

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MÉXICO**

**FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL**

**PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA**



**ADMINISTRACIÓN BÁSICA 1**

**PROFESOR:**

**INTEGRANTES DEL EQUIPO:**

**24 DE NOVIEMBRE DE 2003**

**PREFACIO**

La Inteligencia emocional cobra validez en la actualidad cuando se asumen cambios de paradigmas desde una nueva perspectiva, si antes se consideraba inteligente una persona porque podía desprenderse de la presión de sus emociones, ahora se comprende que es deseable aprender a administrar nuestras emociones de manera inteligente.

La Inteligencia emocional nos pone en contacto con lo que hay de humano en una persona, el ser capaz de regular el humor y de impedir que se alteren las facultades de razonamiento, además de la empatía y la esperanza son factores esenciales para alcanzar el éxito y la felicidad.

El objetivo del equipo será conocer, aprender, practicar y transmitir lo aprendido para lograr el éxito. Además de transmitir nuestros conocimientos para que todos en conjunto logremos en un futuro nuestras metas y podemos tomar decisiones en nuestras vidas.

A través de la convivencia en equipo y después de haber leído los textos, se llegaron a una serie de lineamientos en donde participamos todos los integrantes compartiendo ideas y vivencias a lo largo de la realización de este proyecto con el fin de lograr los objetivos previamente visualizados y así alcanzar nuestras metas.

Por lo anterior mencionado queremos agradecer al profesor .....por habernos dado la oportunidad de realizar este trabajo ya que aprendimos a relacionarnos más con nuestros compañeros del equipo y desarrollar en gran parte nuestras habilidades emocionales y comunicativas...

***; GRACIAS ;***

**INTRODUCCIÓN**

¿Alguna vez se ha detenido a pensar como piensa? ¿Sus pensamientos tienen origen en sensaciones y emociones? Todos los seres humanos utilizamos distintas formas de pensar: con imágenes, pensamientos abstractos o palabras o sensaciones y emociones; pero una de ellas constituye la base de nuestra forma de pensar, de ser y de actuar en el mundo.

El éxito de la vida tanto a nivel privado como profesional viene determinado en un 80% por otros factores muy distintos. Entre ellos se encuentra el origen social, una dosis de suerte, pero sobre todo el manejo inteligente de las emociones propias y ajenas.

En la toma de decisiones las emociones son fundamentales, pueden alterar la comprensión del problema o la intensidad de la respuesta. Pueden evadir la responsabilidad o incrementar y exagerar la gravedad de la cuestión. Pueden minimizar puntos graves y agravar aspectos intrascendentes, y lo pueden hacer porque casi siempre están focalizadas; esto es, atienden una pequeña parte de la realidad y funcionan con ese conjunto insuficiente de hechos.

Por ello la Inteligencia Emocional nos ayuda a controlar estas emociones, a través de una herramienta básica que es la Programación neurolingüística que hace posible describir cualquier actividad humana de un modo detallado que permite realizar cambios profundos y verdaderos de manera rápida y fácil.

La esencia de la Inteligencia Emocional en el centro de trabajo estriba en que estemos motivados para hablar de corazón con integridad personal ya que la sinceridad interior fomenta la sinceridad exterior.

Dirigir con éxito a los demás significa saber interpretar sus emociones. Si somos capaces de hacer esto bien ganaremos la confianza y la lealtad de los demás.

La administración como dice su traducción etimológica consiste en hacer a través de otros y en esta frase se encuentra una idea escondida que es, que para poder lograr que se haga algo debe haber comunicación sistémica y clara. Para administrar se necesita comunicar y se logra a través de un intercambio de ideas, respecto de las ideologías de cada parte y la ayuda para obtener máximas experiencias mutuas.

La administración y la Inteligencia Emocional se vinculan en un punto en el cual se interceptan las emociones y las inquietudes inconscientes y logran objetivos mutuos o consensuales.

## **LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

La inteligencia emocional es un término acuñado por dos psicólogos de la Universidad de Yale: Peter Salovey y Jonh Mayer, y abarca cualidades como la comprensión de las propias emociones, la capacidad de saber ponerse en el lugar de las otras personas y la capacidad de conducir las emociones de forma que mejore la calidad de vida y siempre busca mantener entrelazadas la mente y el corazón. Así, la inteligencia emocional según el psicólogo, filósofo y periodista Daniel Goleman, es la capacidad de sentir, entender, controlar y modificar los sentimientos y emociones propios y ajenos.

