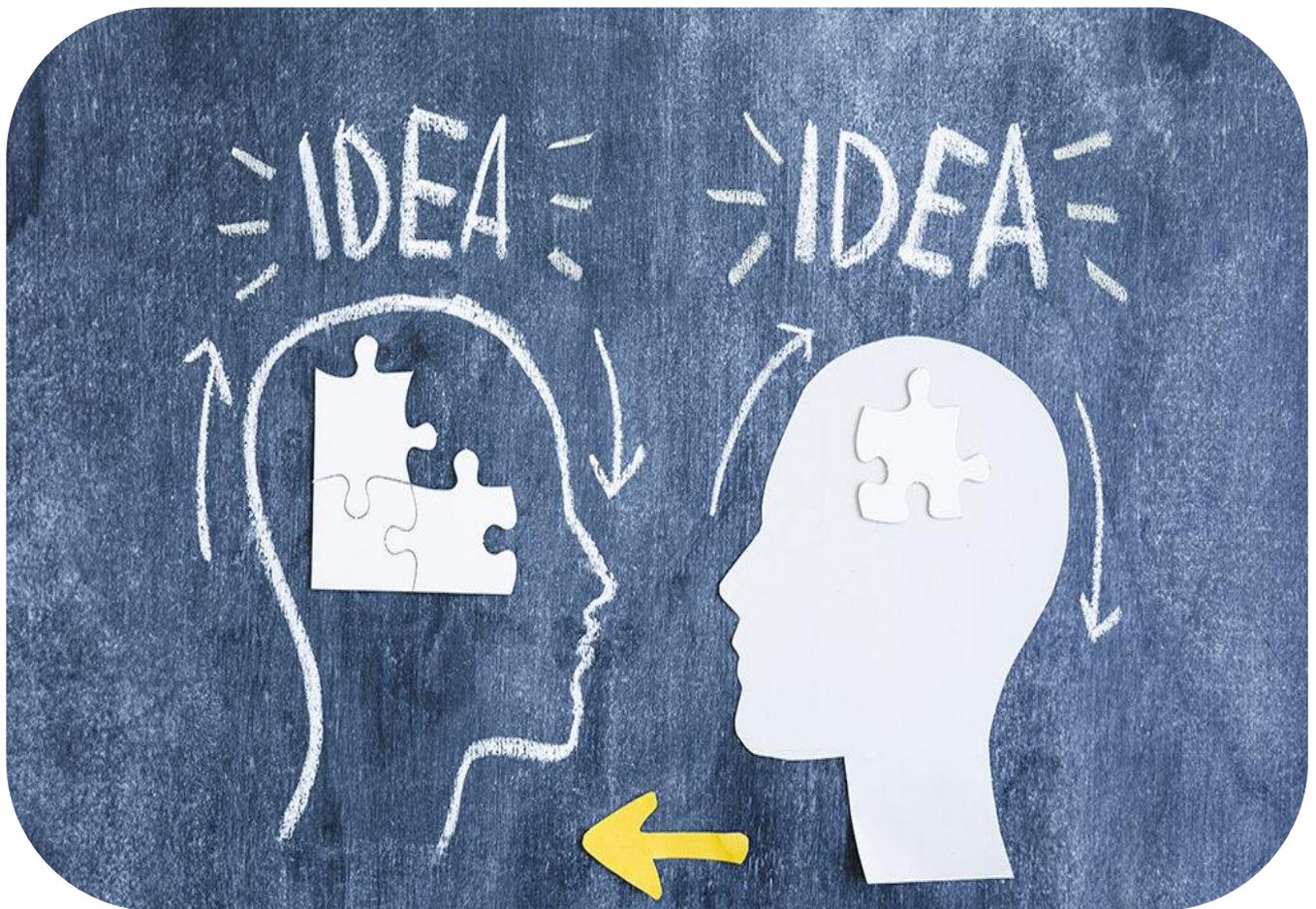


Origen de la Empatía

¿Cómo nos Conectamos con los demás?



Presentación del Webinar

“..Empatía; ponerme en los zapatos de los demás.....¿y si no me quedan sus zapatos?...”

Los cambios que suceden en los diferentes entornos de las organizaciones están haciendo que sus colaboradores cuenten con específicas habilidades que les permitan anticiparse a estos cambios además de contar con los recursos estructurales en sus estilos de pensamiento para facilitarles una integración que les permita trabajar en equipo de una manera asertiva y con un enfoque de Accountability.

Recordemos en todo momento que un Grupo de Trabajo siempre estará formado por individuos con diferentes motivadores, necesidades, recursos cognitivos así como Estilos de Pensamiento; una Habilidad que reúne las características para facilitar este proceso es la llamada Empatía; que es la capacidad que tenemos los seres humanos para ponernos en el lugar de las otras personas, esto quiere decir que podemos replicar en nuestra mente lo que alguien más está viviendo y sintiendo, así, nos permite comprender los sentimientos y las experiencias ajenas.

Bajo esta definición anterior resultan una serie de palabras que difícilmente hemos considerado hasta el día de hoy; para descifrarlas existe una Ciencia que se enfoca en el estudio de la parte Neuro Cognitiva del Ser Humano, revisemos cada una de las siguientes frases resultantes de la definición:

- Capacidad
- Replicar en nuestra Mente
- Lo que alguien más está viviendo o sintiendo
- Comprender Sentimientos

La falta de desarrollar la empatía crea división y multiplica los problemas. Esto debido a que las personas que están determinadas a cumplir sus fines egoístas ignoran las afectaciones que provocan a su alrededor. Se ganan enemigos sin siquiera darse cuenta. Los problemas estallan cuando dos o más personas sin empatía se cruzan en el camino.

Al mismo tiempo, podemos ver que nuestra capacidad empática se diluye al momento de que emociones como la ira toman posesión de nosotros.

El presente Taller tiene como objetivo mostrarte cual es el proceso mental que se sigue al momento de “Conectar” con alguien a través de sus Comportamientos, así como identificar las variables Mentales (Sesgos Cognitivos) que interfieren en este proceso y que pueden limitar la Integración de un Equipo en una Organización.

Material Diseñado para la Empresa Tiempo Development por Luis Arturo Yopez Zurita

Contenido del Webinar

1. ¿Qué es la Empatía y ¿cuál es su Origen?

