'.

CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

DOCTOR CÉSAR AUGUSTO LAMBOUR LIZAMA
DIRECTOR INTERINO

LICENCIADO HÉCTOR HUGO LIMA CONDE
SECRETARIO INTERINO

JAIRO JOSUÉ VALLECIOS PALMA
REPRESENTANTE ESTUDIANTIL
ANTE CONSEJO DIRECTIVO



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM-

9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"

Tel. 24187530 Telefax 24187543

e-mail: uacopsico@unso.edu.gt

CC. Control Académico

CIEPs.

Archivo

Reg. 777-2010

DIR. 1,550-2011

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

28 de septiembre de 2011

Estudiantes.

Ana María Flores Guillen

Rosario Tucubal Tetzaguic

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiantes:

Transcribo a ustedes el ACUERDO DE DIRECCIÓN MIL QUINIENTOS VEINTISIETE GUIÓN DOS MIL ONCE (1,527-2011), que literalmente dice:

“MIL QUINIENTOS VEINTISIETE”: Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: “AUTORREALIZACIÓN COMO EFECTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA”, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

Ana María Flores Guillen

Rosario Tucubal Tetzaguic

CARNÉ No. 2001-13872

CARNÉ No. 2002-14849

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Víctor Manuel Ordóñez Oliva y revisado por el Licenciado Marco Antonio García Enríquez. Con base en lo anterior, se **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.”

Atentamente,

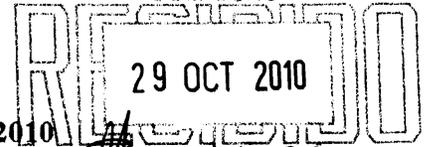
“D Y ENSEÑAD A TOR



Doctor César Augusto Lambour Lizama
DIRECTOR INTERINO



Escuela de Ciencias Psicológicas
Recepción e Información
CUM/USAC



777-2010
025-2009
025-2009
FIRMA: [Signature] HORA: 16:30 Registro

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"
Tel. 24187530 Telefax 24187543
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CIEPs
REG:
REG:

INFORME FINAL

Guatemala, 27 de Octubre 2010

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Marco Antonio García Enríquez ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“ AUTORREALIZACIÓN COMO EFECTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA.”

ESTUDIANTE:
Ana Maria Flores Guillen
Rosario Tucubal Tetzaguic

CARNÉ No:
2001-13872
2002-14849

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el día 19 de Octubre 2010, y se recibieron documentos originales completos 25 de Octubre 2010, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

[Signature]
Licenciada Mayra Frine Luna de Alvarez
COORDINADORA



Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs. “Mayra Gutiérrez”



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"
Tel. 24187530 Telefax 24187543
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CIEPs 778-2010
REG: 025-2009
REG 025-2009

Guatemala, 27 de Octubre 2010

Licenciada Mayra Friné Luna de Álvarez, Coordinadora
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs. - "Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciada Luna:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN**, titulado:

"AUTORREALIZACIÓN COMO EFECTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA."

ESTUDIANTE:
Ana María Flores Guillen
Rosario Tucubal Tetzaguic

CARNE
2001-13872
2002-14849

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el día 11 de Octubre 2010 por lo que solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licenciado ~~Marco Antonio García Enríquez~~
~~DOCENTE REVISOR~~



/Arelis.
c.c. Archivo



BENEMÉRITO CUERPO VOLUNTARIO DE BOMBEROS DE GUATEMALA
100 COMPAÑÍA, CIUDAD SAN CRISTOBAL



Of. 053-2010/seor

Guatemala, 27 de Septiembre de 2010

Señores
Centro de Investigaciones en Psicología
Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Att. Licda. Mayra Luna
Su despacho

Distinguidos Señores:

Atentamente me dirijo a ustedes con un fraternal saludo, y con la intención de hacer constar que las señoras Rosario Tucubal Tetzaguic y Ana María Flores Guillén, quienes se identificaron como estudiantes de la Licenciatura en Psicología con los carnés estudiantiles con números 200214849 y 200113872 respectivamente; solicitaron la colaboración del personal voluntario de esta Compañía de bomberos durante los meses de Julio y Agosto para la realización del trabajo de campo de la investigación Autorrealización como efecto de la Inteligencia Emocional, que ellas realizan.

Asimismo hago constar que las señoras Tucubal Tetzaguic y Flores Guillén se apersonaron en las instalaciones de nuestra sede ubicadas en Ciudad San Cristóbal zona 8 de Mixco, y aplicaron la observación y las herramientas de la Programación Neurolingüística a los 8 voluntarios que a continuación enlisto:

- GAL. Axel Hidalgo Rayo
- GAL. Saúl Orellana Rodríguez
- SBV. Andrea Rodríguez Morán
- SBV. Sofía López Paiz
- CBV. David Martínez
- CBV. Norman Valenzuela
- CBV. William Rodríguez
- CBV. Álvaro Méndez

Sin otro particular, me es grato suscribirme con muestras de mi alta consideración y estima

Atentamente,



Of. As. Saúl Estuardo Orellana Rodríguez
Jefe de Compañía
100. Compañía, Ciudad San Cristóbal



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM

9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"

Tel. 24187530 Telefax 24187543

e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

Guatemala 27 de Septiembre del 2010

Licda. Mayra Luna de Álvarez
Centro de Investigaciones en Psicología
CIEPS.

Licda. Álvarez:

Informo a usted que realicé el Asesoramiento y Aprobación del Informe Final:

**"AUTORREALIZACIÓN COMO EFECTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL
UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA".**

Correspondiente a las estudiantes: Ana María Flores Guillen Carne No. 2001-13872 y Rosario Tucubal Tetzaguic Carne No. 2002-14849 de la carrera de Licenciatura en Psicología.

El Informe reúne la condición para su presentación por lo cual solicito a usted sírvase hacer las observaciones pertinentes a la misma.

Atentamente,

Lic. Víctor Manuel Ordóñez Oliva
Asesor de Tesis
Colegiado 4270

PADRINO DE GRADUACION

LIC. VICTOR MANUEL ORDOÑEZ OLIVA
COLEGIADO 4270

ACTO QUE DEDICO

A Dios por mostrarme el camino y darme la sabiduría, persistencia y a las personas correctas a mi lado.

A mis padres por darme su apoyo y todo su amor, aun no estando físicamente a mi lado.

A Carlitos por la paciencia, perseverancia, atención, acompañamiento y largas explicaciones durante esos días de trabajo.

A Rosita, por la persistencia y empeño en cada fase.

Al Lic. Ordoñez por sus conocimientos y por haber sembrado la semilla de la investigación y búsqueda de la mejora profesional, por sus consejos y sobre todo por su amistad.

A Bomberos pues son parte de mi familia y de cierta manera han formado parte en la realización de mi carrera profesional.

A los lugares en donde he tenido la oportunidad de laborar y todo ese equipo que me ha acompañado siempre, gracias, el sacrificio y decisiones tomadas han valido la pena.

Por sus oraciones y sus buenos deseos, muchas gracias.

Ana María Flores

PADRINO

Lic. Víctor Manuel Ordoñez Oliva

ACTO QUE DEDICO

A DIOS

Por darme la oportunidad de vivir y darme la sabiduría e inteligencia.

A MIS PADRES

Joaquín Tucubal C. Y Arcadia Tetzaguic de Tucubal

Mis agradecimientos y todo mi amor por el apoyo espiritual, moral y económico que me brindaron durante toda mi carrera.

A MIS HERMANOS

Berta y Fernando por acompañarme en los momentos difíciles y apoyo incondicional, espiritual y material

A MÍ CUÑADO Y CUÑADA

Hilda y Mariano por sus oraciones y cariño

A MIS SOBRINOS

Anny, Sarita y Joaquín, con amor.

A MI ASESOR Y PADRINO

Lic. Víctor Manuel Ordoñez por su apoyo, paciencia y cariño

A LA GUARDIA PERMANENTE DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE LA 100 COMPAÑÍA.

Por darme la oportunidad de ejercer como profesional.

A MIS AMIGAS

Ana Isabel, Verónica por su amistad y apoyo en todo momento.

A MIS DEMAS FAMILIA

Por su amor.

Rosario Tucubal Tetzaguic

INDICE

TEMA	PÁGINA
Resumen	1
Prólogo	2
CAPITULO I	3
INTRODUCCION	
Marco Teórico y Planteamiento del Problema	
CAPITULO II	46
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
- La población	
- Selección de la Muestra	
- Instrumento de Recopilación de datos	
- Procedimiento de Trabajo	
TÉCNICAS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS	48
CAPITULO III	49
PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS	
- Análisis e Interpretación de General	
- Graficas y Descripción de casos	
CAPITULO IV	55
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
- Conclusiones	55
- Recomendaciones	56
BIBLIOGRAFIA	57
GLOSARIO	58
ANEXOS	61

RESUMEN

La Inteligencia Emocional Es una forma de interactuar con el mundo, que tiene en cuenta las emociones, los sentimientos y algunas habilidades como la autoconciencia, la motivación, el control de sus impulsos, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, y otras más, indispensables para una buena y creativa adaptación e interacción social, de aquí la importancia de conocer sobre Inteligencia Emocional y a la vez saber controlar los estados de ánimos e identificar los puntos fuertes como los débiles para sacar provecho y un bombero voluntario tiene mucha relación y comunicación tanto con su grupo de trabajo como con la población guatemalteca, por eso es importante saber comunicarse correctamente para que todos trabajen de una manera eficaz, por eso es de vital importancia un desarrollo equilibrado en los estados emocionales, los objetivos de esta investigación se basaron en comprobar la efectividad de las técnicas y herramientas de la Programación Neuro Lingüística para el manejo de la inteligencia emocional y poder conocer los patrones de conducta no adecuados para permitir la autorrealización de los bomberos voluntarios, que también se utilizó como instrumento utilizado.

PROLOGO

La presente investigación pretende contribuir al estudio de la salud mental de la población de Bomberos Voluntarios de la compañía 100 Ciudad San Cristóbal Guatemala, concentrándose el estudio “La autorrealización como efecto de la inteligencia emocional”, utilizando las herramientas de la programación neurolingüística. Así mismo este estudio ayudará a que las demás compañías de bomberos voluntarios se interesen en cómo manejar su inteligencia emocional y mejorar la salud mental. Es importante mencionar que el presente trabajo es primera vez que se utilizan las herramientas de la programación neurolingüística.

El presente estudio contribuyó en conocer como se encuentran y en que grado de desarrollo esta su equilibrio emocional, como también se les dio técnicas para seleccionar sus emociones y al mismo tiempo se hizo un ejercicio donde se les ayudó a limpiar las emociones negativas o desagradables permitiéndoles a crear otra mucho más beneficiosa, que les ayudara a saber relacionarse y comunicarse correctamente para que el grupo opere a niveles óptimos. Por eso es de vital importancia el desarrollo equilibrado en los ámbitos y estados emocionales que permiten una interacción grupal adecuada.

Así mismo este estudio ayudará también a estudiantes de psicología a utilizar las herramientas de la programación neurolingüística que son varias y que se pueden utilizar en varios casos. Sin embargo los resultados que la presente investigación ofrece no es nada concluyente, ya que durante su realización se encontraron algunas limitaciones, siendo la más importante los turnos debido a que hasta cada mes llegan las mismas personas. No obstante se tuvo la oportunidad de trabajar dicha investigación, realizando un estudio de 8 casos, de los cuales se obtuvieron resultados interesantes, y que a su vez permiten conocer las principales consecuencias del equilibrio emocional.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

MARCO TEORICO Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Durante la carrera de Psicología vamos desarrollando diferentes intereses de aplicación, todos motivados por la inquietud de exploración de los procesos que el ser humano sufre a través de su desarrollo, el que más ha llamado la atención y ha servido de base para realizar esta investigación es la obtención de la autorrealización, término utilizado frecuentemente, ante el cual han sido pocas las propuestas o análisis de obtención en la población guatemalteca, nuestra inquietud es descubrir los factores que afectan, el alcance y las prácticas desde el punto de vista de la Programación Neurolingüística para llegar a comprobar la obtención de la meta final: Autorrealización.

Consideramos importante los componentes de la poca o mucha Inteligencia Emocional que se valla obteniendo en el proceso de desarrollo como ser humano, ya que estos determinan nuestra conducta y reacción ante estímulos, nosotros exploraremos el contexto ante los cuales estos se desarrollan y modifican, en donde están incluidos: la conciencia de sí mismo, autorregulación, empatía, habilidad social y por medio de la observación y entrevistas se registran, describiendo los principales factores que limitan el alcance de la meta y la manera en que se realiza el cambio para escalar un peldaño más hacia el éxito.

Se pretende servir de guía para la exploración de los tipos de comportamiento y emociones en los diversos sectores del servicio público, ya que estos denotan el sentir de cada individuo de la sociedad guatemalteca considerando que en el destacamento del personal en las diferentes compañías de Bomberos Voluntarios se observa una muestra diversa de sectores, tanto políticos, religiosos, demográficos, como de alcance socioeconómico.

Y así mismo se explorará en la práctica de las herramientas de la Programación Neurolingüística: Limpiando residuos emocionales y Cambiando la emoción que afloran, pretendiendo observar en el resultado la satisfacción de necesidades a través del moldeamiento de la conducta sobre lo obtenido de sí mismo, siendo nuestro papel el de terapeutas, desarrollando también nuestras habilidades y conocimientos.

“En abril de 1944, el Club Rotario de Guatemala, dentro de su labor de servicio social, obsequió a la Ciudad lo que podríamos calificar de primera unidad para combatir incendios.

Esta unidad consistía en una plataforma sobre resortes y cuatro ruedas de hierro, a la que se adaptó un motor de vehículo "Dodge" y una bomba estacionaria tenía sus tubos de succión y las respectivas mangueras, siendo halada por otro vehículo cualquiera, poseyendo, a la vez, un manómetro y sus controles del motor.

Casi al mismo tiempo la Municipalidad de Guatemala había adquirido una bomba estacionaria acoplada con su respectivo motor a una plataforma, la cual era halada por las regadoras municipales marca "MACK". En más de una ocasión el agua era tomada por el público directamente de las regadoras para ser lanzada contra el fuego con diversidad de recipientes Entre los años 1947 y 1948 la entonces Guardia Civil contaba con dos vehículos Jeep Willys a los que se adaptaron sendas bombas centrífugas frontales "Barton American", y con un automóvil Ford Roster modelo 1921 equipado con extintores y winch, equipos que eran usados por los guardias civiles que habían recibido algún entrenamiento.”¹

En nuestra sociedad guatemalteca contamos con dos entidades de Bomberos, una de ellas son los Bomberos Voluntarios, entidad autónoma de servicio público y

¹ Bomberos Voluntarios. “Historia” Guatemala. 28 de noviembre 2005. Artículo.

gratuito con compañías en diferentes departamentos. Ellos son personas abiertas, inteligentes francas y sumisas y se encuentran en las estaciones por vocación.

Son para su comunidad como un ser de esperanza y de alivio ante cualesquiera situación problemática o emergente. De ahí que quien ostenta la calidad de Bombero Voluntario lucha contra todos los factores que se opongan a mostrarle como un ser digno de la confianza y sentimiento de afecto que su comunidad le profesa. La conducta del Bombero, privada y públicamente se enmarca dentro de actitudes de profundo respeto a sus semejantes y aun más a sus superiores; debe saber conducirse ante cualesquiera persona con manifestaciones de amplia educación y siempre dispuesto al servicio aún cuando no caiga dentro de sus funciones meramente bomberiles.