## **CARACTERÍSTICAS**

- Inteligencia Intrapersonal. (Internas o de autoconocimiento)
- La autoconciencia. Es la capacidad de saber qué está pasando en nuestro cuerpo y qué estamos sintiendo.
- El control emocional. Regular la manifestación de una emoción y/o modificar un estado anímico y su exteriorización.
- La capacidad de motivarse y motivar a los demás
- Inteligencia Interpersonal. (Externas o de relación)
- La empatía. Entender qué están sintiendo otras personas, ver cuestiones y situaciones desde su perspectiva
- Habilidades sociales. Son las habilidades que rodean la popularidad, el liderazgo y la eficacia interpersonal

y que pueden ser usadas para persuadir y dirigir, negociar y resolver problemas, para la cooperación y el trabajo en equipo.

## OBJETIVO

Lograr una mejor comunicación y convivencia en los diferentes ámbitos del ser humano, tanto laboral, intelectual, personal y familiar a través de un proceso el cual está constituido por modelos técnicos y estructuras siendo esto, parte esencial de la Inteligencia Emocional a través de la Programación Neurolingüística

## LAS EMOCIONES

Un diccionario de psicología define la emoción como esa determinada categoría de experiencias, para las que utilizamos las más dispares expresiones lingüísticas: amor, odio, ira, enojo, frustración, ansiedad, miedo, alegría, sorpresa, desagrado...

Son un estado complejo que incluye una percepción acentuada de una situación y objeto, la apreciación de su atracción y repulsión consciente y una conducta de acercamiento o aversión. Etimológicamente emoción proviene de *movere* que significa moverse, más el prefijo "e" que significa "movimiento hacia".

Las emociones más importantes son:

- La **ira** nos predispone a la defensa o la lucha, se asocia con la movilización de la energía corporal a través de la tasa de hormonas en sangre y el aumento del ritmo cardiaco y reacciones más específicas de preparación para la lucha: apretar los dientes, el fluir de la sangre a las manos, cerrar los puños (lo que ayuda a empuñar un arma)...
- El **miedo** predispone a la huida o la lucha, y se asocia con la retirada de la sangre del rostro para que fluya por la musculatura esquelética, facilitando así la huida, o con la parálisis general que permite valorar la conveniencia de huir, ocultarse o atacar, y en general con la respuesta hormonal responsable del estado de alerta. (ansiedad)
- La **alegría** predispone a afrontar cualquier tarea, aumenta la energía disponible e inhibe los sentimientos negativos, aquieta los estados que generan preocupación, proporciona reposo, entusiasmo y disposición a la acción. Un el estado emocional que potencia el aprendizaje.
- La **sorpresa** predispone a la observación concentrada y se manifiesta por el arqueado de las cejas, respuesta que aumenta la luz que incide en la retina y facilita la exploración del acontecimiento inesperado y la elaboración de un plan de acción o respuesta adecuado. Podemos decir que la sorpresa está relacionada con la curiosidad, factor motivacional intrínseco..
- La **tristeza** predispone al ensimismamiento y el duelo, se asocia a la disminución de la energía y el entusiasmo por las actividades vitales y el enlentecimiento del metabolismo corporal, es un buen momento para la introspección y la modificación de actitudes y elaboración de planes de afrontamiento. Su influencia facilitadora del aprendizaje está en función de su intensidad, pues la depresión dificulta el aprendizaje. Como reacción puntual y moderada disminuye la impulsividad, la valoración objetiva de las tareas y retos y sus dificultades, elaboración de un autoconcepto realista evitando caer en el optimismo ingenuo, la planificación de la solución del problema, contribuyendo a la modificación positiva de actitudes y hábitos. Tiene particular importancia en el efecto final el manejo de dicha emoción por parte de profesores y padres y la ayuda contingente que se presta al alumno para elaborarla y concretarla en conductas y planes realista y eficaces.