- Proceso Mental de los Comportamientos
- Creencias y Paradigmas Limitantes que obstaculizan la Conexión
- El Cerebro Reptil como limitante en la Empatía; Teoría del Cerebro Triúnico
- Filtros Mentales: Estilos de Pensamiento y cómo influyen en la Conexión con otras Personas (Modelo de Ned Hermann)
- Rapport como Herramienta que fomenta la Empatía
- Ecpatía: el extremo contrario de la Empatía

1.- Proceso Mental de los Comportamientos ¿Qué hay antes de la Empatía?



Nuestro Cerebro es una herramienta super poderosa, nos ayuda a procesar miles de Bits de información de una manera extremadamente rápida, le basta con reunir datos y en base a ellos puede generar decisiones; pero lamentablemente también nos puede hacer quedar un poco mal, debido precisamente a la manera como “procesa la información” dejándonos en uno de los 4 posibles escenarios que revisaremos en este apartado.

Entender la manera en que nuestro Cerebro se comporta ante situaciones fuera de su “área de influencia” o “zona segura” ya es una realidad en estos momentos en donde es una ventaja competitiva, entendiendo la forma en que se pueden presentar los Comportamientos se pueden tomar acciones que contrarresten aspectos que pudiesen influenciar de manera no positiva.

Lo primero que tenemos que hacer para analizar a fondo el término comportamiento es establecer su origen etimológico. Y en este sentido, tendríamos que resaltar que emana del latín pues está conformado por las siguientes partes claramente delimitadas: el prefijo con-, que es equivalente a “completamente”; el verbo portare, que es sinónimo de “llevar”; y el sufijo -miento, que puede traducirse como “instrumento”.

El comportamiento es la manera de comportarse (conducirse, portarse). Se trata de la forma de proceder de las personas u organismos frente a los estímulos y en relación con el entorno.

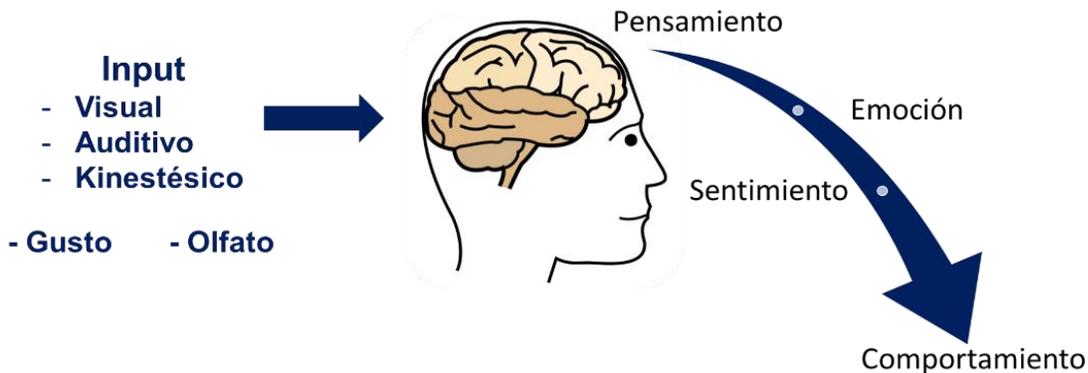
Existen distintos modos de comportamiento, de acuerdo a las circunstancias en cuestión:

El comportamiento consciente, es aquel que se realiza tras un proceso de razonamiento. Un ejemplo de este tipo de comportamiento es saludar a un conocido cuando lo vemos en la calle.

El comportamiento inconsciente, en cambio, se produce de manera casi automática ya que el sujeto no se detiene a pensar o a reflexionar sobre la acción (como rascarse tras una picadura de mosquito).

Ambos son el resultado de un Proceso Mental que lleva a cabo en una fracción de segundo en nuestras Cabecitas, para poder descifrar el Comportamiento de un Líder vamos analizando el proceso lógico (o ilógico) que se sigue:

Proceso Mental del Origen de los Comportamientos



Todo tiene un inicio u origen y el Liderazgo no es la excepción, antes de iniciar nuestro camino de entrenamiento en este tema será necesario comprender y contestar la pregunta ¿Qué hay antes del Liderazgo?

INPUT

Identificación de los Canales Básicos de Comunicación: V- A- K

Cada persona codifica la información de formas diferentes. Por lo que es muy importante que tu como Líder tomes nota de cómo pueden explotar distintos estilos de procesamiento en beneficio de tus Colaboradores y tuyo propio.

El Ser Humano procesa toda la información que recibe a través de 3 canales Básico de Comunicación:

- Visual
- Auditivo
- Kinestésico
-

Estos canales pueden ser divididos de la siguiente forma:

- a) Visual Externo: Sentido que se activa para ver el mundo exterior.
- b) Visual Interno: Imágenes almacenadas en la memoria o que son producto de la imaginación.
- c) Auditivo Externo: Sentido que se activa para oír el mundo exterior.
- d) Auditivo Interno: Palabras, conversaciones y sonidos almacenados en la memoria o que son producto de la imaginación.
- e) Kinestésico Externo: Sentido que se activa para percibir sensaciones táctiles.

- f) Kinestésico Interno: Recuerdo de sensaciones táctiles y todas las emociones, tanto reales como imaginarias, en el presente o en el pasado.

La representación de un evento no es similar para todas las personas. Los individuos usan una parte de su sistema neurológico más que otra.

Generalmente se usan los tres sistemas de percepción, aunque uno de ellos predomina y se le conoce como el sistema preferido de representación. Los tres sistemas no son excluyentes y si por ejemplo, se atiende casi por completo a la información visual, los sonidos y sentimientos se registran en la mente de forma inconscientemente.

En el 40% de las personas, predomina el perfil visual; en otro 40% predomina el perfil Kinestésico y sólo en el 15% predomina el auditivo. En el 5% restante dominan los tres sistemas

Comportamientos de acuerdo a su canal de Comunicación Preferido

La persona Visual.

Son los que necesitan ver y ser mirados. La visión es el último sentido desarrollado y la característica de la especie humana es mayormente orientada a ello, es una especie de constante en las especies del último sentido desarrollado, que es el que más se utiliza o que todo gira alrededor de ello. Este tipo de personas son rápidas e inclusive hasta pueden omitir palabras por la rapidez de su pensar, como que el pensamiento gana a la palabra. Generalmente tienen el volumen de la voz más alto, su pensamiento es mayormente con imágenes.