Debe recordarse que dentro de la sencillez del uniforme que viste el Bombero Voluntario hay una actitud que le honra, por distinguirse de los demás por esa clase de vestuario, en consecuencia, honra el uniforme que viste que es como honrar a la propia Institución, conduciéndose siempre como ha quedado señalado, aún cuando no vista el traje de bombero.

El Bombero Voluntario está seguro de que a cada paso reúne los conceptos: respetar, servir, cooperar, pues es su función dentro de la Institución. Respetar no sólo al superior jerárquico sino al de igual como de inferior gradación.

Dentro de una actitud respetuosa, y se mantiene en una relación de mutuo entendimiento y de fraternidad que contribuye a mantener un clima de mutua comprensión y de alegría dentro del círculo en el que se mueve. Servir debe entenderse como la actitud de ser siempre diligente para cumplir las órdenes que se le imparten y aún hacer todo aquello que sin constituir una orden represente volcarse a favor de los demás para un beneficio común o para beneficio de terceras personas, vale la pena resaltar que una de las tareas o atribuciones de ellos es responder de forma inmediata al llamado general de la sirena de la estación, para concurrir a la emergencia al lugar de los hechos donde se le

solicitan; en este momento todos saben que tienen que acudir a la emergencia, por lo que deben salir preparados mental y emocionalmente.

Cooperar es tanto como servir, con la diferencia que la cooperación debe ser un acto que emane de la propia voluntad del Bombero Voluntario para no quedar marginado del hacer de los demás.

El Saludo del Bombero Voluntario

Saludar es un acto natural voluntario del ser humano ante las personas a quienes conoce. Dentro de la Institución es un acto obligado, dirigido hacia el superior, cualquiera sea su grado. Cuando la cabeza se tiene cubierta con el Casco y se está ante un superior jerárquico uniformado, el bombero se colocará en posición de firmes y llevará su mano derecha hacia el perfil derecho del ala anterior del casco, con los cuatro dedos rígidos y el dedo pulgar colocado en la palma de la mano, justamente en la unión de los dedos anular y medio, manteniéndose así hasta que se le conteste el saludo; en ese momento volverá el brazo con rapidez hacia su posición normal. Si se tiene la cabeza descubierta se procederá en igual forma, sólo que la mano derecha se colocará en la misma posición a la altura del corazón. Cuando se esté en posición de sentado y al frente para un superior, de inmediato se colocará en posición de firmes, viendo hacia donde pasa el superior y haciendo el saludo como queda indicado. Sin el superior no viste las prendas reglamentarias, no se guardará la posición de firmes, sin saludo.

El Lema del Bombero Voluntario esta conformado por tres palabras: **DISCIPLINA-HONOR-ABNEGACION**. Estas tres palabras reflejan por sí solas la alta misión del Cuerpo y la justa posición del Bombero Voluntario.

Disciplina es el conjunto de leyes, normas y reglamentos que rigen a las instituciones; es, entonces, el acomodo del individuo hacia esas regulaciones, es decir, su sujeción a las mismas. Disciplina, se ha dicho, es la educación de la conducta. La disciplina, dijo el Comandante Raúl Gándara, del Cuerpo de

Bomberos de Puerto Rico, es lo primero que el bombero debe aprender y lo último que puede olvidar.

“El Fundador del Primer Cuerpo de Bomberos en Guatemala. Encontramos al embajador de Chile en nuestro país Licenciado RODRIGO GONZALEZ ALLENDES, quién en mil novecientos cincuenta y uno, precisamente el 16 de Agosto, sentó las bases de una Organización que a más de cincuenta años de su inicio aún se mantiene firme en defensa y para la protección de la comunidad y de sus bienes.

González Alléndes, un brillante economista de 35 años de edad entonces, iniciado en la carrera diplomática en 1937 como tercer secretario del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile, y con una trayectoria brillante a su paso por las Naciones Unidas, Ecuador y Venezuela, entonces embajador de su país para Centroamérica y Panamá con sede en Guatemala, tuvo la feliz idea de reunir en su embajada a distinguidos representantes de la iniciativa privada, de las entidades de servicio social, de la prensa y radiodifusión y del gobierno, exhortándoles a organizar un Cuerpo Voluntario de Bomberos que, mediante la capacitación técnica y contando con los equipos de trabajo y de protección personal necesario, se constituyera en un efectivo refugio de seguridad para todo el país.”²

LA AUTORREALIZACION

Cada persona desempeña una función en su sociedad y para desempeñarla bien ha de adquirir virtudes que le ayuden a hacerlo. Pero si hay una función propia del ser humano como tal, la felicidad consistirá en ejercerla a lo largo de toda la vida y la virtud que ayude a ella será la más perfecta.

² ibíd.

El Bombero Voluntario tiende a servir en todo momento con una respuesta positiva, aunque no siempre será así, ya que depende del estado emocional en que se encuentre así será como va a servir y para brindar un mejor servicio debe mantener un equilibrio mental o sea debe de saber manejar su inteligencia emocional, para sentirse bien y realizar su trabajo con vocación.

Por otra parte, las acciones que tienen un fin en sí mismas son más perfectas que aquellas cuyos fines son distintos de ellas, porque en este caso los efectos son más importantes que las acciones. Por ejemplo, pasear o charlas con los amigos son acciones que se realizan por sí mismas, mientras que ir a un lugar determinado se hace por llegar a él. Las acciones más cercanas a nosotros mismos son las que nos hacen más felices, y nada hay más cercano a nosotros que nuestro propio pensamiento; la felicidad es contemplativa más que activa. Otro elemento necesario para la felicidad es compartir y vivir en una comunidad regida por buenas leyes, como también saber utilizar la inteligencia emocional y así poder llegar a la autorrealización. Que consiste en desarrollar todo nuestro potencial para convertirnos en todo lo que somos. Es llegar a ser uno mismo en plenitud.

La Autorrealización consiste en desarrollar todo nuestro potencial para convertirnos en todo lo que somos. Es llegar a ser uno mismo en plenitud.

Es un camino de Autodescubrimiento experiencial en el cual contactamos con el Yo real, y vivimos desde esa verdadera identidad. Sólo así sentimos íntegramente nuestra vida y la vivimos con gozo y creatividad.

Tiene que ver con la autenticidad, con ser lo que se es, y no con lo que se ha aprendido o con lo que uno pretende ser alejado de su verdad o realidad interior.

Podemos expresar la Autorrealización de este modo:

“Quiero ser quién sé que puedo ser”

El problema de la Autorrealización implica necesariamente plantearnos la pregunta existencial ¿quién soy yo?, ¿qué soy? Tema nada fácil pues ¿qué veo realmente

de mí? ¿Proyecciones? ¿Realidad? y por si fuera poco ¿qué hay detrás de lo que veo de mí? Ser Yo en totalidad consiste en vivir en contacto con mi realidad esencial.

Luego la Autorrealización es un trabajo de profundización en uno mismo, un Ser Más Yo. En la vida todo tiende a desarrollarse, con lo que todos estamos llamados a realizarnos: dentro de nosotros existe una fuerza o impulso dinámico que nos invita a desarrollar lo que somos, y a actualizar y sacar afuera nuestro potencial; conlleva un trabajo de desarrollo personal.

En “La Personalidad Creadora” Maslow, se pregunta “¿qué hace uno cuando se autorrealiza?” y describe ocho modos de autorrealizarse:

Primero, “la autorrealización significa vivenciar plena, vívida y desinteresadamente, con una concentración y absorción totales. Significa vivenciar sin la timidez del adolescente. En este momento, la persona es total y plenamente humana. Este es un momento de autorrealización, el momento en que el sí mismo se actualiza. Como individuos todos pasamos por tales momentos de vez en cuando.

Segundo, consideremos la vida como un proceso de elecciones sucesivas. En cada instante existe una elección progresiva o una elección regresiva. Podemos orientarnos hacia la defensa, la seguridad o el miedo. Pero, en el lado opuesto, está la opción de crecimiento. Elegir el crecimiento en lugar del miedo doce veces al día, significa avanzar doce veces al día hacia la autorrealización. La autorrealización es un proceso continuo.

Tercero, hablar de autorrealización implica que hay un sí mismo que se actualiza. Un ser humano no es una tabula rasa, una masa de arcilla o plastilina. Es algo que ya está, por lo menos una especie de estructura “cartilaginosa”. Un ser humano es, como mínimo, su temperamento, sus equilibrios bioquímicos, etc. Existe un sí mismo, y lo que a veces he llamado “escuchar las voces del impulso” significa

dejarlo que emerja. Muchos de nosotros, la mayor parte del tiempo (y esto se amplía en especial a niños y jóvenes) no nos escuchamos sino que escuchamos las voces introyectadas (internalizadas) de Mamá, Papá, el Sistema Educativo, los Mayores, la autoridad o la tradición.

Cuarto, en la duda, optad por ser sinceros. Estoy a resguardo con la frase “en la duda”, así que no necesito debatir cuestiones de diplomacia. A menudo, cuando dudamos no somos sinceros. Los clientes casi nunca lo son. Juegan y adoptan poses. No aceptan con facilidad la sugerencia de ser sinceros. Mirar dentro de uno mismo en busca de respuestas implica asumir responsabilidad. Esto es en sí mismo un paso hacia la autorrealización. Este es uno de los grandes pasos. Cada vez que uno se responsabiliza hay una realización del sí mismo.

Quinto, hasta ahora hemos hablado de vivenciar sin timidez, de elegir la opción del crecimiento y no la del temor, de escuchar las voces del impulso, de ser sinceros y de responsabilizarnos. Todos esos son los pasos hacia la autorrealización, y todos garantizan mejores opciones de vida. Quien haga cada una de estas pequeñas cosas cada vez que llega el punto de decisión, descubrirá que configuran mejores opciones acerca de lo que está constitucionalmente bien para él. Sabrá cual es su destino, quién será su cónyuge, cuál será su misión en la vida.

No se puede escoger sabiamente para toda una vida a menos que uno se atreva a escucharse a sí mismo, a su propio sí mismo, a cada instante de la vida, y a decir con alma: “No, esto y aquello no me gustan”. Expresar algo sinceramente implica atreverse a ser diferente, impopular, inconformista.

Sexto, la autorrealización no es únicamente un estado final, sino también un proceso de actualización de las propias potencialidades, en cualquier momento, en cualquier grado. Es, por ejemplo, cuestión de hacernos más despiertos mediante el estudio, si somos inteligentes. No significa, necesariamente, hacer algo fuera de lo común. Supone hacer bien aquello que uno quiere hacer.

Convertirse en un médico de segunda no es un buen camino hacia la autorrealización. Hay que ser de primera, o tan bueno como uno pueda ser.

Séptimo, las experiencias cumbre son momentos transitorios de autorrealización. Se trata de momentos de éxtasis que no pueden compararse, garantizarse, ni siquiera buscarse. Debemos dejar, como escribió C. S. Lewis, “que el gozo nos sorprenda”. Pero podemos establecer las condiciones para que las experiencias cumbre sean más probables, o podemos establecer perversamente las condiciones para que sean menos probables. Prácticamente todo el mundo tiene experiencias cumbre, pero no todos lo saben. Algunos restan importancia a esas pequeñas experiencias místicas.

Octavo, descubrir quién es uno, qué es, qué le gusta, qué no le gusta, qué es bueno o malo para uno, hacia dónde va y cuál es su misión –abrirse para sí mismo-, significa desenmascarar la psicopatología. Quiere decir identificar las defensas, y después de haberlas identificado, significa encontrar coraje para renunciar a ellas. Eso es doloroso porque las defensas se erigen contra algo desagradable, Pero vale la pena renunciar a ellas. Si la bibliografía psicoanalítica nos ha enseñado algo, ha sido que la represión no es un buen modo de resolver los problemas.”³

Los bomberos son seres humanos como todos nosotros y como tal también tenemos elementos que forman nuestra parte en nuestras motivaciones y qué nos impulsa a hacer cosas en la vida, según Abraham Maslow, junto a Carl Rogers, y otros, consideró que muchos de los postulados tradicionales de la psicología científica eran insuficientes para una comprensión cabal y significativa del comportamiento humano y de la experiencia vital. Planteó que el concepto psicológico de origen darwiniano de adaptación debía sustituirse por el de autorrealización y nos cuenta en su teoría de la motivación que los seres humanos tenemos 7 necesidades básicas, ordenadas en una pirámide de importancia, y que

³ Maslow, Abraham. La Personalidad Creadora. Editorial Kairos. Barcelona. 2001. Pág. 71-75

únicamente cuando somos capaces de satisfacer un piso de la pirámide podemos pensar en el piso siguiente. Estas necesidades son:

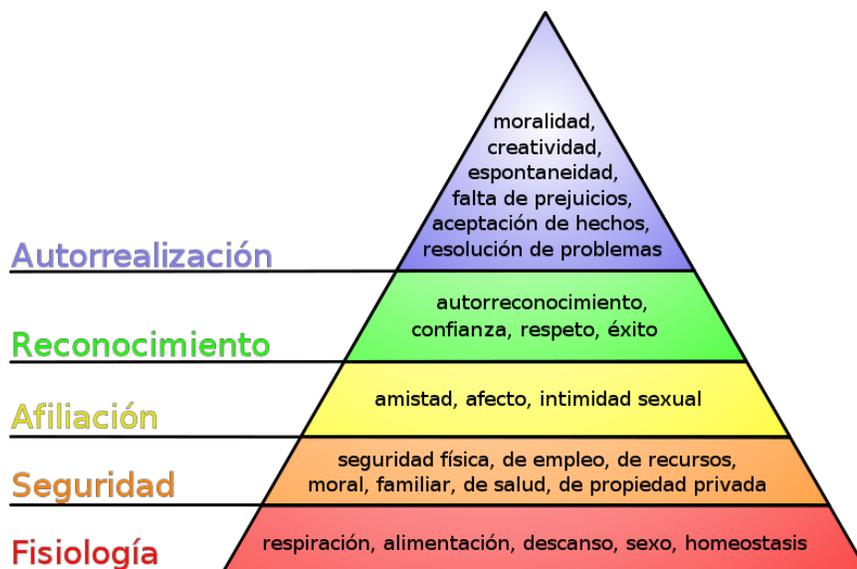
- “Necesidades Fisiológicas: necesidad de alimento, de beber, de dormir, de tener un refugio para cobijarse. Estas necesidades son las más imperiosas, y si no son satisfechas, dominarán toda nuestra conducta.

- Necesidades de seguridad física y psicológica: todos tenemos necesidad de apoyo y de contar con un ambiente ordenado y justo, ausente de peligros físicos y psicológicos. Si nos sentimos inseguros, no podemos pensar en ninguna otra cosa.

- Necesidad de pertenencia y afecto: Los seres humanos necesitamos sentirnos integrados y acogidos dentro de un grupo social, como la familia, o un grupo de compañeros. Esta necesidad se frustra con frecuencia, lo que da lugar a desajustes personales y a estados psicopatológicos. Aquí es vital la ayuda que nos presta utilizar la inteligencia emocional para que nuestras relaciones sean satisfactorias y podamos recibir ese afecto que nos resulta básico para sentirnos bien. Después de las necesidades fisiológicas y las de seguridad, la necesidad de afecto es vital para los seres humanos.

- Necesidad de autoestima. Todos necesitamos tener una imagen positiva de nosotros mismos, basada en la aprobación y el reconocimiento por parte de los demás. Con ella conseguiremos sentimientos de confianza, de dignidad, de fuerza, de competencia y de capacidad. Si no somos capaces de reforzar nuestra autoestima surgirán en nosotros sentimientos de inferioridad, y de fracaso, lo que provoca la inactividad y el abandono. Es vital que nuestras relaciones funcionen para que podamos sentirnos satisfechos de nosotros mismos.