También podemos comentar la influencia de otra emoción: **los celos**. Podemos apreciar que en cuanto

manifestación de valoración de algún logro, deseo de emular, y de identificación con el modelo, constituye un factor motivacional positivo. Pero en la medida que se vive como una amenaza a la autoestima, una pérdida de status, un reto inalcanzable o contrario a las propias actitudes es más bien generadora de conflictos

### ¿Para qué necesitamos las emociones?

Las emociones son mecanismos que nos ayudan a:

- Reaccionar con rapidez ante acontecimientos inesperados;
- Tomar decisiones con prontitud y seguridad, y
- Comunicarnos de forma no verbal con otras personas.

<b>Otros tipos de emociones</b>	
<b>(derivadas del amor o del rechazo)</b>	
<b>Emociones de amor</b>	
Entre iguales	Urbanidad, cortesía, finura, suavidad, amistad, sociabilidad, afectividad y familiaridad.
Hacia un superior	Modestia, prudencia, dulzura, sencillez, formalidad, diligencia, serenidad, sensatez, obediencia y gratitud.
Hacia un inferior	Amabilidad, estimación, benevolencia, urbanidad, indulgencia, suavidad, nobleza, dulzura, ternura, compasión y piedad.
<b>Emociones de odio (repulsión)</b>	
Entre iguales	Rudeza, brusquedad, grosería, terquedad.
Repulsión a los superiores	Timidez, suspicacia, esquivar, cobardía, rencor, venganza
A los inferiores	Arrogancia, menosprecio, falta de admiración, desdén, engreimiento, agresividad, entrometimiento, orgullo, malevolencia.

*Toma de decisiones y control emocional*, Jauli Isaac, Compañía Editorial Continental, 1º Edición, pag. 4

## PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA

Es organizar de forma eficiente los componentes de un sistema para lograr el resultado adecuado ya que todo comportamiento es el resultado de procesos neurológicos, los cuales son expresados mediante un lenguaje verbal y corporal.

Por lo tanto, la Programación Neurolingüística nos permite ordenar los componentes de nuestro pensamiento y organizar nuestra experiencia de tal forma que, a través de los procesos neurológicos, logremos producir los comportamientos adecuados a los objetivos que queremos alcanzar.

### CARACTERÍSTICAS

- Se necesitan efectuar las cuatro etapas del aprendizaje: *Incompetencia inconsciente, Incompetencia consciente, Competencia consciente, Competencia inconsciente.*
- Establecer objetivos.
- Se basa en los sistemas representacionales:

*V: Visual:* Capacidad de recordar imágenes vistas con anterioridad y la posibilidad de crear otras nuevas, así

como transformar las ya vistas.

A: *Auditivo*: Capacidad de recordar palabras y sonidos escuchados con anterioridad y formar otros nuevos.

K: *Kinestésico*: Se incluyen sensaciones corporales, táctiles, viscerales y propioceptivas.

- *Comunicación*: comunicación verbal y corporal:

<< Si se les da tarea de describir una interacción entre un gato y un perro, podrán hacer anotaciones como: el gato escupe... el perro muestra los dientes... el gato arquea su espalda... el perro ladra... el gato... Tan importante como las acciones particulares descritas es la secuencia en la que ocurre y, en alguna medida, cualquier conducta del gato se hace comprensible únicamente en el contexto de la conducta del perro >>

- Se basa en un enfoque Holístico
- Trabaja con microdetalles
- Se basa en la competencia y en la formación de modelos
- Se centra en los procesos mentales
- Utiliza patrones de lenguaje específicos
- Trabaja con la mente consciente e inconsciente
- Sus procesos y resultados son más rápidos
- Tiene un enfoque neutral
- Es respetuosa

## **OBJETIVOS**

Su objetivo principal de la PNL es ayudar a las personas a desenvolverse mejor en todo lo que hacen, se concentra en el rendimiento. Nos ayuda a ordenar a ordenar los componentes de nuestro pensamiento, organizar nuestra experiencia, de tal forma que a través de los procesos Neurológicos, logremos producir los comportamientos adecuados de los objetivos que queremos alcanzar.

Nos ayuda a tener una comunicación coordinada, nos facilita a clarificar lo que decimos para no autoengañarnos, nos facilita a comprender que queremos decir con lo que transmitimos para volver a conectar el lenguaje con la experiencia.