Los individuos del tipo visual entienden el mundo como lo ven; al recordar algo lo hacen en forma de imágenes, al imaginar el futuro, lo visualizan. Se caracterizan por su organización; les gusta controlar las cosas para asegurarse que estén en su lugar correcto. En su expresión verbal utilizan frecuentemente palabras tales como: ver, mostrar, aclarar, etc. Suelen mantenerse derechos, con la cabeza erguida y hablar rápidamente con un tono de voz agudo.

Características.

- a) Forma de captar la realidad: A través de los ojos. Recuerda sobre la base de imágenes.
- b) Movimiento de ojos: Hacia arriba en algunas personas, ligeramente fuera de foco.
- c) Movimiento corporal: Movimientos rápidos. Al caminar dan la impresión de buscar algo.
- d) Conversación: Utilizan frases como "ya veo a que te refieres" y "capto la imagen".
- e) Respiración: Ligeramente entrecortada, a nivel de la parte superior del pecho. Poseen voces de tonos altos.
- f) Apariencia personal: Se visten muy bien, generalmente a la moda y su ropa está siempre limpia y arreglada.

La persona Auditiva.

Hacen todo con un ritmo intermedio, hacen una pequeña pausa al hablar, como ¡mmm!, ajá, necesitan saber que el otro está entendiendo o que les está escuchando por lo menos. Piensan una cosa por vez o el pensamiento va paralelo a lo que escuchan o hablan. Suelen ser más profundos que los visuales, pero abarcando menos cosas. Suelen ser conversadores y no siempre miran al interlocutor, sino que dan preferencia al campo auditivo.

Los individuos auditivos son más bien sedentarios, cerebrales y de mucha vida interior. Generalmente prefieren hablar de algo que les interesa en lugar de mostrarlo.

Son grandes conversadores y tienen la capacidad de organizar sus ideas en medio de un debate lógico.

Están compuestos por quienes poseen mayor facilidad para captar y procesar sonidos y palabras. Su postura corporal habitualmente es distendida, con la cabeza ligeramente inclinada hacia un lado. Respecto a su modo de hablar es destacable su buena modulación, el tono de voz es timbrado y suelen tener expresiones tales como: me suena, soy todo oídos, sintonizar, etc.

Características.

- a) Forma de captar la realidad: A través de los oídos. Recuerda sobre la base de sonidos.
- b) Movimiento de ojos: Hacia los lados y siempre a la altura de los oídos.
- c) Movimiento corporal: Tendencias sedentarias.
- d) Conversación: Utilizan frases como "eso suena bien" y "te oigo claramente".
- e) Respiración: Ritmo uniforme a nivel de medio pecho. Poseen voces melodiosas.
- f) Apariencia personal: Prefieren ropa conservadora y más bien elegante.

La persona Kinestésica.

Son los que necesitan mayor contacto físico. Son más sensibles que los dos precedentes, su mundo es precisamente ello, las sensaciones, los cinco sentidos más como sensación que como campo de acción, principalmente a nivel de piel. Les es muy importante el aspecto afectivo y las emociones.

Estos individuos demuestran su sensibilidad y expresan espontáneamente sus sentimientos. Es muy importante para estas personas la comodidad física. Miran generalmente hacia abajo para calibrar sus sentimientos.

Los que pertenecen a este grupo acostumbran adoptar una postura muy distendida, su tono de voz es grave y el ritmo de su habla es lento, a su vez hacen uso frecuente de metáforas del mundo físico, dirán por ejemplo que las cosas les resultaron pesadas o intensas.

Características.

- a) Forma de captar la realidad: A través de las sensaciones táctiles. Recuerdan sobre la base de sentimientos.

- b) Movimiento de ojos: Hacia abajo.
- c) Movimiento corporal: Caminan de forma despreocupada.
- d) Conversación: Utilizan frases como "tengo la sensación de que..." y "parece frío".
- e) Respiración: Baja en el vientre. Poseen voces profundas.
- f) Apariencia personal: Visten holgadamente.

Una vez que la información es codificada e ingresada a nuestra mente, esta primeramente estará sujeta a evaluación a través de dos filtros, cada uno de ellos cumple con un objetivo específico y puntual.

a) Confianza o Desconfianza

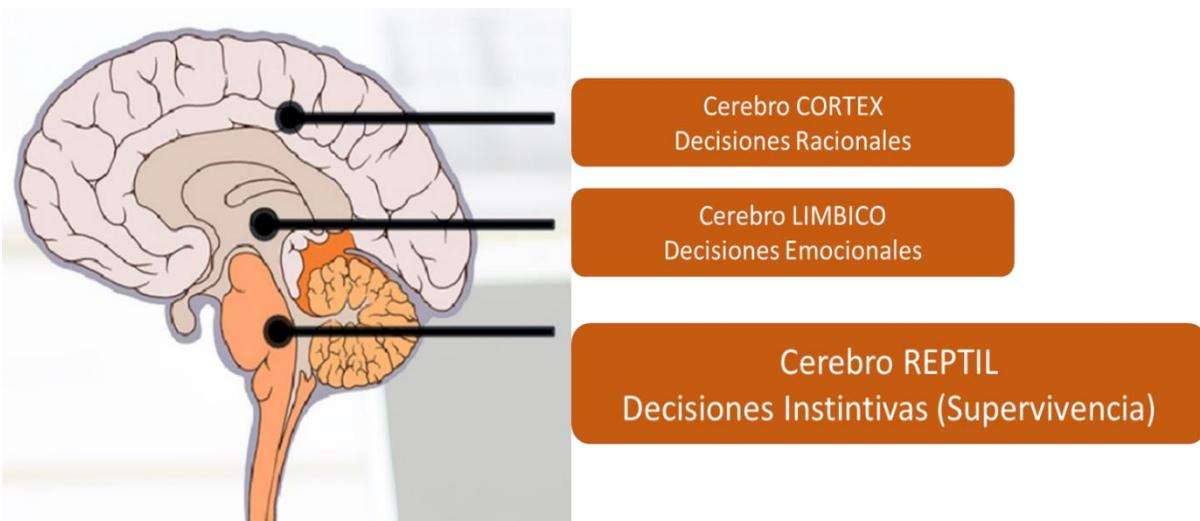
Cuando nuestra Mente percibe que algo le puede hacer daño o inclusive afectar su "statuo quo" lo interpretara de tal forma que adoptara un modo defensivo, aquí es donde surge una figura llamada Cerebro Reptil creada por el investigador McLean.