- Necesidad de logro intelectual: Las personas tenemos curiosidad innata, necesidad de conocer y comprender el mundo y nos sentimos atraídos por lo misterioso y lo desconocido. Esta necesidad no se presenta igual en todos, pero para sentirla y desarrollarla es necesario tener cubiertas las necesidades fisiológicas, las de seguridad, afecto y una buena autoestima.
- Necesidad de apreciación estética: Búsqueda del orden y la belleza. En muchas personas existe una necesidad estética que se pone de manifiesto en un impulso hacia el orden, la simetría, la terminación de las cosas emprendidas y la búsqueda de la belleza.
- Necesidad de autorrealización: llegar a ser lo que se es capaz de ser. Es la cima de las necesidades de los seres humanos. Hacer aquello para lo que la persona se siente dotada y desarrollar sus propias posibilidades, lo que le hace sentirse contento y satisfecho cuando tiene la oportunidad de desplegar esas posibilidades dentro de su vida familiar, escolar o profesional”.⁴



⁴ Ibíd. Pág. 84

No es fácil la autorrealización en las personas jóvenes, para ello es necesario que las personas hayan alcanzado su identidad personal y un sistema estable de valores.

Las necesidades de logro intelectual, de apreciación estética, y de autorrealización crecen a medida que se satisfacen. Cuanto mayor son los logros de una persona en un área del saber, más motivada se encuentra para seguir aprendiendo más.

Para reconocer a las personas autorrealizadas las cualidades son las siguientes: son generosos, trascendentes, solidarias, responsables, sociales. Tienen una percepción superior de la realidad, espontaneidad, creatividad, y no dependen de la opinión ajena. Les determinan las leyes de su propia naturaleza interior y son personas maduras interiormente.

INTELIGENCIA EMOCIONAL

En nuestra sociedad actual es muy frecuente que tengamos satisfechas las necesidades fisiológicas y de seguridad, pero no las de afecto ni que tengamos un buen nivel de autoestima. Trabajando en el desarrollo de mejores relaciones humanas, utilizando las habilidades de la inteligencia emocional, podremos satisfacer esos dos escalones que son imprescindibles para seguir progresando en nuestra realización como seres humanos.

A continuación hablaremos sobre inteligencia emocional, pero sin antes describir lo que es:

INTELIGENCIA

Ha habido una gran cantidad de confusión acerca de la definición y la medición de la inteligencia. Tampoco los psicólogos han estado de acuerdo sobre una interpretación única del término. He aquí algunas definiciones dadas por algunos psicólogos:

- “Capacidad para aprender.
- Habilidad de llevar a cabo pensamiento abstracto.

- Capacidad global del individuo de actuar con propósito de pensar racionalmente y de tratar efectivamente con su ambiente.
- Habilidad de emprender actividades que son caracterizadas por (1)dificultad, (2)complejidad, (3)abstracción, (4)economía, (5)adaptabilidad a una meta, (6)valor social y (7)aparición de originales y mantenimiento de tales actividades bajo condiciones que exigen una concentración de energía y una resistencia a fuerzas emocionales. Habilidad para comprender y tratar con personas, cosas y símbolos. Todas estas definiciones tienen algo en común: todas ellas se refieren a algo inobservable, no a lo que una persona hace sino a su capacidad o habilidad”.⁵

Algunos psicólogos efectuaron estudios para averiguar cómo varios individuos definen la inteligencia. Estudiaron a personas sin conocimiento psicológico y a psicólogos que se especializaban en la inteligencia. “En cada grupo, pidieron a muchos sujetos enumerar las características de la inteligencia y luego clasificar a varias clases de individuos atendiendo a esas características. Los resultados indicaron que la mayor parte de los legos consideran la inteligencia como una capacidad practica para resolver problemas, una habilidad verbal y una competencia social”.⁶

La capacidad práctica para resolver problemas incluye usar el razonamiento lógico, relacionar ideas y ver un problema en su totalidad.

La capacidad verbal incluye el empleo y comprensión del lenguaje hablado y escrito en formas bien desarrolladas. La competencia social se refiere a interactuar con otros: tener una apertura mental ante varias clases de personas y mostrar interés por diversos temas.

⁵ Cooper R.K. “La Inteligencia Emocional”. Editorial Norma. Barcelona. 1978. Pág. 24

⁶ Sternberg R. “Inteligencia Exitosa”. Editorial Paidós. Barcelona. 1998. Pág. 39

Los expertos señalaron que la inteligencia se componía de inteligencia verbal, capacidad para resolver problemas e inteligencia práctica. Esto corresponde bastante a la concepción de los legos.

Josep M. Farré Martí dice que “la Inteligencia es la capacidad del sujeto para adaptarse a un ambiente o a varios, para realizar abstracciones, pensar racionalmente, solucionar problemas, aprender nuevas estrategias por medio de la experiencia o llevar a cabo comportamientos dirigidos a metas. Nos referimos a un conjunto de aptitudes, relacionadas con el procesamiento de la información, que nos permiten desenvolvernó con éxito en un determinado ambiente. Es una facultad de comprender varios tipos de capacidades y aptitudes, y que puede tomar diversas formas en diferentes culturas”.⁷

Existen diferentes grupos que valoran distintas habilidades adecuadas a sus propios contextos ecológicos, y desarrollan su propia inteligencia; por lo tanto, no puede separarse del medio en el cual se valora. La conducta inteligente tiene, en cualquier cultura algunos factores en común. Refleja la capacidad para adaptarse aprendiendo de la experiencia, resolviendo problemas y razonando con claridad.

La inteligencia anticipa o sea adelanta las consecuencias de la situación actual, construye o sea manipula y ordena los datos de la experiencia, utiliza símbolos, cifras, palabras y códigos que sustituyen a los objetos; y relaciona establece conexiones entre informaciones diversas y alejadas en el espacio y en el tiempo.

Es muy posible que estas cualidades favorezcan el éxito de cualquier persona, sea cual sea el medio donde le ha sido dado vivir. Es un rasgo del comportamiento que esta inexplicablemente entrelazado con todos los comportamientos de intereses, valores, motivación. La adquisición de la inteligencia, depende tanto de factores genéticos como ambientales. Los datos reunidos sobre la influencia del

⁷ Farré Martí Josep M. y Pérez Gracia “Psicología General”, Editorial Kairos. España. 1995. Pág. 113

ambiente parecen indicar sin lugar a dudas que un medio empobrecido ocasiona déficit notables en el rendimiento intelectual.

A igual de oportunidades educativas, no se ha informado de ninguna diferencia en inteligencia general entre los sexos. Hay pruebas de que los niños obtienen puntuaciones más altas que las niñas en capacidad espacial y matemáticas, mientras que las niñas superan a los niños en aptitudes verbales y en memoria, sin que se haya determinado si las diferencias son biológicas o producidas por el ambiente. Probablemente los diferentes papeles que la sociedad depara a hombres y mujeres son causa de la mayor parte de las diferencias observadas, sin obviar las diferentes capacidades genéricas del cerebro masculino y femenino.

Con todo lo expuesto anteriormente nos podemos dar cuenta que el coeficiente intelectual es lo que se utiliza menos que el coeficiente emocional, muchas personas desean obtener éxitos laborales con solo el hecho de obtener un CI muy alto, pero estas personas no se preocupan de su coeficiente emocional que es lo que determina un mejor desarrollo en el mundo laboral.

Numerosas pruebas anatómicas y psicológicas demuestran que pensar y sentir, es decir, el cerebro racional y emocional, forman una unidad inseparable. Para poder comprender e interpretar nuestro entorno necesitamos ambas cosas. En condiciones normales, las regiones del cerebro emocional y racional trabajan como un equipo que funciona de forma armónica, las emociones son importantes para el pensamiento, los pensamientos son importantes para las emociones. Martin dice que “Las emociones son mecanismos que nos ayudan a reaccionar con rapidez ante acontecimientos inesperados, a tomar decisiones con prontitud, seguridad y a comunicarnos de forma no verbal con otras personas.”⁸

Todas las emociones son, en esencia, impulsos que nos llevan a actuar, programas de reacción automática con los que actuamos. “Etimológicamente la

⁸ Martin, Doris. Qué es Inteligencia Emocional. Editorial Limusa. España.1999 Pág. 35

palabra **emoción** proviene del verbo latino **movere** que significa moverse, mas el prefijo “e”, significando algo así como movimiento hacia y sugiriendo, de ese modo, que en toda emoción hay implícita una tendencia de acción.”⁹ Que es lo que los bomberos realizan al responder de forma inmediata al llamado general de la sirena de la estación para concurrir a la emergencia y servir con una respuesta positiva.

La emoción, entonces es un sentimiento y sus pensamientos característicos que conllevan condiciones biológicas y psicológicas, así como una serie de inclinaciones a la actuación. Para Goleman “todas las emociones son esencialmente impulsos a la acción, cada una de ellas inclina al ser humano hacia un determinado tipo de conducta”.¹⁰ En los animales y en los niños hay una total continuidad entre sentimiento y acción; en los adultos se da una separación, la acción no necesariamente sigue al sentimiento.

Los mecanismos de las emociones, incluso las biológicas, pueden ser conducidos hacia el bien o hacia el mal. El temperamento es modificable por la experiencia, y ser consciente de las propias emociones es el primer paso para no dejarse arrastrar por ellas.

La reacción negativa o positiva de carácter brusco y de duración breve que aparece como respuesta ante objeto o acontecimientos externos o internos. Por lo general, las reacciones emocionales tienen una influencia directa sobre la conducta del individuo por ejemplo, pánico, miedo, cólera y se asocian a manifestaciones somáticas diversas. Los componentes de las emociones son tres: experiencia consciente, respuesta fisiológica enrojecimiento facial, aumento del

⁹ Ibíd. Pág. 37

¹⁰ Goleman, Daniel. Inteligencia Emocional. Editorial Kairos. Buenos Aires. 1996. Pág. 25

ritmo cardiaco, tensión muscular, y conducta expresiva cejas fruncidas, escasa comunicación con los demás.

La experiencia consciente es la experiencia subjetiva que acompaña a la emoción. Se trata de lo que el individuo siente y, por lo tanto, solamente se puede conocer a través de la descripción que haga la persona. Los avances de la investigación en este campo están en gran medida dificultados por la propia subjetividad de la vivencia, así como también por las diferencias culturales e idiomáticas en la definición y descripción de los estados emocionales.

A pesar de ello, se ha determinado la existencia de emociones fundamentales: alegría, interés, excitación, sorpresa, tristeza, cólera, disgusto, desprecio, miedo, vergüenza y culpa. La respuesta fisiológica del organismo ante una respuesta emocional es ineludible y viene determinada por el sistema nervioso autónomo, siendo los perfiles de respuesta distintos según los individuos. Ante las emociones unas personas reaccionan con patrones cardiacos (taquicardia) en lugar de respiratorios (hiperventilación), o segregan mas adrenalina que otras.

La expresión de las emociones se realiza a través del lenguaje y la comunicación no verbal como expresión facial, movimiento corporal. Las emociones se inician con una percepción del estado del organismo. Al percibir un estímulo peligroso, el organismo se pone alerta y la persona comienza a correr.

En otra palabras, las emociones son fruto de la percepción sobre los cambios corporales producidos por un estímulo externo.

Daniel Goleman dice que existen varios tipos de emociones

ALGUNOS DE ESTOS TIPOS DE EMOCIONES SON:

Emociones Primarias

- “Ira: Enojo, mal genio, furia, resentimiento, hostilidad, animadversión, indignación, irritabilidad, violencia y odio. La sangre fluye a las manos, y así

resulta más fácil tomar un arma o golpear al enemigo; el ritmo cardíaco se eleva, lo mismo que el nivel de adrenalina, lo que garantiza que se podrá cumplir cualquier acción vigorosa.

➤ Miedo: ansiedad, desconfianza, fobia, miedo, nerviosismo, inquietud, terror, preocupación, aprehensión, remordimiento, sospecha, pavor y pánico. La sangre va a los músculos esqueléticos, en especial a los de las piernas, para facilitar la huida. El organismo se pone en un estado de alerta general y la atención se fija en la amenaza cercana.

➤ Felicidad: alegría, disfrute, alivio, deleite, dicha, diversión, estremecimiento, éxtasis, gratificación, orgullo, satisfacción y manía. Aumenta la actividad de los centros cerebrales que inhiben los sentimientos negativos y pensamientos inquietantes. El organismo está mejor preparado para encarar cualquier tarea, con buena disposición y estado de descanso general.

➤ Amor: Aceptación, adoración, afinidad, amabilidad, dar con desinterés, caridad, confianza, devoción, dedicación, gentileza y hasta obsesión. Se trata del opuesto fisiológico al estado de "lucha o huye" que comparten la ira y el miedo. Las reacciones parasimpáticas generan un estado de calma y satisfacción que facilita la cooperación.

➤ Sorpresa: Asombro, estupefacción, maravilla, shock. El levantar las cejas permite un mayor alcance visual y mayor iluminación en la retina, lo que ofrece más información ante un suceso inesperado.

➤ Disgusto: Fastidio, molestia, insatisfacción, impaciencia. La expresión facial de disgusto es igual en todo el mundo (el labio superior torcido y la nariz fruncida) y se trataría de un intento primordial por bloquear las fosas nasales para evitar un olor nocivo o escupir un alimento perjudicial.

- Tristeza: Aflicción, autocompasión, melancolía, desaliento, desesperanza, pena, duelo, soledad, depresión y nostalgia.
- El descenso de energía tiene como objetivo contribuir a adaptarse a una pérdida significativa (resignación)
- Vergüenza: arrepentimiento, humillación, mortificación, remordimiento, culpa.
- Repulsión: Rechazo, aversión, asco, desdén, desprecio, menosprecio.”¹¹

Casi nunca se presentan aisladas, más bien, son una combinación de todas las nos permita ser más efectivos en nuestras relaciones interpersonales familias de emociones mencionadas. Por todo lo anterior, es evidente que en nuestra vida diaria, la Inteligencia Emocional debe llevarnos a un manejo y expresión de nuestras emociones de una manera tal que nos permita ser más efectivos en nuestras relaciones interpersonales.

Ante el trabajo y la vida cotidiana es normal que desempeñemos tres papeles característicos: el Héroe, el Villano y la Víctima. Cada uno de nosotros en las diferentes circunstancias de nuestra vida, elegimos actuar de una forma o de otra y son precisamente las emociones que decidimos utilizar las que marcan la pauta. Concretamente, una de las aplicaciones más evidentes en nuestra vida diaria de la Inteligencia Emocional, se presenta cada vez que tenemos un conflicto, y a esto llamaremos:

CONFLICTO INTERPERSONAL

Que es una situación en la cual dos o más partes creen que lo que quiere una parte es incompatible con lo que desea la otra. Toda diferencia entre dos o más partes. Los cuales se encuentran en el siguiente orden:

¹¹Ibíd. pág. 37

Orden biológico: legiones de virus luchan contra la salud del organismo, o son rechazados o prevalecen causando enfermedades.

Orden psicológico personal: el psicoanálisis nos enseña que la neurosis es un conflicto entre el ello, el yo y el superyó, pero sin llegar a la neurosis, una persona puede sufrir conflicto entre sus deseos incompatibles, sus deseos, sus sentimientos, etc.

Orden interpersonal: Los conflictos entre personas, derivadas por diferencias en gustos, ideas, percepciones, opiniones, etc., son asunto cotidiano.

En el orden social organizacional: conflictos familiares, laborales, legales, ideológicos, en la ciencia, en la religión, en la política, conflictos de clases, de sexos, generaciones, razas, países, etc.