La PNL se centra en el logro de objetivos con lo que generamos alternativas de acción y experiencia, actuamos con independencia de lo que sucede en el exterior (cambio generativo).

Nos dice como obtener los recursos para el cambio, el cual es generado por experiencias positivas del pasado y que podemos recuperar y traer al presente para la obtención de un objetivo determinado.

Dirige actividades mentales para llegar a un mayor control de sí mismo y a una autodirección más efectiva. Además de desarrollar nuevas y originales ideas y así buscar la eficiencia y realización personal.

## **PROCESO**

Se basa en estructuras en donde la PNL es sistemática y se ocupa de las relaciones e interacciones, seguido por un orden experimental para crear una estructura y analizar el sistema de rendimiento eficaz, lleva un nivel neurológico donde nos ayuda a pensar sobre el aprendizaje y el desarrollo personal, sostiene una Teoría del Campo Unificado donde la PNL ayuda a resolver problemas y alcanzar objetivos de una forma más orgánica y sistémica, líneas de tiempo se ocupa de cómo las personas se perciben así mismas en relación la tiempo y la información almacenada, PNL de nuevo código que trata de la capacidad del cuerpo para actuar como un mecanismo de información.

*Se basa en modelos los cuales son conformados por resultados bien modelados que se encargan de establecer los objetivos:*

*MODELO TOTE: Evalúa lo que las personas hacen permitiéndoles más flexibilidad.*

*T= PRUEBA*

*O= OPERAR*

*E=SALIR*

*MODELO ROLE: Identifica como piensan las personas y como se comportan.*

*R= Sistemas de representación O= orientación L= Conexión E= efecto*

*MODELO ESCORE: Resuelve creativamente los problemas y sugiere que este proceso consta de cinco elementos.*

*S= síntomas C= causas O= resultados R= recursos E= efectos*

*MODELO DE LENGUAJE: meta-modelo, modelo Miltón*

*MODELO ESTRATEGIA DE DISNEY: soñador, realista, crítico*

*Así también utiliza técnicas como trasladarse al futuro para observar cuales serían los resultados, posiciones perspectivas donde se imaginan experiencias futuras y se cambia la perspectiva para fomentar la autoconciencia, el Re-encuadre para dar un significado posible al suceso, dividir las tareas para hacerse más flexible su solución, anclaje que se basa en un enfoque conductista que enseña que las respuestas se pueden anclar por asociación, partes se relaciona con el hecho de que las personas frecuentemente se expresan como si fueran más de una entidad, agitar para cambiar de percepción, submodalidades en donde se hacen distinciones entre los aspectos de la conciencia sensorial, preferencias sensoriales variación en que lo individuos emplean los diferentes sentidos, empatía.....*

### **ÁREA DE APLICACIÓN**

*DESARROLLO PERSONAL: Presenta el arte y la ciencia del cambio personal para lograr la interacción armoniosa, eficaz y sabia de los sentidos procesos mentales, formas de comunicación, creencias y valores individuales. Es decir, crear mecanismos vivir con inteligencia.*

*Ampliar la percepción de la realidad interna y externa, desarrollar habilidades optimas de comunicación, organizar el pensamiento y la experiencia así como programas emociones positivas.*

*NEGOCIOS Y TRABAJO: Ayuda a mejorar la comunicación y la conducta de las personas dentro de las organizaciones para establecer objetivos y poder alcanzarlos mediante la toma de decisiones correctas.*

*RELACIONES SOCIALES: Nos ayuda a utilizar la capacidad de observación para cambiar si es necesario de perspectiva, además de crear y mantener la empatía para poder llevarnos con nuestros semejantes, utilizar un lenguaje flexible para la comunicación, ofrecer evidencias para satisfacer los requerimientos de los*

*demás, ser persuasivo y ejercer influencia.*

*EDUCACIÓN: Ayuda a niños y adultos con dificultades de aprendizaje (problemas de ortografía y lectura).*

*TERAPIA Y SALUD (psicoterapia): Se logra a través de un control de peso, motivación para realizar algún ejercicio, práctica de deportes y cura de alergias, cura de fobias y otras respuestas desagradables, eliminar hábitos indeseados (formar, beber),estrés, conflictos internos, desórdenes de personalidad, esquizofrenia, depresión, compulsiones y manejo de adicciones a sustancias.*