El Cerebro Reptil cumple con uno de dos patrones básicos: enfrenta o huye, y dependiendo de la percepción del riesgo que podría ser real o en la mayoría de las veces imaginario.

McLean formula una Teoría que denomino Cerebro Triúnico, que explicamos a continuación.

Teoría del Cerebro Triúnico de Mc Leand

El cerebro triúnico de Paul MacLean, que a veces es conocido como la teoría de los 3 cerebros, ha sido muy popular durante años por agrupar varias regiones del encéfalo en diferentes conjuntos que, según propuso este neurocientífico, realizan tareas diferentes. Las estructuras diferenciadas serían, según MacLean, el complejo reptiliano, el sistema límbico y el neocórtex.



El cerebro humano es el sistema más complejo que se conoce. Eso significa que, si se quiere llegar a entender su funcionamiento, es necesario encontrar patrones y regularidades en su funcionamiento y estructura; dicho de otro modo, hay que intentar formular explicaciones útiles y simples sobre este conjunto de órganos.

Las partes del encéfalo según Paul MacLean

Ahora que ya hemos repasado por encima las ideas en las que se basa el modelo del cerebro Triúnic, pasemos a ver sus partes por separado:

1. El Cerebro Reptiliano

Para Paul MacLean, el concepto de complejo reptiliano servía para definir la zona más baja del prosencéfalo, donde están los llamados ganglios basales, y también zonas del tronco del encéfalo y el cerebelo responsables del mantenimiento de las funciones necesarias para la supervivencia inmediata. Según MacLean, estas zonas estaban relacionadas con los comportamientos estereotipados y predecibles que según él definen a los animales vertebrados poco evolucionados, como los reptiles.

Esta estructura se limitaría a hacer que aparezcan conductas simples e impulsivas, parecidas a rituales que siempre se repiten del mismo modo, dependiendo de los estados fisiológicos del organismo: miedo, hambre, enfado, etc. Puede entenderse como una parte del sistema nervioso que se limita a ejecutar códigos programados genéticamente cuando se dan las condiciones adecuadas.

El cerebro Reptil y nuestras decisiones irracionales

Hemos hablado ya de que existe un tipo de personalidad muy concreta que se deja guiar en exclusiva por el cerebro reptil: los que son adictos a la territorialidad, al control, la dominación o incluso la agresión. ¿Quiere decir esto que el resto de personas tienen “desconectada” esa área profunda, íntima y atávica de nuestro cerebro?

Ese cerebro reptil, ese viejo y oscuro compañero, controla también muchas de nuestras funciones básicas, de nuestros instintos. De hecho, tareas como la respiración o la sensación de hambre y la sed están bajo su control, así como esas emociones más primitivas como el deseo, el sexo, el poder o incluso la violencia como medio de supervivencia.

El código Reptil

Bajo este Modelo, se nos muestra que las Decisiones que tome cualquier ser humano estarán dictadas por la parte Reptil de su Cerebro, es decir, aquello que de manera Inconsciente perciba que le hará daño, no será considerado como alternativa al momento de elegir.

Esta información será recabada por el “Código Reptil”, este es el mensaje directo que llega a esta parte del Cerebro y que sirve como “Filtro”, y que a partir de ahí se tomaran o no las decisiones.

¿Cuáles son los códigos reptiles en el ser humano?

La lista no es muy larga, no alcanza ni siquiera los 30. Aquí te doy una lista de los más elementales:

- ✓ Anarquía
- ✓ Libertad
- ✓ Felicidad
- ✓ Control
- ✓ Dominación
- ✓ Reproducción
- ✓ Placer
- ✓ Seguridad
- ✓ Protección
- ✓ Trascendencia
- ✓ Unión de la tribu
- ✓ Exploración y movimiento

Por ejemplo:

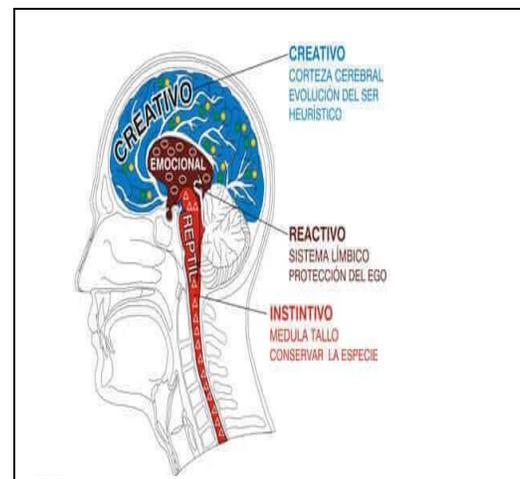
“ si tomaras una decisión relacionada con la “Unión de la Tribu” es decir, algo que vaya a afectar el Statu Quo o consistencia de la armonía de tu Equipo , primeramente de manera Inconsciente determinarás la posible afectación, en este mismo ejemplo, - tienes que despedir a 10 personas por bajo rendimiento- .

Por otro lado, si tu Código Reptil te dicta “Control”, ni siquiera considerarías el bienestar de tu Equipo ya que lo más importante para ti es mantener el Control a cualquier coste.

2. El Cerebro Límbico

El sistema límbico, que según MacLean apareció con los mamíferos más primitivos y sobre la base del complejo reptiliano, fue presentado como una estructura responsable de la aparición de las emociones asociadas a cada una de las experiencias que se viven.

Su utilidad tiene que ver con el aprendizaje. Si una conducta produce emociones agradables, tenderemos a repetirla o a intentar cambiar nuestro entorno para que se produzca de nuevo, mientras que si produce dolor recordaremos esa experiencia y evitaremos tener que experimentarla otra vez. Así pues, este componente tendría un papel fundamental en procesos como el condicionamiento clásico o el condicionamiento operante.



Decisiones Emocionales, son las que entran en este tipo de Pensamiento para tomar decisiones, es bien sabido que este tipo de decisiones no persiguen más que un estado emocional, sin análisis previo de ningún tipo, inclusive sin análisis del Cerebro Reptil, lo que puede ocasionar malas decisiones.