CAUSAS

El conflicto nace y se multiplica muy fácilmente; se deriva de algunas situaciones.

Tales como:

- La subjetividad de la percepción: las personas captan de diferentes maneras el mismo objeto o situación. Y es frecuente que distorsionemos un poco.
- La información incompleta: (personajes de la historia, etc.). El motivo es que quienes opinan, sólo han tenido acceso a una parte de los hechos y no conocen los otros.
- Las fallas naturales de la comunicación interpersonal: todo acto de comunicación utiliza un código e impone al receptor la tarea de descifrar el mensaje. Cada cual descifra el mensaje como puede, como quiere, o como le conviene.

- La desproporción entre las necesidades de las personas y los satisfactores disponibles: sucede que muchos bienes materiales son escasos y se crea una demanda mayor que la oferta. Ejemplo en una familia hay dos bicicletas y cuatro quieren usarlas el mismo día.
- Las diferencias de caracteres: una persona es lenta y la otra rápida; una idealista y la otra realista; una ordenada y la otra desordenada; una tolerante y la otra intransigente.
- Las presiones que causan frustración: por ejemplo, para un niño es la falta de aceptación por parte de sus padres; para un adulto las actitudes autócratas de los jefes; para todos el bombardeo de la propaganda comercial que crea necesidades excesivas, la inseguridad que produce el miedo y las alternativas forzadas de valores incompatibles entre sí.
- La pretensión de igualar a los demás a uno mismo: Cuántas personas no han aprendido a aceptar a otros sin juzgarlos, a “dejarlos ser” simplemente y se crean problemas ellas mismas con éste rechazo de la realidad, además de crearlos en quienes pretenden cambiar.
- Los separatismos y divisiones: por religiones, razas, color, etc.
- La mucha intimidad e interdependencia: hay personas que dependen tanto de otras o las hacen depender de ellas, que llegan a estorbarse entre sí. De aquí se derivan graves conflictos entre una madre y una hija, una mujer y su marido.
- Las conductas inadecuadas en la comunicación

SUS EFECTOS POSITIVOS

El conflicto es el elemento dinámico de una situación y su realidad dinámica no queda guardada en un rincón de la personalidad, se mueve, ramifica, crece, trasciende e invade otras áreas de la vida.

Ayuda a crear y consolidar en el ser humano el principio de la realidad: se sabe que el niño pequeño es egocéntrico, no admite contradicciones, ni limitaciones y quisiera que el medio respondiera en todo.

De ahí el fenómeno del capricho o berrinche. Pero al cabo de múltiples choques contra la realidad aprende poco a poco a reconocer límites y necesidades así como los derechos ajenos.

El conflicto aclara las ideas, los sentimientos, los caracteres y los objetivos de los miembros de un grupo y conduce al establecimiento de normas de grupo e institución.

SUS EFECTOS NEGATIVOS

Cuando el conflicto almacena energía y la guarda a presión es una fuente potencial de violencia, en cuanto origina frustración, resulta en hostilidad y sentimientos destructivos, contra quien lo provoca o se percibe como fuente del mismo.

Es motivo de ansiedad, opresión y preocupaciones que desencadenan reacciones psicósomáticas como dolores de cabeza y trastornos realizarlas, si ante el conflicto, el individuo llega a sentirse impotente, baja el rendimiento y la persona queda inhibida y bloqueada.

Por otra parte, el conflicto interno en un equipo también resulta en la formación de subgrupos y bloques antagónicos.

Otras repercusiones: los conflictos tienden a proliferar, a formar cadenas o masa como la clásica bola de nieve. Los conflictos entre grupos tienen a institucionalizarse; los simbólicos se vuelven duros, tensos e intransigentes, por eso las guerras de religión han sido las más crueles.

No basta con hacer las cosas bien, lo que importa es hacerlas de la forma correcta y en la dirección adecuada en el momento, lugar y personas precisas. La

diferencia entre una persona consciente de sí misma y otra que no lo es estriba en el desarrollo o no de su inteligencia emocional. Las personas conscientes de sí, con un alto coeficiente intelectual emocional, son capaces de identificar inmediatamente cómo influyen ciertas emociones en su vida cotidiana, cómo pueden llegar a interferir en su normal desenvolvimiento y cuáles de ellas son convenientes utilizar para alcanzar sus objetivos de vida.

También estos individuos son sinceros en cuanto a su propia estima o valoración. Conocen sus habilidades y flaquezas, sabiendo y aceptando los retos y las limitaciones, lo que les permite vivir día a día experiencias enriquecedoras. La sinceridad, la discreción y la prudencia son un distintivo del equilibrio y desarrollo de la inteligencia emocional. Estos hombres y mujeres alcanzan un alto grado de confianza en sí mismos que les permite afrontar situaciones difíciles y manifestarse abiertamente sin dependencias y apoyos. A pesar de que nos consideramos seres evolucionados dentro del grupo terrestre, en la mayoría de los individuos las respuestas ante situaciones de tensión, estrés, miedo, agresión y peligro en general siguen siendo manejadas por el cerebro más primitivo. Ahora hablaremos del concepto completo de lo que es:

INTELIGENCIA EMOCIONAL

El uso más lejano de un concepto similar al de inteligencia emocional se remonta a Charles Darwin, que indicó en sus trabajos la importancia de la expresión emocional para la supervivencia y la adaptación. Aunque las definiciones tradicionales de inteligencia hacen hincapié en los aspectos cognitivos, tales como la memoria y la capacidad de resolver problemas, varios influyentes investigadores en el ámbito del estudio de la inteligencia comienzan a reconocer la importancia de la ausencia de aspectos cognitivos.

Desde siempre hemos oído que el C.I. era determinante para saber si una persona tendría éxito en la vida, un test podría marcar el futuro de su éxito académico y

profesional. Sin embargo, hace ya varios años que desde el ámbito empresarial se dieron cuenta de que son otras capacidades las necesarias para el éxito en la vida. Y esas no las medía ningún test de inteligencia.

Pensemos por un momento la importancia que las emociones tienen en nuestra vida cotidiana y rápidamente nos damos cuenta de que la mayoría de las veces marcan todas nuestras decisiones casi sin percatarnos. ¿Compro un vehículo haciendo cálculos de rentabilidad? ¿Elijo pareja porque objetivamente es la mejor opción? ¿Elegí un trabajo porque me ofrecían el mejor sueldo? La mayoría de nuestras decisiones están pintadas si no dominadas por las emociones.

Ante esto hay que admitir que hay gente con un dominio de su vida emocional mucho mayor que otra. Y es curioso ver qué poca correlación hay entre la Inteligencia clásica y la Inteligencia Emocional. Un caso sería el típico "aplicado", que llevado al límite es una máquina intelectual pero con una vida emocional desastrosa.

Por otro lado podemos encontrarnos con gente que no paso de la escuela primaria pero que llevan una vida exitosa y poseen una vida ordenada y envidiable. Estos casos extremos no son lo común, pero es necesario darse cuenta de que hay que prestar mayor atención a este tipo de habilidades que pueden marcar nuestra vida tanto o más que el C.I

- Para Goleman “Es una forma de interactuar con el mundo, que tiene en cuenta las emociones, los sentimientos y algunas habilidades como la autoconciencia, la motivación, el control de sus impulsos, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, y otras más, indispensables para una buena y creativa adaptación e interacción social”.¹²

¹² Ibíd. pág. 45

- Es una destreza que nos permite conocer y manejar nuestros propios sentimientos, interpretar y enfrentar los sentimientos de los demás, sentirse satisfechos y ser eficaces en la vida a la vez que crear hábitos mentales que favorezcan nuestra propia productividad
- Es la capacidad para reconocer sentimientos propios y ajenos, y la habilidad para manejarlos. El término fue popularizado por Daniel Goleman, libro: Inteligencia emocional, el estima que la inteligencia emocional se puede organizar en cinco capacidades: conocer las emociones y sentimientos propios, manejarlos, reconocerlos, crear la propia motivación, y gestionar las relaciones.

Todo ser humano posee la capacidad de aprender a utilizar sus habilidades y estados anímicos para alcanzar un grado óptimo de competencia, siempre y cuando haya desarrollado correctamente sus diferentes talentos intelectivos, y muy especialmente el emocional.

El coeficiente intelectual (IQ) y la inteligencia emocional (IE) son habilidades distintas, sin embargo, no son opuestas sino más bien complementarias. La persona con un alto IQ es más analítica y lógica, acumula datos, requiere de tiempo y calma para tomar decisiones, sopesa la información, examina, es numérica, tiende a ser frío en sus apreciaciones y utiliza mucho más el hemisferio izquierdo del cerebro. En cambio la persona con una alta IE se relaciona con facilidad, gusta de ideas nuevas, decide a partir de intentos y errores, es rápida, espontánea, tiende a ser impaciente e imprecisa, cree en sus sensaciones, es cálida e impersonal y utiliza más el hemisferio derecho del cerebro.

Aspectos biológicos

Para comprender el gran poder de las emociones sobre la mente pensante y la causa del frecuente conflicto existente entre los sentimientos y la razón debemos considerar la forma en que ha evolucionado el cerebro, a continuación

describiremos como funciona cada parte de nuestro cerebro cuando manejamos las emociones.

Según Daniel Goleman “La región más primitiva del cerebro es el tronco encefálico, que regula las funciones vitales básicas, como la respiración o el metabolismo, y lo compartimos con todas aquellas especies que sólo disponen de un rudimentario sistema nervioso”¹³. De este cerebro primitivo emergieron los centros emocionales que, millones de años más tarde, dieron lugar al cerebro pensante: el neocórtex. El hecho de que el cerebro emocional sea muy anterior al racional y que éste sea una derivación de aquél, revela con claridad las auténticas relaciones existentes entre el pensamiento y el sentimiento.

El neocórtex permite un aumento de la sutileza y la complejidad de la vida emocional, aunque no gobierna la totalidad de la vida emocional porque, en estos asuntos, delega su cometido en el sistema límbico. Esto es lo que confiere a los centros de la emoción un poder extraordinario para influir en el funcionamiento global del cerebro, incluyendo a los centros del pensamiento.

La sede de las pasiones

La amígdala cerebral y el hipocampo fueron dos piezas clave del primitivo cerebro olfativo que, a lo largo del proceso evolutivo, terminó dando origen al córtex y posteriormente al neocórtex. La amígdala está especializada en las cuestiones emocionales y se la considera una estructura límbica muy ligada a los procesos del aprendizaje y la memoria. Constituye una especie de depósito de la memoria emocional. Es la encargada de activar la secreción de dosis masivas de noradrenalina, que estimula los sentidos y pone al cerebro en estado de alerta.

Según Goleman, “el investigador LeDoux descubrió que la primera zona cerebral por la que pasan las señales sensoriales procedentes de los ojos o de los oídos es

¹³ Ibíd. pág. 55

el tálamo y, a partir de ahí y a través de una sola sinapsis, la amígdala”.¹⁴ Otra vía procedente del tálamo lleva la señal hasta el neocórtex el cerebro pensante, permitiendo que la amígdala comience a responder antes de que el neocórtex haya ponderado la información. Anatómicamente hablando, el sistema emocional puede actuar independientemente del neocórtex. Existen ciertas reacciones y recuerdos emocionales que tienen lugar sin la menor participación cognitiva consciente

La memoria emocional

Las opiniones inconscientes son recuerdos emocionales que se almacenan en la amígdala. El hipocampo registra los hechos puros, y la amígdala es la encargada de registrar el clima emocional que acompaña a estos hechos Para LeDoux: “el hipocampo es una estructura fundamental para reconocer un rostro como el de su prima, pero es la amígdala la que le agrega el clima emocional de que no parece tenerla en mucha estima.”¹⁵ Esto significa que el cerebro dispone de dos sistemas de registro, uno para los hechos ordinarios y otro para los recuerdos con una intensa carga emocional

Un sistema de alarma neuronal anticuado

En el cambiante mundo social, uno de los inconvenientes de este sistema de alarma neuronal es que, con más frecuencia de la deseable, el mensaje de urgencia mandado por la amígdala suele ser obsoleto. La amígdala examina la experiencia presente y la compara con lo que sucedió en el pasado, utilizando un método asociativo, equiparando situaciones por el mero hecho de compartir unos pocos rasgos característicos similares, haciendo reaccionar con respuestas que fueron grabadas mucho tiempo atrás, a veces obsoletas

¹⁴ Ibíd. Pág. 58

¹⁵ Ibíd. Pág. 62

En opinión de LeDoux, “la interacción entre el niño y sus cuidadores durante los primeros años de vida constituye un auténtico aprendizaje emocional, y es tan poderoso y resulta tan difícil de comprender para el adulto porque está grabado en la amígdala con la tosca impronta no verbal propia de la vida emocional”.¹⁶ Lo que explica el desconcierto ante nuestros propios estallidos emocionales es que suelen datar de un período tan temprano que las cosas nos desconcertaban y ni siquiera disponíamos de palabras para comprender lo que sucedía:

Cuando las emociones son rápidas y toscas

Para LeDoux: El rudimentario cerebro menor de los mamíferos es el principal cerebro de los no mamíferos, un cerebro que permite una respuesta emocional muy veloz. Pero, aunque veloz, se trata también, al mismo tiempo, de una respuesta muy tosca, porque las células implicadas sólo permiten un procesamiento rápido, pero también impreciso, y estas rudimentarias confusiones emocionales basadas en sentir antes que en pensar son las emociones precognitivas.

El gestor de las emociones

La amígdala prepara una reacción emocional ansiosa e impulsiva, pero otra parte del cerebro se encarga de elaborar una respuesta más adecuada. El regulador cerebral que desconecta los impulsos de la amígdala parece encontrarse en el extremo de una vía nerviosa que va al neocórtex, en el lóbulo prefrontal. El área prefrontal constituye una especie de modulador de las respuestas proporcionadas por la amígdala y otras regiones del sistema límbico, permitiendo la emisión de una respuesta más analítica y proporcionada. El lóbulo prefrontal izquierdo parece formar parte de un circuito que se encarga de desconectar o atenuar parcialmente los impulsos emocionales más perturbadores.

¹⁶ *Ibíd.* pág. 66

Armonizando emoción y pensamiento

Las conexiones existentes entre la amígdala, las estructuras límbicas y el neocórtex constituyen el centro de gestión entre los pensamientos y los sentimientos. Esta vía nerviosa explicaría el motivo por el cual la emoción es fundamental para pensar eficazmente, tomar decisiones inteligentes y permitimos pensar con claridad. La corteza prefrontal es la región cerebral que se encarga de la memoria de trabajo.

Cuando estamos emocionalmente perturbados, solemos decir que “no podemos pensar bien” y permite explicar por qué la tensión emocional prolongada puede obstaculizar las facultades intelectuales del niño y dificultar así su capacidad de aprendizaje. Los niños impulsivos y ansiosos, a menudo desorganizados y problemáticos, parecen tener un escaso control prefrontal sobre sus impulsos límbicos. Este tipo de niños presenta un elevado riesgo de problemas de fracaso escolar, alcoholismo y delincuencia, pero no tanto porque su potencial intelectual sea bajo sino porque su control sobre su vida emocional se halla severamente restringido.

Las emociones son importantes para el ejercicio de la razón. Entre el sentir y el pensar, la emoción guía nuestras decisiones, trabajando con la mente racional y capacitando o incapacitando al pensamiento mismo. Del mismo modo, el cerebro pensante desempeña un papel fundamental en nuestras emociones, exceptuando aquellos momentos en los que las emociones se desbordan y el cerebro emocional asume por completo el control de la situación. En cierto modo, tenemos dos cerebros y dos clases diferentes de inteligencia: la inteligencia racional y la inteligencia emocional y nuestro funcionamiento vital está determinado por ambos.