*DEPORTES: Permite mejorar el rendimiento deportivo de manera espectacular.*

### **RESULTADOS:**

- *Desarrollo de nuevas habilidades para el crecimiento personal y profesional hacia el éxito*
- *Obtención de resultados deseados*
- *Máximo aprovechamiento de recursos propios*
- *Mejorar la forma de comunicación para tener mejores relaciones interpersonales*
- *Aprender a aprender, convertirnos en quién deseamos y queremos ser*
- *Disminuir estrés y ansiedad*
- *Aumentar el autoestima, autoconfianza*
- *Planificar el futuro*

### **AUTORES**

*Tuvo su origen en las investigaciones de RICHARD BLANDLER y JOHN GRINDER, auténticos padres de la PNL, que trataba de averiguar porqué determinados tratamientos de tres terapeutas en Estados Unidos (Satir, Erickson y Peris) conseguían mayor éxito que el resto de sus colegas.*

*RICHARD BLANDLER: Uno de los creadores de la PNL: Creo que es muy apropiado describir la PNL como un proceso educativo. Básicamente desarrollamos maneras de enseñar a la gente a usar su propia cabeza.*

*BLANDER Y JOHN GRINDER: Decidieron estudiar lo que hacían los buenos comunicadores, es decir, aquellos que eran capaces de comunicarse con diferentes tipos de personas.*

*ROBERTS DILTS: Organizó los elementos que integran la personalidad en orden de importancia basándose en los estudios del científico BATESON, el ecólogo de la comunicación les llamó niveles neurológicos.*

*GREGORY BATESON: Científico.*

*CARL GUSTAV JUNG: (psicólogo) Su idea se utilizó para representar al ser humano como un iceberg, que viaja por los océanos.*

*RICHARD BLANDLER y el lingüista JOHN GRINDER: Se preguntaron si sería posible detectar de que manera se conducían las personas que eran reconocidas por su eficacia y habilidad en los campos de su actuación específica, y se podría transformar esta información en herramienta práctica que pudiera ser aplicada por otra persona en cualquier área.*

### **CONCLUSIÓN**

La comunicación es esencial para la vida cotidiana porque con ella tenemos la mejor relación con la familia, amigos y principalmente para la convivencia social. Con esta tenemos una mejor calidad de vida basada en el aprendizaje para borrar los límites que se nos presentan de manera exitosa, esto va ligado a la inteligencia ya

que tiene la capacidad de abstracción lógica.

Nuestra finalidad es obtener una serie de estrategias para lograr una superación favorable y efectiva, esto se logra organizando nuestros pensamientos para poder tomar la mejor decisión y satisfacer cualquier necesidad, con esto tenemos un mejor desarrollo personal y a esto se le conoce como neurolingüística.

El planteamiento emocionalmente inteligente de la autogestión no solo fomenta a la productividad e incrementa a los beneficios, sino aporta también ventajas a la persona en términos de una mayor conciencia de sí mismo, del control de las emociones que provoca el estrés, de una automotivación más efectiva y de unas habilidades superiores de dirección.

Los equipos autogestionados asumen los desafíos colectivamente y en grupo. El criterio por el que se mide el éxito es la satisfacción del cliente.