3. La Neocorteza

Para MacLean, el neocórtex era el hito evolutivo más reciente del desarrollo de nuestro cerebro. En esta estructura tan compleja residía la capacidad para aprender todos los matices de la realidad y de trazar los planes y las estrategias más complicadas y originales. Si el complejo reptiliano se basaba en la repetición de procesos totalmente por la propia biología, la Neocorteza era permeable a todo tipo de sutilezas provenientes del entorno y del análisis de nuestros propios actos.

Para este neurocientífico, la Neocorteza podía considerarse la sede de la racionalidad en nuestro sistema nervioso, ya que nos permite la aparición del pensamiento sistemático y lógico, que existe independientemente de las emociones y de las conductas programadas por nuestra genética

Es importante hacer mención que en el ámbito organizacional a medida que nuestras decisiones estén basadas en procesos Racionales, con análisis de información objetiva siguiendo un proceso sistémico (se verá más adelante) existe la probabilidad que sean más efectivas.

Saber discernir el origen de algunas Decisiones nos ayuda a saber situarnos e identificar cual Cerebro es el que está actuando en ese momento y prever posibles consecuencias.

2.- Creencias y Paradigmas Limitantes que obstaculizan la Conexión

Así como lo acabamos de revisar anteriormente, existen situaciones que intervienen también a manera de “Filtros” en nuestros procesos de toma de decisiones, para identificarlos debemos de echar un vistazo al pasado.

A través de nuestra formación desde niños hemos recibido y aprendido información procedente de imágenes de autoridad para nosotros; esos consejos, instrucciones, comentarios que nos han hecho a lo largo de nuestra vida, han ido moldeando mi forma de ver el mundo, pensemos por un momento que nuestro Cerebro es un Procesador (computadora) la cual recaba miles de millones de Bits de información, alguna entra en forma directa de programas (concepto acuñado por la PNL), estos programas se quedan incrustados en nuestra parte más inconsciente (Cerebro Reptil) y cuando algo pasa o se debe de tomar alguna decisión estos filtros salen a flote; estoy llamado de las Creencias que a su vez forman Paradigmas, vamos definiendo cada uno de ellos:

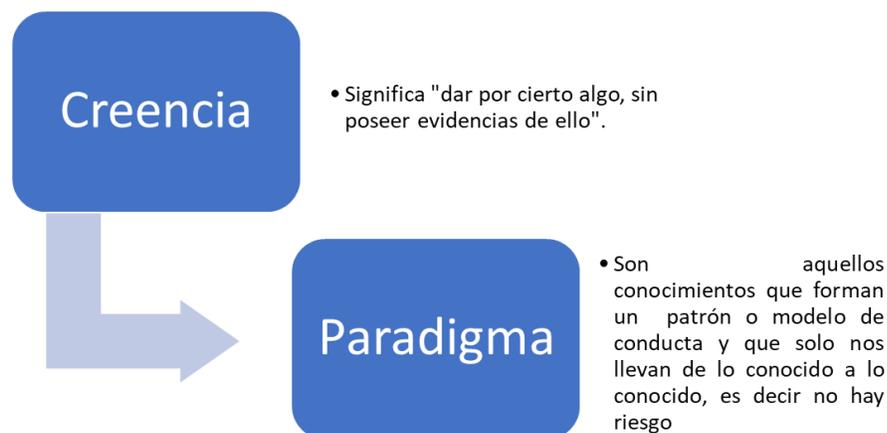
Una **CREENCIA** es el estado de la mente en el que un individuo supone verdadero el conocimiento o la experiencia que tiene acerca de un suceso o cosa y que deriva o tiene su origen de un enunciado emitido por una imagen de autoridad para el individuo;

1 cuando se objetiva, el contenido de la creencia presenta una proposición lógica, y puede expresarse mediante un enunciado lingüístico como afirmación.

2 básicamente creer significa "dar por cierto algo, sin poseer evidencias de ello".

PARADIGMAS mentales son aquellos conocimientos que forman un patrón o modelo de conducta y que solo nos llevan de lo conocido a lo conocido, es decir no hay riesgo, no hay cambios y por lo mismo no existe la innovación.

Es decir las **CREENCIAS** forman **PARADIGMAS** en los individuos, esto puede ocasionar una visión corta al momento de iniciar algún proceso de Toma de Decisiones, ya que si existe una Creencias que limite el posible resultado o un Paradigma que interfiera en en la dirección o camino a tomar, tendrá afectaciones negativas.



¿Qué son las creencias limitantes y como afectan el Proceso de Empatía?

Las creencias limitantes son aquellas que por algún motivo nos permitimos creer y que no permiten que desarrollemos nuestro máximo potencial. Cuando pensamos que no somos lo suficientemente buenos en alguna actividad o que no somos merecedores del amor, de vivir en abundancia o que no merecemos ser felices, estamos teniendo creencias limitantes.

Esta programación mental puede darse desde pequeños. Si cuando niños constantemente fuimos criticados por nuestros padres o figuras de autoridad, como nuestros maestros de escuela, etc., nos creemos esas críticas, las cuales se alojan en lo más profundo de nuestra mente, aceptándolas como válidas, crecemos y nos convertimos en adultos que se autocritican cada vez que tienen la menor oportunidad, lo que nos limita la efectividad al momento de tomar decisiones ya que se considerara que no estas a la altura.



Aunque las creencias pueden tener múltiples matices, en síntesis, remiten a dos realidades habituales: creencias que apuntan a aquello que se observa como posible o creencias que indican la situación contraria. Las creencias limitantes son aquellas que te llevan a la conclusión de pensar que algo es imposible.

¿Cómo identificamos las Creencias Limitantes?

Identificar creencias limitantes es el primer paso para poder materializar tus planes con total conciencia y para ello te recomiendo que hagas un ejercicio de volver al pasado, a cuando eras niño y pregúntate cuáles eran las creencias limitantes que tus padres utilizaban en su día a día y que, de alguna manera, te transmitieron, condicionando tu forma de percibir la realidad. Realmente nacimos sin creencias hasta que nuestro entorno empezó a teñirnos de ellas, sesgando nuestra objetividad de lo que es la realidad.

Todos recordamos frases míticas de nuestros padres del estilo “Ganar dinero cuesta mucho esfuerzo”, “Encontrar trabajo es difícil”, “Los hijos te hacen sufrir”, “Tener mucho dinero es de ser mala persona”, etc. Todas esas creencias limitantes están bloqueando que tú puedas tener una vida plena porque subconscientemente están cerrando una frontera a tu alrededor que te impide conectar con ese universo infinito de posibilidades que te ofrece la Vida. Identificar creencias limitantes es un proceso de compromiso con uno mismo en cuanto a cómo de profundo quieres llegar para desarraigar toda creencia que te impide poder conseguir todo lo que tú quieras en tu vida.