Inteligencia emocional y el CI

No existe un test capaz de determinar el grado de inteligencia emocional, a diferencia de lo que ocurre con los test que miden el cociente intelectual (CI). Los

hombres que poseen una elevada inteligencia emocional suelen ser socialmente equilibrados, extrovertidos, alegres, poco predispuestos a la timidez y a rumiar sus preocupaciones. Demuestran estar dotados de una notable capacidad para comprometerse con las causas y las personas, suelen adoptar responsabilidades, mantienen una visión ética de la vida y son afables y cariñosos en sus relaciones. Su vida emocional es rica y apropiada; se sienten, en suma, a gusto consigo mismos, con sus semejantes y con el universo social en el que viven.

Las mujeres emocionalmente inteligentes tienden a ser enérgicas y a expresar sus sentimientos sin ambages, tienen una visión positiva de sí mismas y para ellas la vida siempre tiene un sentido.

Al igual que ocurre con los hombres, suelen ser abiertas y sociables, expresan sus sentimientos adecuadamente, en lugar de entregarse a arranques emocionales de los que posteriormente tengan que lamentarse y soportan bien la tensión. Su equilibrio social les permite hacer rápidamente nuevas amistades; se sienten lo bastante a gusto consigo mismas como para mostrarse alegres, espontáneas y abiertas a las experiencias sensoriales. Y, a diferencia de lo que ocurre con el tipo puro de mujer con un elevado CI, raramente se sienten ansiosas, culpables o se ahogan en sus preocupaciones.

Los hombres con un elevado CI se caractericen por una amplia gama de intereses y habilidades intelectuales y suelen ser ambiciosos, productivos, predecibles, tenaces y poco dados a reparar en sus propias necesidades. Tienden a ser críticos, condescendientes, aprensivos, inhibidos, a sentirse incómodos con la sexualidad y las experiencias sensoriales en general y son poco expresivos, distantes y emocionalmente fríos y tranquilos. La mujer con un elevado CI manifiesta una previsible confianza intelectual, es capaz de expresar claramente sus pensamientos, valora las cuestiones teóricas y presenta un amplio abanico de intereses estéticos e intelectuales.

También tiende a ser introspectiva, predispuesta a la ansiedad, a la preocupación y la culpabilidad, y se muestra poco dispuesta a expresar públicamente su enfado aunque pueda expresarlo de un modo indirecto. Estos retratos, obviamente, resultan irónicos pues toda persona es el resultado de la combinación entre el CI y la inteligencia emocional, en distintas proporciones, pero ofrecen una visión muy instructiva del tipo de aptitudes específicas que ambas dimensiones pueden aportar al conjunto de cualidades que constituye una persona.

SEGÚN MARTIN DORIS EXISTEN 4 PILARES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL ESTAS DESCRIBIREMOS A CONTINUACION:

- Primer pilar: “Conocimiento emocional, que incluye:
 - 1-Honestidad emocional.
 - 2-Energía emocional.
 - 3-Retroinformación emocional.
 - 4-Intuición práctica.

- Segundo pilar: Aptitud emocional, que comprende:
 - 5-Radio de confianza.
 - 6-Presencia auténtica
 - 7-Descontento constructivo.
 - 8-Flexibilidad y renovación.

- Tercer pilar: Profundidad emocional.
 - 9-Potencial único y propósito.
 - 10-Compromiso responsabilidad y conciencia.
 - 11-Integridad aplicada.
 - 12-Influencia sin autoridad.

- Cuarto pilar: Alquimia emocional.
 - 13-Flujo intuitivo.

14-Cambio de tiempo reflexivo.

15-Percepción de oportunidad.

16-Creación del futuro”¹⁷

Y para Daniel Goleman los principales componentes de la Inteligencia Emocional son:

- **“Autoconocimiento emocional** (o conciencia de uno mismo): Se refiere al conocimiento de nuestras propias emociones y cómo nos afectan. Es muy importante conocer el modo en el que nuestro estado de ánimo influye en nuestro comportamiento, cuáles son nuestras virtudes y nuestros puntos débiles. Nos sorprenderíamos al saber cuan poco sabemos de nosotros mismos.

- **Autocontrol emocional** (o autorregulación): El autocontrol nos permite no dejarnos llevar por los sentimientos del momento. Es saber reconocer que es pasajero en una crisis y qué perdura. Es posible que nos enfademos con nuestra pareja, pero si nos dejásemos siempre llevar por el calor del momento estaríamos continuamente actuando irresponsablemente y luego pidiendo perdón por ello.

- **Automotivación**: Dirigir las emociones hacia un objetivo nos permite mantener la motivación y fijar nuestra atención en las metas en lugar de en los obstáculos. En esto es necesaria cierta dosis de optimismo e iniciativa, de forma que seamos emprendedores y actuemos de forma positiva ante los contratiempos.

¹⁷ Martin, Doris y Boeck Karin. “Que es Inteligencia Emocional” Editorial Limusa. España.1999. pág. 73

- **Reconocimiento de emociones ajenas** (o empatía): Las relaciones sociales se basan muchas veces en saber interpretar las señales que los demás emiten de forma inconsciente y que a menudo son no verbales.

El reconocer las emociones ajenas, aquello que los demás sienten y que se puede expresar por un gesto, por una mala contestación, nos puede ayudar a establecer lazos más reales y duraderos con las personas de nuestro entorno. No en vano, el reconocer las emociones ajenas es el primer paso para entenderlas e identificarnos con ellas.

- **Relaciones interpersonales** (o habilidades sociales): Cualquiera puede darse cuenta de que una buena relación con los demás es una de las cosas más importantes para nuestras vidas y para nuestro trabajo. Y no solo tratar a los que nos parecen simpáticos, a nuestros amigos, a nuestra familia. Sino saber tratar también exitosamente con aquellos que están en una posición superior, con nuestros jefes, con nuestros enemigos.”¹⁸

Doris Martin y Karin Boeck identificaron cinco capacidades parciales los cuales se describen a continuación:

- **“Saber manejar las propias emociones.** Emociones como el miedo, la ira, o la tristeza son mecanismos de supervivencia que forman parte de nuestro bagaje básico emocional. No podemos elegir nuestras emociones. No se pueden simplemente desconectar o evitar. Pero esta en nuestro poder conducir nuestras emociones emocionales y completar o sustituir el programa de comportamiento congénito primario, como el deseo o la lucha por formas de comportamiento aprendidas y civilizadas como el flirteo o la

¹⁸ Goleman Daniel “Practica de la Inteligencia Emocional” Editorial San Pablo. España. 1998. pág. 46

ironía. Lo que hagamos con nuestras emociones, el hecho de manejarlas de forma inteligente, depende de la inteligencia emocional.

- **Utilizar el potencial existente.** Un 10 por 100 de inspiración, un 90 por 100 de esfuerzo; esta sentencia popular da en el clavo: un elevado cociente intelectual, por sí solo, no nos convierte ni en el primero ni en el primero de la clase, ni en Premio Nobel. Los verdaderos buenos resultados requieren cualidades como la perseverancia, disfrutar aprendiendo, tener confianza en uno mismo y ser capaz de sobreponerse a las derrotas.”¹⁹

Ahora hablaremos de la Programación Neurolingüística como sistema para preparar sistemáticamente nuestra mente, y lograr comunicarnos de una manera eficaz lo que pensamos y con lo que hacemos (lingüística), logrando así una congruencia y comunicación eficaz a través de una estrategia que se enfoca al desarrollo humano.

La Programación Neurolingüística (PNL). “Es el estudio de la excelencia y modelo de cómo los individuos estructuran su experiencia, entendiendo por modelo la descripción práctica del proceso de funcionamiento de algo con la intención de ser útil, tiene un método para detectar los patrones mentales empleados por personas que en diferentes áreas obtienen resultados de excelencia. Este método se denomina modelar y permite distinguir la secuencia de ideas y conductas que posibilitan a un individuo realizar una tarea”²⁰.

En un sentido global, la P.N.L. (Programación Neurolingüística) se refiere a tres ideas sencillas: La palabra Neuro implica que nuestro comportamiento proviene de procesos neurológicos ligados a percepciones sensoriales.

¹⁹ Martin Doris y Boeck Karin. Opcit. Pág. 77

²⁰ López Carrión Salvador “Inteligencia Emocional con PNL” Editorial Edaf. Madrid 2002. Pág. 222

Es decir, contactamos con el mundo a través de los cinco sentidos, damos significación a la información y actuamos según ello.

La palabra Lingüística indica que utilizamos el lenguaje como medio de comunicación humana y para organizar nuestros pensamientos y conductas, y programación se refiere a los programas de comportamiento que producimos, entendiendo programa como el modo elegido para ordenar una secuencia de ideas y acciones con el fin de producir resultados. En P.N.L. el concepto de programa (extraído de la Informática) se homologa al concepto de estrategia.

Esta disciplina es esencialmente un modelo de comunicación efectiva, y es por eso que sus técnicas tienen aplicación en todos aquellos campos en que las personas se relacionan con otras, por ejemplo: Educación, asesoramiento Empresarial, ventas, salud, desarrollo personal negociación, etc.

Sus herramientas son puestas a disposición de quien quiera obtener las habilidades básicas de un buen comunicador. Estas son: claridad de objetivo, agudeza perceptiva, flexibilidad de conducta.

La claridad de objetivo es la habilidad de saber cuál es el resultado específico que se desea obtener. Es importante aclarar que antes de una negociación es necesario definir el objetivo lo más claramente posible.

La agudeza perceptiva es el proceso por el que aprendemos a enfocar la atención y hacer más sutiles las distinciones respecto a la información que recibimos del mundo. Es necesario adiestrar la agudeza sensorial para advertir si lo que se está haciendo conduce a la meta.

Y por último, la flexibilidad de conducta es la habilidad que complementa a las anteriores, dado que, el hecho de tener múltiples opciones nos otorga recursos para que la consecución del objetivo sea de modo más satisfactorio.

Presuposiciones de la P.N.L.

“El ser humano capta sólo una parte de la realidad externa, no su totalidad. Bandler y Grinder en su libro "La estructura de la magia", dicen: "A lo largo de la historia de la civilización, muchos han hecho hincapié, en este punto: existe una diferencia irreductible entre el mundo y nuestra experiencia de él". Es decir, que cada individuo percibe el mundo a través de una serie de filtros. Estos están constituidos por: la historia personal, el lenguaje, la cultura, la pertenencia a cierto grupo social, las creencias, valores, intereses y suposiciones.”²¹

Así es posible afirmar que el mundo perceptible es siempre más rico que el modelo que se tiene de él.

Una anécdota de Picasso servirá para ilustrar dicha afirmación: “Un extraño se acerca al maestro y pregunta por qué no pintaba las cosas tal y como eran en realidad.

Picasso, un poco confundido contesta:

No acabo de entender lo que quiere decir.

El hombre saca una fotografía de su esposa.

Mire - dijo -, como esto. Así es mi mujer de verdad.

Picasso parecía incrédulo.

¿Es muy pequeña, no? ¿Y un poco plana, no?”²²

Dichas Presuposiciones describiremos a continuación:

- El mapa no es el territorio. Ningún mapa refleja al mundo en una forma completa y exacta.

²¹ Ibíd. pág. 226

²² Ibíd. Pág. 228

- Mente y cuerpo son parte de un mismo sistema cibernético y se influyen mutuamente.
- En un sistema, el elemento de mayor flexibilidad es el que dominará dicho sistema.
- Cada comportamiento tiene una intención adaptativa (o positiva) y es el producto del equilibrio que necesita el sistema.
- Las personas, cuando toman decisiones lo hacen de acuerdo con el mapa que manejan (o el mapa que poseen). En ese sentido, son las mejores elecciones que pueden hacer.
- No existe el fracaso, sino los resultados, los que tan sólo dan nueva información (retroalimentación o feed - back).
- Las personas tienen los recursos que necesitan para producir cambios. Si no los tienen los pueden aprender.
- Toda tarea puede ser cumplimentada (o aprendida) si se divide en pequeñas porciones.
- Cada comportamiento puede servir en algún contexto.
- El efecto de la comunicación depende de la flexibilidad del emisor. Si algo no funciona, se prueba hacer otra cosa.

¿Para qué sirve la Programación Neurolingüística?

Esta se puede utilizar para desarrollar de manera rápida y eficaz un proceso de aprendizaje y así superar una situación de estrés, de conflicto, negociar con mayor ventaja frente a nuestros adversarios.

En realidad nos permite conocer la percepción de las otras personas a quienes tenemos enfrente o a nosotros mismos. Es un complemento en el desarrollo de la Inteligencia emocional.

Entre otras cosas, la PNL aumenta de manera notable y rápida la autoconfianza, mejora las relaciones interpersonales, desarrolla el crecimiento personal y profesional hacia el éxito, nos permite convertirnos en quien deseamos y queremos ser, sirve para reducir el estrés, negociar y solucionar conflictos de manera positiva.

¿Quiénes la utilizan?

Comenzó a utilizarse por pedagogos y psicólogos, los primeros para mejorar los procesos enseñanza-aprendizaje, los segundos como una forma de terapia eficaz y rápida. De este modo, la PNL se extendió al ámbito empresarial y al autodesarrollo de la mano de directivos y otros profesionales.

Así, profesionales de otras disciplinas como la economía, recursos humanos, comunicación la utilizan como herramienta eficaz y de demostrada utilidad en entrevistas personales, comunicación, negociación, etc. La ventaja principal es la capacidad que tenemos para reprogramarnos y superar o afrontar situaciones que en otras condiciones no podríamos: esa es la gran ventaja de la PNL. Otra de las posibilidades hay que buscarlas en la capacidad de Automotivación.

No es fácil encerrar tanto potencial de la PNL, pues en realidad abarca todos los campos humanos. A modo de guía exponemos los ámbitos de aplicación más usuales:

- **Salud:** En aquellas patologías relacionadas con el estrés, en las somatizaciones, alergias, como coadyuvante de terapia tradicional, disfunciones en las que se requiera de un especial autocontrol.

- **Psicoterapia:** Son más que conocidas sus técnicas para la cura de fobias, estrés postraumático, conflictos internos, desórdenes de personalidad, esquizofrenia, depresión, compulsiones, control emocional, desórdenes sexuales y manejo de adicciones a sustancias.
- **Deportes:** Por un lado para deportista, donde permite mejorar el rendimiento deportivo de manera espectacular. También en escuela deportiva para el aprendizaje de diversos deportes como tenis, golf, tiro, ciclismo y atletismo; entre otros.
- **Empresas:** Es el más reciente de los ámbitos de aplicación y el más llamativo. Qué duda cabe de las aportaciones en trabajo en equipo, solución de conflictos, administración de personal, liderazgo, motivación, comunicación, creatividad, planificación estratégica, toma de decisiones, adaptación al cambio, selección de personas, evaluación de desempeño y ventas, entre muchos otros.
- **Desarrollo y mejora personal:** Es este otro de los campos donde la PNL se mueve con soltura, así en ámbitos específicos como autoestima, asertividad, relaciones de pareja, relaciones interpersonales, conflictos, manejo de crisis personales y orientación hacia el éxito, son sólo una muestra de las posibilidades de aplicación.
- **Educación:** Hay varias áreas dentro de la educación: por un lado en la relación enseñanza-aprendizaje en un contexto práctico y dirigido a resultados y a solucionar problemas de aprendizaje, aumento de la creatividad, aprendizaje de las matemáticas, aprendizaje de la física y la química, etc. Por otro lado en la mejora de las relaciones en el aula: solución de conflictos en el aula y mejora de la eficacia docente; entre otros.