La inteligencia emocional es la fuerza vital del trabajo de equipo autogestionado y la autogestión será clave vital del éxito de las organizaciones en los años venideros.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- ALQUIMIA EMOCIONAL, Tara Benet Goleman. Editorial Vergara.
- COMUNICACIÓN SIN FRONTERAS (PNL), Martha Isable Pasquel. Editorial Norma.
- DE SAPOS A PRÍNCIPES, Jonh Grinder y Richard Bandler (Programación Neurolingüística). Editorial Cuatro Vientos, 7º reimpresión, México 2000.
- DESARROLLA TU CAPACIDAD DE APRENDER. Dr. Hamton, Editorial Urano, México 2002.
- DESARROLLE SUS HABILIDADES CON PNL, Andrew Bradbury, Editorial Nuevos Emprendedores.
- LA INTELIGENCIA EMOCIONAL. Daniel Goleman. Editorial Vergara
- LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRABAJO. Hendiré Weisinger, Editorial Vergara, Buenos Aires, 1998.
- LOS ELEMENTOS DE LA PNL. Carol Harris. Editorial Edaf, Madrid 1999.
- PNL PARA POCOS. Mónica Graciela Senillosa. Editorial Panorama, 2003.
- PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA. Gustavo Berlotto Vallés. Editorial Diana.
- QUÉ ES INTELIGENCIA EMOCIONAL. Doris Martin y Karin Boeck.
- TOMA DE DECISIONES Y CONTROL EMOCIONAL. Issac Jauli. Editorial CECSA.
- TRABAJE CON SU INTELIGENCIA EMOCIONAL. David Ryback, Edaf., Madrid, 1998.

## **GLOSARIO**

**Arrogancia.**– Altanería, soberbia

**Benevolencia.**– Simpatía, buena voluntad.

**Diligencia.**– Cuidado y actividad en ejecutar una cosa. Prontitud, agilidad, prisa.

**Enfoque holístico.**– Todas las partes de una persona están relacionadas entre sí.

**Engreimiento.**– Envanecer

**Entrometimiento.**– Meter una cosa entre otras.

**Finura.**– Delicado y de buena calidad

**Indulgencia.**– **Facilidad en perdonar las culpas ajenas.**

**Inteligencia Emocional.**– Saber controlar emociones.

**Inteligencia interpersonal.**– Emociones internas y de autoconocimiento.

**Inteligencia Intrapersonal.**– Emociones externas y de relación.

**Lingüística.**– Lenguaje para exteriorizar los procesos mentales.

**Malevolencia.**– Mala voluntad.

**Neuro.**– Sistema neurológico, soporte del proceso mental.

**Programación.**– Proceso mental de organización.

**Prudencia.**– Virtud que hace prever y evitar las faltas y peligros. Buen juicio, cordura.

**Rudeza.**– Tosco

**Susplicacia.**– Desconfiado.

**Urbanidad.**– Cortesanía, gentileza, buen modo.

## **TECNICISMOS O NEOLOGISMOS**

**Agudeza sensorial.**– Es la aptitud de ser sensible a los cambios no verbales de una persona (ritmo de hablar, color de piel, etc).

**Anclar.**– Se pueden crear o por propósito o por casualidad. Pueden alterarse e incluso eliminarse. Y es el proceso de crear una áncora.

**Áncora.**– Vínculo entre un estado interno y un estímulo externo.

**Disociado.**– Estar disociado de un acontecimiento o recuerdo es verlo como si fuera un observador.

**Despiezar.**– Dividir cantidad de información en piezas mas pequeñas. Ir de los detalles a las generalidades.

**Encabezar.**– Hacer algo diferente que la persona con la que se ésta comunicando.

**Estado Recursivo.**– Ser consciente de que tiene y sepa cómo utilizar los recursos necesarios en una determinada situación.

**Kinestético.**– Alguien cuyos TPP son los sentimientos físicos y emocionales.

**Marco.**– Contexto en el que una persona, cosa o hecho es percibido.

**Metáfora.**– Es un argumento basado totalmente o en parte en acontecimientos reales o completamente ficticios, diseñado para transmitir un mensaje y que este sea recibido más fácilmente por el oyente.

**Meta programa.**– Son los más profundos filtros del inconsciente al percibir el mundo que nos rodea o responder ante él.

**Operadores morales.**– Reglas internas por las que la gente determina su propio comportamiento y juzgar el comportamiento de los demás.

**Pautar.**– Proceso de capturar los pensamientos y acciones que distinguen a un experto.

**Pieza.**– Uno o más fragmentos de información que puede asimilar una persona determinada por nuestras creencias, valores o expectativas.

**Reformular.**– Reafirmar una visión de la realidad normalmente para enfrentarse a ella.

**Supresión.**– Proceso de ignorar determinados fragmentos de información acerca de algún acontecimiento o persona.

**TPP.**– Sentido que se utiliza con más frecuencia para valorar y describir el mundo exterior.

De sapos a príncipes, John Grinder y Richard Bandler, 1980