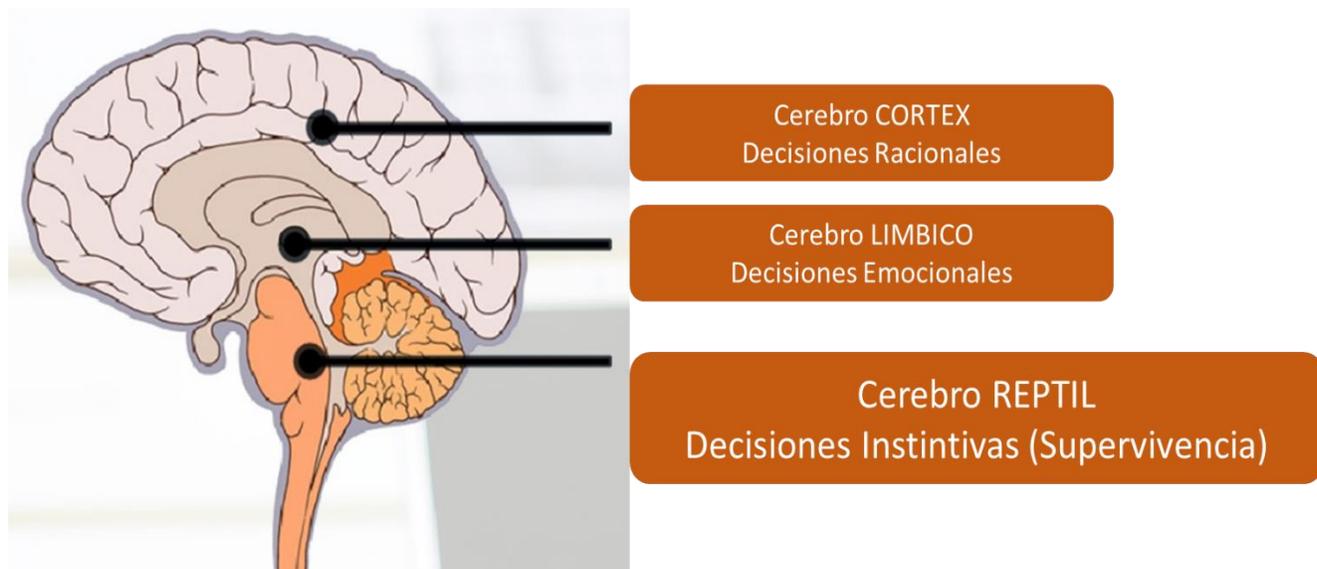
Reflexión:

Recuerda por un momento, aquellas frases que escuchaste de niño, posiblemente te las decían tus papas, abuelos, tíos, un jefe que tuviste y que estaban relacionadas con la forma de conducirte en la vida o consejos:

3.- El Cerebro Reptil como limitante en la Empatía; Teoría del Cerebro Triúnico

El cerebro humano es el sistema más complejo que se conoce. Eso significa que, si se quiere llegar a entender su funcionamiento, es necesario encontrar patrones y regularidades en su funcionamiento y estructura; dicho de otro modo, hay que intentar formular explicaciones útiles y simples sobre este conjunto de órganos.

El cerebro triúnico de Paul MacLean, que a veces es conocido como la teoría de los 3 cerebros, ha sido muy popular durante años por agrupar varias regiones del encéfalo en diferentes conjuntos que, según propuso este neurocientífico, realizan tareas diferentes. Las estructuras diferenciadas serían, según MacLean, el complejo reptiliano, el sistema límbico y el neocórtex.



Las partes del encéfalo según Paul MacLean

Ahora que ya hemos repasado por encima las ideas en las que se basa el modelo del cerebro triúnico, pasemos a ver sus partes por separado:

1. El Cerebro Reptiliano

Para Paul MacLean, el concepto de complejo reptiliano servía para definir la zona más baja del prosencéfalo, donde están los llamados ganglios basales, y también zonas del tronco del encéfalo y el cerebelo responsables del mantenimiento de las funciones necesarias para la supervivencia inmediata. Según MacLean, estas zonas estaban relacionadas con los comportamientos estereotipados y predecibles que según él definen a los animales vertebrados poco evolucionados, como los reptiles.

Esta estructura se limitaría a hacer que aparezcan conductas simples e impulsivas, parecidas a rituales que siempre se repiten del mismo modo, dependiendo de los estados fisiológicos del organismo: miedo, hambre, enfado, etc. Puede entenderse como una

parte del sistema nervioso que se limita a ejecutar códigos programados genéticamente cuando se dan las condiciones adecuadas.

El cerebro reptil y nuestras decisiones irracionales

Hemos hablado ya de que existe un tipo de personalidad muy concreta que se deja guiar en exclusiva por el cerebro reptil: los que son adictos a la territorialidad, al control, la dominación o incluso la agresión. ¿Quiere decir esto que el resto de personas tienen “desconectada” esa área profunda, íntima y atávica de nuestro cerebro?

Ese cerebro reptil, ese viejo y oscuro compañero, controla también muchas de nuestras funciones básicas, de nuestros instintos. De hecho, tareas como la respiración o la sensación de hambre y la sed están bajo su control, así como esas emociones más primitivas como el deseo, el sexo, el poder o incluso la violencia como medio de supervivencia.

El código Reptil

Bajo este Modelo, se nos muestra que las Decisiones que tome cualquier ser humano estarán dictadas por la parte Reptil de su Cerebro, es decir, aquello que de manera Inconsciente perciba que le hará daño, no será considerado como alternativa al momento de elegir.

Esta información será recabada por el “Código Reptil”, este es el mensaje directo que llega a esta parte del Cerebro y que sirve como “Filtro”, y que a partir de ahí se tomaran o no las decisiones.

¿Cuáles son los códigos reptiles en el ser humano?