¿Cómo funciona la Programación Neurolingüística?

Por medio de las estructuras neurológicas y su forma de operar a través de los sentidos; el aspecto lingüístico de nuestra comunicación, pues con el lenguaje construimos nuestra realidad; y los programas mentales, que se refiere a las

estrategias y secuencias internas que son elaborados por la mente al llevar a cabo una tarea; las cuales actúan de manera similar a como lo hacen los programas de ordenador.

Fundamentalmente opera a través de los sentidos: los visuales, los auditivos y los cenestésicos.

Los visuales:

El canal visual lo utilizamos para obtener y describir todo lo que ocurre en el mundo interno y externo. Así, podemos hablar de colores, imágenes, podemos recordar una situación "viéndola".

Los auditivos:

Este canal es el utilizado preferentemente por personas que perciben el mundo a través de las palabras, los sonidos, la narración y descripción hablada o escrita.

Los cinestésicos:

Es el canal de las sensaciones, el táctil, el de la percepción a través del movimiento, tacto y emoción. Se reconoce cuando alguien nos habla de "me siento..." en vez de "veo tal imagen..." o "arrastraba la silla mientras..."

Básicamente existen unos patrones universales (atención, debemos calibrar antes para asegurarnos al 100%) son 6 patrones visuales universales, que un experto en PNL conoce.

- “Mirada hacia arriba
- Hacia la derecha: Construcción de imágenes, invención visual
- Hacia la izquierda: Recuerdo visual
- Mirada horizontal
 - a. Hacia la derecha: Construcción de sonidos, invención auditiva
 - b. Hacia la izquierda: Recuerdo auditivo
- Mirada hacia abajo
 - c. Hacia la derecha: emociones, sensaciones, sabores
 - d. Hacia la izquierda: diálogo interior, auditivo”.²³

²³ Ibíd. Pág. 230

Además la PNL explica el proceso de aprendizaje de un proceso en una serie de etapas por las que pasa el individuo que aprende. Son cuatro estas son:

- **“Incompetencia inconsciente** (No se sabe qué es un automóvil y, mucho menos, conducirlo).
- **Incompetencia consciente** (momento en el que más se aprende. El conductor es consciente de que no sabe conducir y lo intenta).
- **Competencia consciente** (El conductor ya sabe conducir y presta demasiada atención al proceso como embrague, intermitentes, palanca de cambio de marchas...).
- **Competencia inconsciente** (Se libera la atención del consciente. El individuo realiza la acción sin ser prácticamente consciente y puede dirigir así su atención para otras cosas. Así vemos a un conductor hablar, escuchar música, fumar, etc. mientras conduce)”²⁴

Herramientas de la Programación Neurolingüística

Uno de los hallazgos de la PNL ha sido que todas las personas tenemos tres sistemas representacionales y unos se desarrollan más que otros. Estos son el visual, el auditivo y el kinestésico y determinan cómo asimilamos las experiencias y cómo las recordamos.

Otro de los pilares lo constituye el descubrimiento de los anclajes que permiten fijar los aprendizajes de una sola vez.

Desde su presentación en público, la Programación neurolingüística se ha constituido en el más popular de los sistemas cognitivos para movilizar el potencial personal. La comunidad de practicantes de PNL en el mundo es muy grande y ha dado lugar a diferentes escuelas que enfatizan distintos aspectos de la práctica, tal como la neurosemántica que se especializa en el tratamiento de los metaestados,

²⁴ Ibíd. Pág. 237

la escuela comprensiva, asentada en la escala de valores como referente primordial y la escuela de ingenierías humanas que privilegia los aspectos cibernéticos. Argumentando lo anterior se puede ser enfático y resaltar este tema tan trascendental.

Para conocer cómo nos encontramos y que grado de desarrollo se tiene en cada una de las diferentes áreas del cerebro es esencial realizar pruebas como las que encontraras en el anexo pero debes de tomar en cuenta que un cuestionario como estos es solamente orientativo, nunca concluyente.

Ya hemos hablado de Autorrealización, Inteligencia Emocional y Programación Neurolingüística ahora hablaremos del modelo en el cual nos basamos para aplicar los cuestionarios.

MODELO COGNITIVO CONDUCTUAL

Este modelo se focaliza en los pensamientos inconscientes y ponen énfasis en la catarsis, Se aboca a modificar comportamientos y pensamientos, antes que brindarle al paciente la oportunidad de simplemente descargar sus sentimientos. Está orientada hacia el presente, investiga el funcionamiento actual y no hay mayores exploraciones del pasado, aunque por supuesto se hace una historia clínica y se pone énfasis en los patrones disfuncionales actuales de los pensamientos y conductas. El énfasis del MCC está puesto más en el qué tengo que hacer para cambiar que en el por qué.

Desde la primera sesión se administran cuestionarios y planillas en los que se evalúan los síntomas específicos, en su frecuencia, duración, intensidad y características. Esta medición es repetida periódicamente hasta la sesión final, para tener una idea del cambio obtenido. Paciente y terapeuta se comprometen a trabajar con un objetivo común que es aumentar o reducir conductas específicas. Los pacientes pueden aportar sugerencias y participar en el diseño de las tareas para el hogar.

“Este tipo de terapia busca lograr un funcionamiento independiente, en ella se enfatiza el aprendizaje, la modificación de conducta, las tareas de autoayuda y el entrenamiento de habilidades intercesión. Además, se refuerza el comportamiento independiente”.²⁵

Al concluir la sesión, le pregunta si ha hecho algún progreso al respecto. Utiliza planes específicos de tratamiento para cada problema, no utilizando un formato único para las diversas consultas.

En cada sesión se revisan las tareas indicadas para la semana anterior, se estudia cuál es el problema actual y se planean actividades para la semana siguiente.

Con base al tema se definió el Planteamiento del Problema: “Autorrealización como efecto de la inteligencia emocional utilizando herramientas de la programación neurolingüística en la guardia de Bomberos Voluntario de la 100 compañía de la ciudad San Cristóbal ciudad de Guatemala durante el año 2010.”

Con base al Planteamiento del Problema se definieron los siguientes objetivos; Comprobar la efectividad de las técnicas y herramientas de la PNL para el manejo de la inteligencia emocional y poder conocer los patrones de conducta no adecuados para permitir la autorrealización de los miembros de la guardia permanente de Bomberos Voluntarios de la 100 compañía. Incentivar a la población a tomar conciencia de sí mismo. Concientizar a la aplicación de la Inteligencia Emocional en su diario vivir. Analizar los patrones de conducta utilizados por la población a estudiar. Conocer los factores adecuados de conducta para el logro de la autorrealización.

²⁵ www.depresion.psicomag.com/_conductual.php

CAPITULO II

TECNICAS E INSTRUMENTOS

LA POBLACION

La población está conformada por 8 personas entre las edades de 20 y 45 años, procedentes de diferentes áreas de la capital, con condiciones de salud sanas y estables, con escolaridad entre primaria y diversificado, destacados actualmente en las instalaciones de la 100 compañía de bomberos voluntarios, ciudad San Cristóbal Guatemala, en donde devengan un salario mensual.

SELECCIÓN DE LA MUESTRA:

Para la realización de la investigación se utilizara la técnica al azar que consistió en elegir cualquier persona que pertenezca a la población para formar parte de la muestra, o sea se extrajeron 8 personas sin ningún tipo de diferenciación de género, o sea participaron hombres y mujeres entre las edades de 20 y 45 años, procedentes de diferentes áreas de la capital con condiciones de salud sanas y estables, con escolaridad entre primaria y diversificado, destacados actualmente en las instalaciones de la 100 compañía de bomberos voluntarios ciudad San Cristóbal. Guatemala.

INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS

Cuestionario:

Se pasaron tres cuestionarios de tipo cerrado de la programación neurolingüística. El primer cuestionario que contiene nueve grupos de diez preguntas cada uno, donde se les solicitó que contestaran de una forma adecuada. En las siguientes semanas se les pasó el segundo cuestionario que consta de seis preguntas, este fue un ejercicio que les ayudó a limpiar emociones negativas, y por último se pasó en la cuarta semana el tercer cuestionario que consta de seis pasos, este les ayudó para que sepan manejar sus emociones.

PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO

Para la realización esta investigación se inicio con la búsqueda de referencias bibliográficas acerca de la historia de los Bomberos Voluntarios en Guatemala y aspectos involucrados y situaciones que se viven a diario, para su fundamentación teórica; luego se obtuvo el permiso correspondiente para elaborar una guía de observación en donde se recopilaron datos relacionados con la conducta de los bomberos para identificar los efectos de la inteligencia emocional.

Esta guía de observación se llevó a cabo en las instalaciones de los miembros de la compañía de bomberos voluntarios ciudad san Cristóbal en horario de trabajo, se tomo un mes, ayudándonos esta observación a conocer como utilizan la inteligencia emocional antes de ser sometidos al proceso de las pruebas. Seguidamente se les realizó una entrevista personal donde el entrevistado pudo hablar libremente donde se obtuvo datos del tema de interés.

Luego ya con el permiso obtenido se visito la institución para la aplicación del cuestionario de Inteligencia Emocional y Conciencia de sí mismo, con preguntas cerradas y con dos alternativas de respuestas que son cierto o falsos. El cuestionario se aplico dentro de las instalaciones de los bomberos en horario de trabajo, utilizando 45 minutos para ello, dejando los siguientes cuestionarios para tiempo después. Dado el tiempo se aplico el cuestionario Limpiando Residuos Emocionales, que les ayudo a limpiar emociones negativas o desagradables permitiéndoles crear otra más beneficiosa. Lugo se les dio una semana y se les aplico el siguiente cuestionario que es Cambiando la Emoción que Aflora, este cuestionario les ayudo a aprender a manejar sus emociones en el momento adecuado, para cuando se obtuvieron los resultados se hizo comparación entre la observación, entrevista y los datos de estas pruebas.

Cuando se determino la manera en que los bomberos utilizan su inteligencia emocional se les dio resultados de las pruebas en forma individual, y así se

concluyo con los resultados de la investigación, representados a través de graficas y un análisis general donde se describe la información.

TECNICA DE ANALISIS ESTADISTICO

Tipo de investigación: ASOCIATIVA ya que se asociaron lo que varios autores hablan sobre inteligencia emocional y autorrealización, con las herramientas de la programación neurolingüística.

Tipo de Técnica estadística: ANALISIS DE VARIANZA

CAPITULO III

PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Aplicada las técnicas e instrumentos respectivos se obtuvieron los siguientes resultados de la aplicación del cuestionario de Inteligencia Emocional y Conciencia de si mismo con Programación Neurolingüística.

		J. C.	A. M.	S. O.	A. H.	L. G.	A. R.	D. M.	W. R.	S. L.	N. V.	Promedio General
Grupo A	Autoestima	10	10	9	9	10	9	10	9	9	9	9,4
Grupo B	Autoconfianza	5	7	5	7	6	7	7	5	8	9	6,6
Grupo C	Competencia	8	10	7	9	9	10	10	7	10	10	9
Grupo D	Fortaleza interna	7	9	7	10	7	8	10	7	9	9	8,3
Grupo E	Sentimiento de ser querido	8	8	7	9	7	8	7	9	9	8	8
Grupo F	Autonomía	7	10	6	7	7	10	8	6	10	9	8
Grupo G	Sentimiento con respecto al trato que recibimos	5	6	6	4	6	6	7	5	6	6	5,7
Grupo H	Capacidad de integración	7	9	6	10	10	9	9	7	9	9	8,5
Grupo I	Opinión que nos merecen los demás	8	10	9	9	8	9	10	9	10	9	9,1

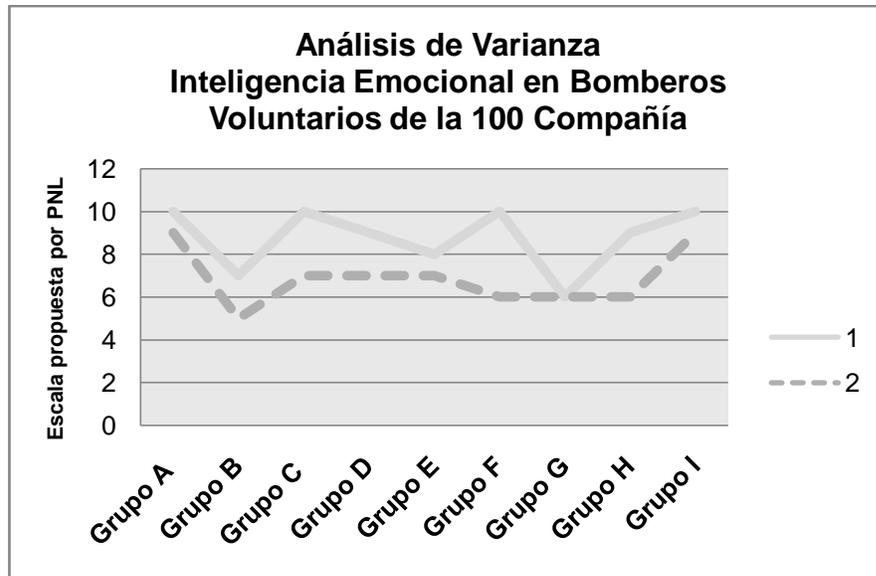
ANALISIS

La aplicación del cuestionario revela en el área de autoestima de los bomberos voluntarios de la 100 compañía presentan un promedio de 9,4 que equivaldría a estar satisfecho con el propio concepto de sí mismo. En el área de autoconfianza presentan un promedio de 6,6 que equivaldría a un descenso con el sentimiento de seguridad en lo que hacen o piensan. En el área de competencia se mantuvieron 9 lo que significa que se califican como competentes y eficaces. En el área de fortaleza interna presentan 8,3 lo que indica el control que asumen sobre sus estados y emociones que es de mayor grado. En el área de sentimiento de ser querido obtuvieron un promedio de 8 lo que significa que tienen desarrollado este aspecto por

lo que logran una armonía en su sentimiento de afecto, y consideran satisfecha su necesidad de amor. En el área de autonomía se obtuvo de promedio 8 lo que indica que si tienen la facultad de autogestionarse en todos los niveles: económico, físico, familiar, social etc. En el área del trato que recibimos hubo un descenso de 5,7 lo que indica que no están satisfechos con el trato que reciben de parte de los demás. En el área de integración hubo un aumento de 8,5 lo que significa que tienen el potencial de integrarse en grupos. Y por ultimo esta el área de opinión que nos merecen los demás el cual se obtuvo 9,1 lo que indica que poseen disponibilidad y actitud de

Opinión que nos merecen los demás (Grupo I). En el área de Capacidad de Integración (Grupo H). En el área de Sentimiento de ser querido (Grupo E) En el área de Autoconfianza (Grupo B) presenta una valoración satisfactoria. Y en el área de Sentimiento con respecto al trato que recibimos correspondiente al (Grupo G) presenta no satisfactoria.

Con la persona número dos según la grafica presenta en el área de Autoestima (Grupo A). En el área de Opinión que nos merecen los demás (Grupo I) presenta una valoración satisfactoria. En el área de Competencia (Grupo C), en el área de Fortaleza interna (Grupo D), área de Sentimiento de ser querido o amado (Grupo E), área de Autonomía (Grupo F), área de Sentimiento con respecto al trato que recibimos (Grupo G), área de Capacidad de integración (Grupo H) corresponden a una valoración satisfactoria. En el área de Autoconfianza correspondiente al (Grupo B) presenta una valoración no satisfactoria.