La lista no es muy larga, no alcanza ni siquiera los 30. Aquí te doy una lista de los más elementales:

- ✓ Anarquía
- ✓ Libertad
- ✓ Felicidad
- ✓ Control
- ✓ Dominación
- ✓ Reproducción
- ✓ Placer
- ✓ Seguridad
- ✓ Protección
- ✓ Trascendencia
- ✓ Unión de la tribu
- ✓ Exploración y movimiento

Por ejemplo:

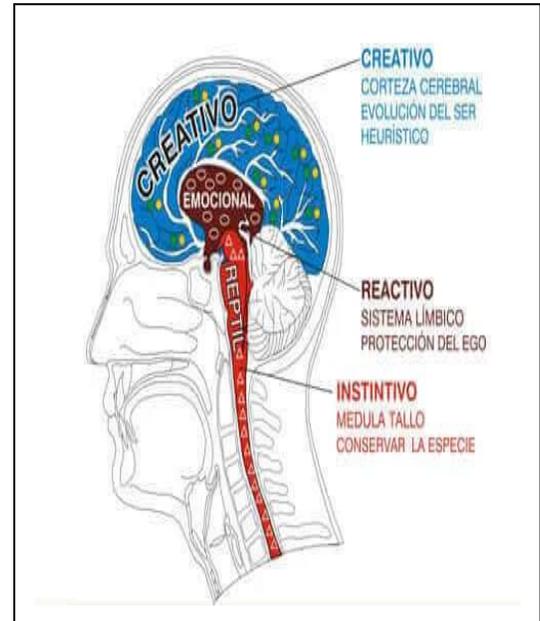
“ si tomaras una decisión relacionada con la “Unión de la Tribu” es decir, algo que vaya a afectar el Statu Quo o consistencia de la armonía de tu Equipo , primeramente de manera Inconsciente determinarás la posible afectación, en este mismo ejemplo, - tienes que despedir a 10 personas por bajo rendimiento- .

Por otro lado, si tu Código Reptil te dicta “Control”, ni siquiera considerarías el bienestar de tu Equipo ya que lo mas importante para ti es mantener el Control a cualquier coste.

2. El Cerebro Límbico

El sistema límbico, que según MacLean apareció con los mamíferos más primitivos y sobre la base del complejo reptiliano, fue presentado como una estructura responsable de la aparición de las emociones asociadas a cada una de las experiencias que se viven.

Su utilidad tiene que ver con el aprendizaje. Si una conducta produce emociones agradables, tenderemos a repetirla o a intentar cambiar nuestro entorno para que se produzca de nuevo, mientras que si produce dolor recordaremos esa experiencia y evitaremos tener que experimentarla otra vez. Así pues, este componente tendría un papel fundamental en procesos como el condicionamiento clásico o el condicionamiento operante.



Decisiones Emocionales, son las que entran en este tipo de Pensamiento para tomar decisiones, es bien sabido que este tipo de decisiones no persiguen más que un estado emocional, sin análisis previo de ningún tipo, inclusive sin análisis del Cerebro Reptil, lo que puede ocasionar malas decisiones.

3. La Neocorteza

Para MacLean, el neocórtex era el hito evolutivo más reciente del desarrollo de nuestro cerebro. En esta estructura tan compleja residía la capacidad para aprender todos los matices de la realidad y de trazar los planes y las estrategias más complicadas y originales. Si el complejo reptiliano se basaba en la repetición de procesos totalmente por la propia biología, la neocorteza era permeable a todo tipo de sutilezas provenientes del entorno y del análisis de nuestros propios actos.

Para este neurocientífico, la neocorteza podía considerarse la sede de la racionalidad en nuestro sistema nervioso, ya que nos permite la aparición del pensamiento sistemático y lógico, que existe independientemente de las emociones y de las conductas programadas por nuestra genética

Es importante hacer mención que en el ámbito organizacional a medida que nuestras decisiones estén basadas en procesos Racionales, con análisis de información objetiva siguiendo un proceso sistémico (se vera mas adelante) existe la probabilidad que sean mas efectivas.

Saber discernir el origen de algunas Decisiones nos ayuda a saber situarnos e identificar cual Cerebro es el que esta actuando en ese momento y preveer posibles consecuencias.

Reflexión:

Piensa por un momento e identifica e momentos en los que hayas tomado decisiones y hayas actuado en los 3 Cerebros, ¿Qué decisiones tomaste?, ¿Cuáles fueron los resultados en cada decisión?:

4.- Filtros Mentales: Estilos de Pensamiento y cómo influyen en la Conexión con otras Personas (Modelo de Ned Herrmann)

El investigador estadounidense William Edward «Ned» Herrmann (1922-1999) se interesó en clasificar los métodos y dominancias cerebrales de las personas y la aplicación de este conocimiento para encauzar los roles personales y profesionales de las personas. El padre de la técnica de preferencias cerebrales e incansable investigador del pensamiento creativo creó el modelo HBDI (Herrmann Brain Dominance Instrument) inspirado en los conocimientos del funcionamiento cerebral.

Existen numerosas clasificaciones sobre los tipos de personas según sus comportamientos ante determinadas tareas. Ya sea para clasificar a los Colaboradores y de esa manera adaptar mejor sus procesos de Aprendizaje, como conocer su mejor predisposición a determinadas actividades o bien intentar clasificar a las personas según sus comportamientos de Comunicación derivado esto de su forma de procesar la información.

Cada persona es diferente por lo que resulta interesante intentar anticiparse a cómo van a procesar determinada información. Así, podremos conocer mejor los métodos o estilos de aprendizaje para cada caso o saber cómo utilizarán sus Estilos de Gestión de Colaboradores.

Nuestro cerebro NO es un órgano neutro, o un órgano que se mueve según nuestra voluntad. Sólo el 2% de la materia del cerebro tiene conciencia de lo que hace, el resto procesa la información de su entorno sin nuestra participación. En este procesar el entorno elimina bastantes datos que le son inútiles y pudieran acercarnos al colapso. Pero también hace algunas otras cosas como decidir si algo nos gusta o nos repele antes de que la información acceda a la parte cerebral a la que tenemos conciencia.

Estas "manipulaciones" que hace el cerebro se producen por la especialización de ambos hemisferios y las distintas velocidades de la parte inferior, límbica y la parte superior, denominada cortical. El modelo de Ned Herrmann es el más avanzado y pedagógico para explicar los cuatro tipos de dominación cerebral que tenemos.