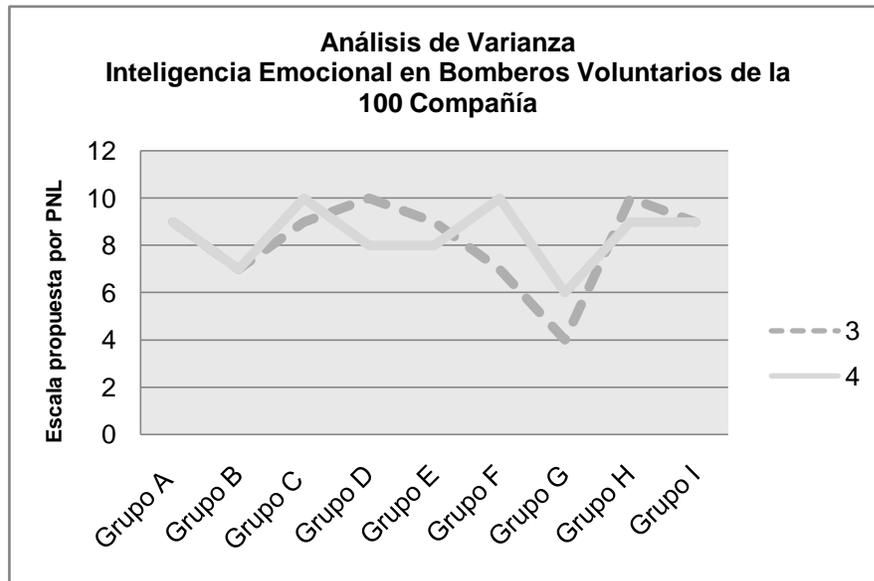


Análisis

Con respecto a la grafica la persona número uno, según la aplicación del cuestionario de la Programación Neurolingüística en el área de Autoestima correspondiente al (Grupo A). En el área de Competencia (Grupo C). En el área de Fortaleza Interna (Grupo D). En el área de Autonomía (Grupo F). Área de Opinión que nos merecen los demás (Grupo I). En el área de Capacidad de Integración (Grupo H). En el área de Sentimiento de ser querido (Grupo E) En el área de Autoconfianza (Grupo B) presenta una valoración satisfactoria. Y en el área de Sentimiento con respecto al trato que recibimos correspondiente al (Grupo G) presenta no satisfactoria.

Con la persona número dos según la grafica presenta en el área de Autoestima (Grupo A). En el área de Opinión que nos merecen los demás (Grupo I) presenta una valoración satisfactoria. En el área de Competencia (Grupo C), en el área de Fortaleza interna (Grupo D), área de Sentimiento de ser querido o amado (Grupo E), área de Autonomía (Grupo F), área de Sentimiento con respecto al trato que recibimos (Grupo G), área de Capacidad de integración (Grupo H) corresponden a

una valoración satisfactoria. En el área de Autoconfianza correspondiente al (Grupo B) presenta una valoración no satisfactoria.

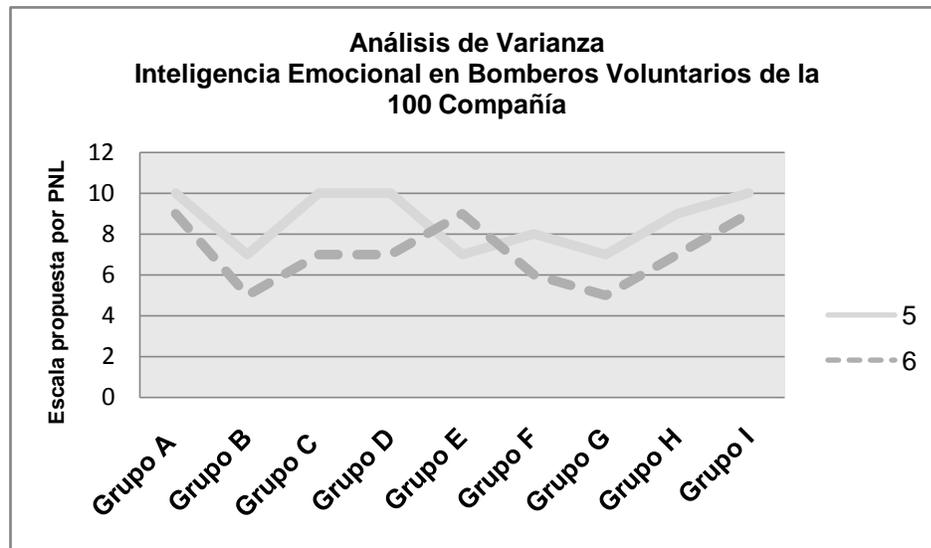


Análisis

Con respecto a la grafica la persona número tres según la aplicación del cuestionario en el área de Autoestima correspondiente al (Grupo A). En el área de Autoconfianza (Grupo B).En el área de Competencia (Grupo C). Área de Fortaleza interna (Grupo D), área de Sentimiento de ser querido o amado (Grupo E), área de Autonomía (Grupo F). En el área de Capacidad de Integración (Grupo H). En el área de Opinión que nos merecen los demás (Grupo I). Presenta una valoración satisfactoria. Y en el área de Sentimiento con respecto al trato que recibimos que corresponde al (Grupo G) tuvo una valoración no satisfactoria

Con la persona número cuatro según la grafica presenta en el área de Autoestima (Grupo A). En el área de Autoconfianza (Grupo B).En el área de Competencia (Grupo C). Área de Fortaleza interna (Grupo D), área de Sentimiento de ser querido o amado

(Grupo E), área de Autonomía (Grupo F). En el área de Sentimiento con respecto al trato que recibimos correspondiente al (Grupo G) Área de Capacidad de Integración (Grupo H).). En el área de Opinión que nos merecen los demás (Grupo I). Presenta una valoración satisfactoria.

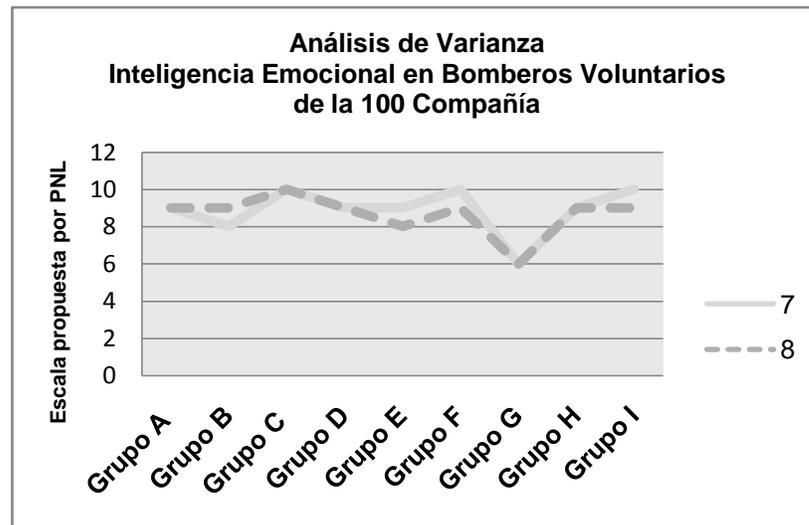


Análisis

La persona número cinco según la aplicación del cuestionario en el área de Autoestima correspondiente al (Grupo A). En el área de Autoconfianza (Grupo B). En el área de Competencia (Grupo C). Área de Fortaleza interna (Grupo D), área de Sentimiento de ser querido o amado (Grupo E), área de Autonomía (Grupo F). En el área de Sentimiento con respecto al trato que recibimos correspondiente al (Grupo G) En el área de Capacidad de Integración (Grupo H). En el área de Opinión que nos merecen los demás (Grupo I). Presenta una valoración satisfactoria.

Con la persona numero seis según la aplicación del cuestionario en el área de Autoestima correspondiente al (Grupo A). En el área de Autoconfianza (Grupo B). En el área de Competencia (Grupo C). Área de Fortaleza interna (Grupo D), área de

Sentimiento de ser querido o amado (Grupo E), área de Autonomía (Grupo F). En el área de Sentimiento con respecto al trato que recibimos correspondiente al (Grupo G) En el área de Capacidad de Integración (Grupo H). En el área de Opinión que nos merecen los demás (Grupo I). Presenta una valoración satisfactoria.



Análisis

La persona número siete y ocho según la aplicación del cuestionario de la Programación Neurolingüística en el área de Autoestima correspondiente al (Grupo A). En el área de Autoconfianza (Grupo B). En el área de Competencia (Grupo C). Área de Fortaleza interna (Grupo D), área de Sentimiento de ser querido o amado (Grupo E), área de Autonomía (Grupo F). En el área de Sentimiento con respecto al trato que recibimos correspondiente al (Grupo G) En el área de Capacidad de Integración (Grupo H). En el área de Opinión que nos merecen los demás (Grupo I). En este caso presentan una valoración satisfactoria las dos personas

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Se acepta la hipótesis planteada “A través de la práctica de las herramientas de la Programación Neurolingüística: Limpiando residuos emocionales y Cambiando la emoción que aflora, podemos desarrollar la Inteligencia Emocional en los miembros de la 100 Compañía de Bomberos Voluntarios de Guatemala”.

Debido a la implementación de las herramientas de la PNL, la población muestra puede identificar los tipos de emociones y clasificar las positivas y negativas.

La toma de decisiones está íntimamente ligada al estado emocional.

Es significativo el cambio en el entorno físico a raíz de tomar conciencia de las emociones y programar el resultado deseado.

Es necesario continuar con actividades de apoyo emocional en la población muestra.

La autorrealización es constante, no un estado permanente, es necesario establecer un equilibrio entre los ámbitos en que se desarrollan las actividades cotidianas

Es importante saber relacionarse y comunicarse correctamente para que el grupo al que se pertenece opere a niveles óptimos.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la 100 compañía de bomberos voluntarios elaborar y divulgar programas sobre inteligencia emocional, para generar salud emocional y mental.

Se sugiere que el personal de bomberos voluntarios implemente las herramientas de la Programación Neurolingüística, para que puedan seguir identificando sus emociones tanto negativas como positivas y así poder brindar una mejor atención a la población guatemalteca.

Seleccionar a los profesionales mejor calificados de los bomberos voluntarios para que impartan cursos de relaciones humanas, y así puedan alcanzar las metas propuestas.

Se recomienda a crear actividades grupales dentro de las instalaciones de los bomberos voluntarios para que les ayude a trabajar en equipo.

Es importante que los estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas puedan profundizar en las ventajas de desarrollar su Inteligencia Emocional, ya que como profesionales debemos mejorar nuestras relaciones interpersonales, para así ayudar a otras personas a hacer lo mismo

BIBLIOGRAFIA

- BOMBEROS Voluntarios. “Historia” Guatemala. 28 de noviembre 2005.
Artículo www.deguate.com
- BOECK, Doris Martin y Karin “Que es Inteligencia Emocional”. 6ª. Edición Impreso en España 1999. Pp. 202
- COOPER, R.K.; Sawaf, A.; “La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones”. Editorial Norma, Barcelona, Pp. 552
- CHARLES, G. Morris “Psicología”. Editorial Kairos. México 1988 Pp.279
- FARRE, Martí José M y Pérez Gracia “Psicología General” Editorial Kairos. España. 1995. Pp. 785
- GOLEMAN, Daniel “Inteligencia Emocional”. Editorial Kairos. 2004. Pp. 493
- GOLEMAN, Daniel “Practica de la inteligencia Emocional” segunda reimpresión Editorial San Pablo. España. 1998. Pp.397
- IXCOY, Fausto “La Inteligencia Emocional y la Programación Neurolingüística” Artículo publicado 5-01-2003. Pp. 8
- LÓPEZ, Carrión Salvador “Inteligencia Emocional con PNL” 2da. Edición Editorial Edaf. Madrid 2002. Pp. 222
- MASLOW, Abraham. “La personalidad Creadora”. Editorial Kairos. Barcelona. 1983. Pp. 555
- MCKEACHIE, Doyle. “Psicología General” Editorial fotocolor Archives. Mexico.1978. Pp. 700
- STEMBERG, R. “Inteligencia Exitosa”. Editorial Paidós, Barcelona, 1998. Pp. 622
- WARREN, Howard “Diccionario de Psicología” 2da. Edición. Editorial Fondo de la Cultura Económica, S.A. 1987 Pp.1,180
- WWW.depresion.psicomag.com/terapia_conductual.php

GLOSARIO

Autorrealización.

Consiste en desarrollar todo nuestro potencial para convertirnos en todo lo que somos. Es llegar a ser uno mismo en plenitud.

Cognitivo.

Lo cognitivo es aquello perteneciente o relativo al conocimiento. Éste, a su vez, es el conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje (a posteriori), o a través de la introspección (a priori).

Comunicación.

Es un proceso de transmitir ideas o bien símbolos, que tienen el mismo significado para dos o más sujetos los cuales intervienen en una interacción.

Es la utilización de un código específico para la transmisión de un mensaje o bien de una determinada experiencia en unidades semánticas con el objeto de permitir a los hombres relaciones entre sí.

Conducta.

Es la manera con que los hombres se comportan en su vida y acciones. Por lo tanto, la palabra puede utilizarse como sinónimo de comportamiento. En este sentido, la conducta se refiere a las acciones de las personas en relación con su entorno o con su mundo de estímulos.

Conflicto.

Define al conjunto de dos o más hipotéticas situaciones que son excluyentes: esto quiere decir que no pueden darse en forma simultánea.

Emociones.

Son fenómenos psicofisiológicos que representan modos de adaptación a ciertos estímulos ambientales o de uno mismo. Las emociones alteran la atención, hacen subir de rango ciertas conductas en la jerarquía de respuestas del individuo y activan redes asociativas relevantes en la memoria.

Experiencia.

Forma de conocimiento o habilidad, la cual puede provenir de la observación, de la vivencia de un evento o bien de cualquier otra cosa que nos suceda en la vida y

que es plausible de dejarnos una marca, por su importancia o por su trascendencia.

Inteligencia.

Capacidad para entender o comprender y capacidad para resolver problemas.

Inteligencia Emocional.

Es la capacidad para reconocer sentimientos propios y ajenos, y la habilidad para manejarlos.

Lenguaje.

Sistema de comunicación, capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos.

Memoria.

Es la capacidad mental que posibilita a un sujeto registrar, conservar y evocar las experiencias (ideas, imágenes, acontecimientos, sentimientos, etc.).

Necesidad.

Sensación de carencia, propias de los seres humanos y que se encuentran estrechamente unidas a un deseo de satisfacción de las mismas.

Patrón de Conducta.

Pauta de conducta, es el tipo de conducta que sirve como modelo. Los patrones de conducta son normas de carácter específico que sirven de guía para orientar la acción ante circunstancias específicas.

Programación Neurolingüística.

Es un sistema que pretende preparar la mente de manera sistemática, y lograr que comunique eficazmente lo que una persona piensa con lo que hace, logrando así una congruencia y comunicación eficaz a través de una estrategia que se enfoca al desarrollo humano.

Razonamiento.

Facultad humana que permite resolver problemas.

Reacción.

Respuesta a un estímulo.

Recuerdo.

Es aquella imagen del pasado que se tiene guardada en la memoria

Sentimiento.

Es el resultado de una emoción, a través del cual, el consciente tiene acceso al estado anímico propio.

Temperamento.

Es la peculiaridad e intensidad individual de los afectos psíquicos y de la estructura dominante de humor y motivación.

Vocación.

Es la inclinación a cualquier estado, carrera o profesión.

ANEXOS

Nombre del participante: _____

Fecha:	Incidente
Observación realizada por:	Comentario

Cuestionario de Inteligencia Emocional y Conciencia de sí mismo con Programación Neurolingüística

Es un cuestionario cerrado, debido a que solicita respuestas breves, y con dos alternativas de respuestas que son cierto o falsos. Tiene como fin conocer como se encuentra la persona en su equilibrio emocional y que grado de desarrollo tiene las áreas del cerebro que manejan las emociones.

La forma de completarlo es la siguiente:

Valora como cierta o falsa cada una de las afirmaciones que vienen a continuación marcando la C) para la que sea cierta y F) aquella que considere falsa.

GRUPO A

- | | | | |
|----|---|---|--|
| a) | C | F | Merezco amor y respeto |
| b) | C | F | Con frecuencia me doy cuenta de que tengo muchos defectos |
| c) | C | F | Estoy muy satisfecho de mí |
| d) | C | F | Siento que nadie a quien yo desee me amaría a mí si llegase a conocerme de |

verdad, no le gustaría

- | | | | |
|----|---|---|--|
| e) | C | F | Tengo necesidades legítimas que tengo que satisfacer |
| f) | C | F | Me doy cuenta de que soy pesado y aburrido y no soy capaz de sostener una conversación interesante |
| g) | C | F | Cumplo una función en el mundo |
| h) | C | F | No soy atractivo |
| i) | C | F | Aquellos a quien quiero y respeto suelen quererme y respetarme |
| j) | C | F | No merezco mucha atención ni admiración ni respeto |

GRUPO B

- | | | | |
|----|---|---|--|
| a) | C | F | Mi mundo es muy seguro |
| b) | C | F | La vida es un constante riesgo; en cualquier momento puede uno caer enfermo, tener un accidente o ser víctima de una catástrofe natural o arruinarse y perderlo todo |
| c) | C | F | Sé protegerme de casi todos los riesgos |
| d) | C | F | Me preocupa enfermarme o lesionarme |
| e) | C | F | Estoy dispuesto a aceptar riesgos |
| f) | C | F | No presto atención al dinero y puedo terminar arruinado y sin nada |
| g) | C | F | Sé cuidar de mí y de mis seres queridos o de las personas que de mí dependen |
| h) | C | F | Prefiero hacer las cosas como se han hecho siempre que probar cosas nuevas |
| i) | C | F | La salud y el dinero no me preocupan demasiado |

j)	C	F	Me siento incómodo cuando tengo que salir de viaje o cuando me alejo mucho de casa solo
----	---	---	---

GRUPO C

a)	C	F	Hago bien muchas cosas
b)	C	F	Hay cosas que me resultan fáciles de hacer
c)	C	F	Cuando confío en mi juicio, adopto decisiones erróneas
d)	C	F	Soy competente y estoy tan capacitado como cualquier otro
e)	C	F	Tiendo a evitar retos nuevos
f)	C	F	Puedo aprender cosas nuevas
g)	C	F	Soy básicamente torpe
h)	C	F	No me las arreglo bien en situaciones de estrés
i)	C	F	Casi todas mis decisiones son acertadas
j)	C	F	Estropeo todo lo que intento, creo que soy un poco torpe

GRUPO D

a)	C	F	Controlo mi vida
b)	C	F	Tengo la capacidad necesaria para resolver casi todas mis dificultades
c)	C	F	A veces los acontecimientos me superan
d)	C	F	Mis impulsos no me controlan
e)	C	F	Tengo miedo a no poder resistir la ira, las ganas de llorar o los impulsos sexuales
f)	C	F	Casi siempre sé controlar mis sentimientos

- | | | | |
|----|---|---|--|
| g) | C | F | Me siento impotente para modificar muchas de las situaciones en las que me encuentro |
| h) | C | F | Puedo encargarme de resolver las cosas cuando es necesario que lo haga |
| i) | C | F | Suelo ser víctima de las circunstancias |
| j) | C | F | Controlo muy poco mi vida |

GRUPO E

- | | | | |
|----|---|---|---|
| a) | C | F | Me siento amado y atendido |
| b) | C | F | Tengo al menos una relación íntima, satisfactoria |
| c) | C | F | Mis relaciones son superficiales; si mañana desaparezo, nadie me echaría en falta |
| d) | C | F | Me siento arropado por mi familia |
| e) | C | F | Dependo del consejo y del apoyo emocional de mis amigos |
| f) | C | F | Tengo miedo a ser abandonado, a que un ser querido muera o me rechace |
| g) | C | F | Sé obtener el cariño y la atención que necesito |
| h) | C | F | Cuando necesito apoyo y consejo, no puedo contar con nadie |
| i) | C | F | No tengo a nadie que me abrace, que comparta mis secretos o que, simplemente, se preocupe por lo que me pueda ocurrir |
| j) | C | F | Nunca me he sentido querido de verdad por mi familia |

GRUPO F

- | | | | |
|----|---|---|--|
| a) | C | F | Puedo confiar en mí mismo, y de hecho confío |
|----|---|---|--|

- | | | | |
|----|---|---|--|
| b) | C | F | Está muy bien discrepar de las opiniones ajenas |
| c) | C | F | Siempre cedo a los planes de los demás |
| d) | C | F | No necesito que los demás aprueben lo que hago |
| e) | C | F | No me las arreglo bien por mi cuenta |
| f) | C | F | Me gusta organizarme el tiempo por mi cuenta |
| g) | C | F | Me esfuerzo por agradar a los demás y antepongo sus necesidades a las mías |
| h) | C | F | Los demás saben ocuparse de mí mejor que yo mismo |
| i) | C | F | Pienso por mi cuenta y soy capaz de defender mis ideas |
| j) | C | F | Me cuesta dar a conocer mis deseos y necesidades |

GRUPO G

- | | | | |
|----|---|---|---|
| a) | C | F | El mundo no es ni justo ni injusto |
| b) | C | F | Me molesta no lograr lo que quiero; detesto aceptar las negativas a mis demandas |
| c) | C | F | Me conformo cuando no logro lo que quiero |
| d) | C | F | Para ser feliz necesito tener ciertas cosas |
| e) | C | F | Las cosas suelen salir bien aunque sea al final |
| f) | C | F | Creo que no debería aceptar algunas de las limitaciones a que están sometidas las personas corrientes |
| g) | C | F | Por lo general, me siento bien tratado |

- h) C F Suelo esperar lo peor, y casi siempre ocurre
- i) C F En general, se me trata con justicia
- j) C F Aunque mi vida es objetivamente estupenda, me cuesta mucho aceptar algunas cosas que no son como a mi me gustaría que fueran

GRUPO H

- a) C F Me siento fuertemente integrado en la familia y en la sociedad
- b) C F Encajo bien en mi círculo de amistades
- c) C F Mis esperanzas y mis sueños se parecen a los de casi todo el mundo
- d) C F Suelo sentirme excluido de los grupos
- e) C F Me siento marginado, la mayoría no me comprende
- f) C F La gente suele aceptarme como soy
- g) C F La gente no suele incluirme en lo que hace
- h) C F A veces me siento como un extraterrestre, sin nada en común con los demás
- i) C F Soy capaz de cambiar de trabajo, o incorporarme a un grupo desconocido y adaptarme enseguida al nuevo ambiente
- j) C F No me siento integrado en el medio en que me muevo, la gente siempre va a lo suyo

GRUPO I

- a) C F Merezco amor y respeto
- b) C F Con frecuencia me doy cuenta de que tengo muchos defectos
- c) C F Estoy muy satisfecho de mí

d)	C	F	Siento que nadie a quien yo desee me amaría a mí si llegase a conocerme de verdad, no le gustaría
e)	C	F	Tengo necesidades legítimas que tengo que satisfacer
f)	C	F	Me doy cuenta de que soy pesado y aburrido y no soy capaz de sostener una conversación interesante
g)	C	F	Cumplo una función en el mundo
h)	C	F	No soy atractivo
i)	C	F	Aquellos a quien quiero y respeto suelen quererme y respetarme

Las puntuaciones del 1 al 10 corresponden al menor o mayor grado de equilibrio o desarrollo de cada una de las áreas. Esto no quiere decir, que quienes hayan obtenido diez puntos en algún o algunos de los grupos, posean ya las características máximas que el desarrollo de esa área conlleva, sino que están en disposición de alcanzarlo.

Limpiando residuos emocionales

Esto nos sirve para limpiar las emociones negativas o desagradables, la forma de completarlo es la siguiente.

Paso 1

Identifica un hecho que te resulte familiar y cuyo estado interno o emocional no sea el conveniente, o el que a ti te gustaría. Imagínate en la situación claramente y con todo detalle.

Pregúntale:

¿Qué veo?

¿Qué oigo?

¿Qué me digo?

Paso 2

Una vez la tengas claramente identificada, selecciona la emoción –aquellas que creas que te encaja mejor-, imagínate sintiendo esa emoción en tal escenario para descubrir cuál sería su respuesta.

Para ello investiga tu estado íntimo respondiéndote a:

¿Cómo me siento?

¿Es este estado el que deseo tener?

¿Podría sentirme aún mejor?

¿Estoy satisfecho con lo que siento?

Paso 3

Una vez explorada minuciosamente tu reacción, escoge otra emoción y figúrate apreciándola ahora en ese contexto mismo. Se trata de que compares y averigües cuál es la emoción que más te acomoda.

Cuestiónate:

¿Cómo cambia mi reacción a la situación en respuesta a la nueva emoción?

¿Es mejor, peor o igual que con la anterior?

¿Podría haber otra aún mejor?

Paso 4

Manteniendo constante el contexto, experimenta con diferentes emociones hasta encontrar la óptima. En las líneas que tienes a continuación, escribe las emociones con las que vas a experimentar seguidamente, para que posteriormente puedas reconocerlas y optar por aquellas que más te haya gustado en el experimento.

Paso 5

Utiliza la subsiguiente consulta para profundizar en las exploraciones:

¿Cuáles serán las consecuencias al sentir... (la emoción o emociones seleccionadas?)

Experimenta con emociones útiles e inútiles, con emociones agradables y desagradables, con potenciadores y limitantes, a fin de que comprendas y valores las diferencias. Nuestro cerebro aprende por la experiencia, por dirección y repetición; si conoces nuevas y variadas alternativas de respuesta, serás capaz de escoger entre una amplia gama de opciones disponibles, mientras que si tienes escasas experiencias emocionales, tan solo podrás utilizar un restringido número de ellas.

Este otro trabajo que prosigue lo podrás manejar una vez que aprendas a darte cuenta en el momento que estás sintiendo una emoción determinada. Se trata de un modelo utilizable mientras se advierte la presencia de un estado fastidioso.

Imagínate un entorno en el que te encuentras inmerso en una discusión y comienzas a percatarte de la presencia de una emoción de enfado con la persona que tienes enfrente. Si permites que la emoción siga creciendo, tal estado puede llevarte a posturas imprevisibles, mientras que si al detectar la alteración que estás sufriendo intervienes mudando tu estado emocional, la situación pasa a estar bajo tu total y absoluto control.

Esta herramienta auxilia para que en el transcurso de una vivencia se pueda transformar el tono emocional. Acostúmbrate a ser amo de las emociones, de las capacidades, recursos y habilidades intelectivas en general, y así se verán multiplicadas por cien.

Cambiando la emoción que aflora

Esto ayuda para que en el transcurso de una vivencia se pueda transformar el tono emocional.

Para manejar las emociones mientras se empiezan a manifestar, sigue las pautas que vienen:

Paso 1

Cuando percibas que tu acción presente es, de algún modo, insatisfactoria por que se te escapa de las manos la intensidad de la emoción, o bien la emoción que estás advirtiendo no es la correcta o no viene al caso, debes:

Especificar cómo estás sintiéndote

Qué emoción se está liberando

Cómo estás comportándote en esa situación

Párate un momento, toma conciencia de lo que ocurre, y procede como se indica en el siguiente paso.

Paso 2

Respira profundamente, entonces “Sal de ti mismo” imaginándote que eres un observador objetivo y distante de la situación y pregúntate:

¿Qué es lo que quiero?

¿Cuál es la finalidad que deseo?

¿Cuál es mi intención?

¿Qué pretendo con este estado o con este comportamiento?

Paso 3

Selecciona uno o más sentimientos emocionales que sean más útiles para obtener lo que quieres en esas condiciones.

¿Qué emoción sería la más idónea en este momento?

¿Cuál resultaría más beneficiosa para mí y para los demás?

Paso 4

Identifica qué maneras resultan más naturales para la emoción que quieres sentir, es decir:

¿Cuáles son las pautas que naturalmente se desencadenan cuando siento esa emoción?

¿Son actuaciones útiles para conseguir lo que quiero?

Si la respuesta es negativa, vuelve al paso 3 y elige otra emoción más adecuada.

Paso 5

A continuación imagínate ensayando toda la situación con la nueva emoción.

Asegúrate de incluir en tus consideraciones las respuestas de los demás.

¿Cómo responden los otros a mi nueva manifestación emocional?

¿Podrían contestar aún mejor si utilizo otra emoción?

Si no resulta, vuelve al paso 3 y escoge otra emoción más ecológica.

Paso 6

Por último, pasa a dar entrada a las emociones que quieras gozar en la situación actual. Para ello tantea con diversas emociones de modo que te beneficies con alternativas de respuesta en todo momento.

Cuanto más veces practiques el método tanto más fácil resultará encontrar la emoción adecuada rápidamente. Todo aprendizaje implica el pasar por una fase de competencia consciente, es decir, por un adiestramiento deliberado y consciente, es decir, por un adiestramiento deliberado y consciente, para que, una vez aprendido el mecanismo de transformación emocional, pase a ser competencia inconsciente y opere cada vez que resulte necesario o conveniente.

Este aspecto de competencia consciente es, tal vez, el que supone un mayor esfuerzo de "presencia" y de atención al "aquí y ahora". Pero el esfuerzo merece la pena, la inteligencia emocional es como un músculo que tenemos que perfeccionar, si no lo ejercitas adecuadamente, terminará atrofiándose.

No es posible percatarnos de la emoción que se experimenta en cierto momento si no nos encontramos en un estado de atención relajada que nos permita reflexionar sobre lo que ocurre dentro de nosotros y qué lo está produciendo. No me refiero

respecto a terceras personas o circunstancias externas, sino qué es lo que estamos construyendo en nuestra mente para permitir que se libere tal emoción. ¿Cómo proceder para evitar que se exterioricen estados indeseados, y qué se puede hacer para prevenirlos?

A todos los seres humanos, en determinadas circunstancias, se nos presentan similares experiencias emocionales, y esto ocurre, entre otras cosas, por la escasa gama de emociones a las que tenemos acceso. Si tuviésemos un mayor catálogo emocional disponible, nuestra vida sería muy distinta y rica. Es francamente desagradable caer una y otra vez en los mismos humores que nos incomodan, nos bloquean o limitan en nuestras actividades o relaciones.

En el momento que comienzas a programar, probar y ampliar a otras gamas emocionales, la situación cambia y te encontraras ante nuevas y muchas más efectivas experiencias. Indudablemente, disfrutar de una vasta serie de opciones te permitirá vivir inéditas e innovadas lecciones que hasta ahora resultaban inalcanzables o insospechadas. Recuerda que la vida es experiencia o no-experiencia, repetida, ya que si nos conformamos con vivir siempre lo mismo, la existencia se torna en algo monótono y aburrido.

Si realmente queremos ser felices, teniendo la posibilidad de que cada día, cada minuto sea flamante y enriquecedor, hemos de aprender a utilizar un holgado y heterogéneo repertorio de emociones que nos permitan sentir todas las posibilidades que nos brinda la naturaleza humana.

Para poder disfrutar hay que aprender a prevenir las emociones no deseadas y sustituirlas por otras de mayor riqueza y utilidad, a ser posible antes de que se presenten aquellas.