- El Hemisferio Izquierdo se caracteriza por: su exactitud, lógica racional, verbal, temporal, numérico, pensamiento de procesos, incidencia en la metodología, atención al detalle, buena memoria, ...
- El Hemisferio Derecho se caracteriza por: espontáneo, desordenado, creativo, holístico, sin conciencia del tiempo, comunicación no verbal, comunicar.
- La Parte Límbica se caracteriza por su velocidad elevada para la toma de decisiones y su restricción en el registro de reacciones; sólo puede atacar, huir o quedarse bloqueado.
- La Parte Cortical es más lenta y sus respuestas son más elaboradas. En ella está la corteza orbito frontal, en la que parece residir el control.

El concepto de dominación es clave. Significa que utilizamos más, una de las cuatro partes del cerebro. De manera espontánea casi siempre actuamos desde la misma parte.

Este Modelo lo hemos incluido en nuestro Proceso de Gestión de Competencias Gerenciales como eje Primario conductor de los Comportamientos de aquellas personas que están o en un futuro cercano se les considerará a ocupar puestos que impliquen la Gestión de Recursos Humanos, entendiendo esto como puestos que ejerzan un Liderazgo para la Organización.

A través de este análisis podemos estar en condiciones de predecir ciertas Competencias a través de sus Comportamientos supeditados de su Estilo de Pensamiento Preferente o Dominancia Cerebral.



- A) Frontal Izquierdo: **Analítico**
- B) Posterior Izquierdo: **Organizado**
- C) Posterior Derecho: **Relaciones / Emocional**
- D) Frontal Derecho: **Creatividad**

A través del uso de una Herramienta de Diagnóstico basada en el HBDI (Herrmann Brain Dominance Instrument o Instrumento de Dominancia Cerebral de Herrmann) podemos clasificar a las personas de acuerdo a sus Calificaciones en rangos que son previsibles al Puesto que ocupan o pueden llegar a ocupar, dicha clasificación es la siguiente:

Cuadrante FI (Frontal Izquierdo): el Lógico / Analítico

Una persona cuyo procesamiento sea mayoritariamente cortical izquierda tendrá un estilo de personalidad frío, calculador y poco emocional. Se les conoce como personas "expertas" y son aquellos individuos que destacan en las pruebas de lógica y matemática.

Son personas muy racionales que infieren datos a partir de hechos concretos.

Asimismo, las personas analíticas suelen ser más bien competitivas e individualistas, además inteligentes, irónicas y con un gran sentido del humor.

- ✓ Análisis Financiero, Estructural, y Ma temático
- ✓ Evaluar todas las variables
- ✓ Tomar decisiones lógicas
- ✓ Negociar y Debatir
- ✓ Asignar prioridades

Motivación: Lógica e información

Los ANALITICOS se identifican mejor por su atención a los detalles y las tendencias hacia el perfeccionismo, pueden parecer distanciados, introspectivos o incluso indecisos.

Dado que la crítica es la pérdida de la existencia analítica, a menudo no discutirán una idea a menos que estén 100% seguros de que es lo correcto, la precisión es el objetivo más importante y los riesgos se evitan por completo.

Cuadrante PI (Posterior Izquierdo): el Organizador / Controlador

La parte límbica izquierda de nuestro sistema cerebral es la encargada de analizar con cautela nuestro entorno, por lo que si esta zona predomina en nuestro procesamiento cerebral, tendremos un modo de pensamiento controlado, detallado y bien organizado.

Tal y como la propia palabra explica, estamos ante un tipo de perfil organizado, amante del orden y la meticulosidad.

No llevan a cabo ninguna acción sin haberla planificado con anterioridad, les gusta todo aquello que sea previsible, conservador y que quede además bajo su control.

Por lo general, en este cuadrante “organizativo” pueden estar los directores de empresa, los gerentes, los contables...

- ✓ Monitoreo y control
- ✓ Poner atención en los detalles
- ✓ Mantener planificaciones
- ✓ Mantener procesos administrativos

Motivación: poder y respeto

A un ORGANIZADO le preocupa cómo otros ven y siguen sus instrucciones, lo que significa que necesita reconocer un controlador de inmediato para que pueda sentirse más poderoso en todas sus interacciones.

Las relaciones no son un factor clave en este tipo de comportamiento, lo que es importante para ellos son los resultados que hacen que el producto o servicio se vean bien.

Cuadrante PD (Posterior Derecho): el Emocional / Relación

Aquellas personas cuyo cuadrante predominante sea el límbico derecho, tendrán un modo de pensamiento emocional, expresivo y sensible. Son individuos altamente sensible, que disfrutan creando y manteniendo lazos interpersonales con los demás.

El tipo C hace referencia a esa dominancia cerebral que tiende a la emotividad, a la necesidad por conectar con los demás, a relacionarse para disfrutar de ese contacto social donde sentirse útil, donde dar y recibir.

Son personas que saben comunicar, que son espontáneas, extrovertidas y que por lo general suelen preferir trabajos como el periodismo, la enfermería, el trabajo social, la abogacía, etc.

- ✓ Desarrollar a otros
- ✓ Celebrar
- ✓ Alentar
- ✓ Sosegar y armonizar
- ✓ Establecer pertenencias

Motivación: estabilidad y cooperación

Este tipo RELACION solo quiere hacer felices a todos los demás, debido a esto, a menudo es difícil para ellos tomar grandes decisiones, están constantemente preocupados acerca de cómo su elección afectará a las personas que los rodean.

Esto puede hacer que su proceso en la toma de decisiones sea muy lento si no se lo acciona al instante en los aspectos sociales que los harán sentir más cómodos.

Cuadrante FD (Frontal Derecho): el Creativo / Innovador

La manera de pensar de una persona con el cuadrante cortical derecho predominante es intuitiva, integradora y muy imaginativa. Son personas creativas, innovadoras y con un mundo interior muy rico.

El cuarto perfil de esta prueba sobre la dominancia cerebral, hace referencia a esa personalidad caracterizada por una mentalidad holística. Son perfiles visuales, espontáneos y altamente creativos.

Son personas a las que le gusta experimentar e innovar, aunque ello tenga algún riesgo asociado. Siempre miran al mañana, pero intentan aprender del presente para poder llegar cada día más lejos.

Así, las profesiones que suele englobar al tipo son los arquitectos, escritores, músicos, pintores, diseñadores, etc.

- ✓ Imaginación y Creatividad
- ✓ Solucionar problemas
- ✓ Arriesgar
- ✓ Innovar
- ✓ Humor

Motivación: reconocimiento y aprobación

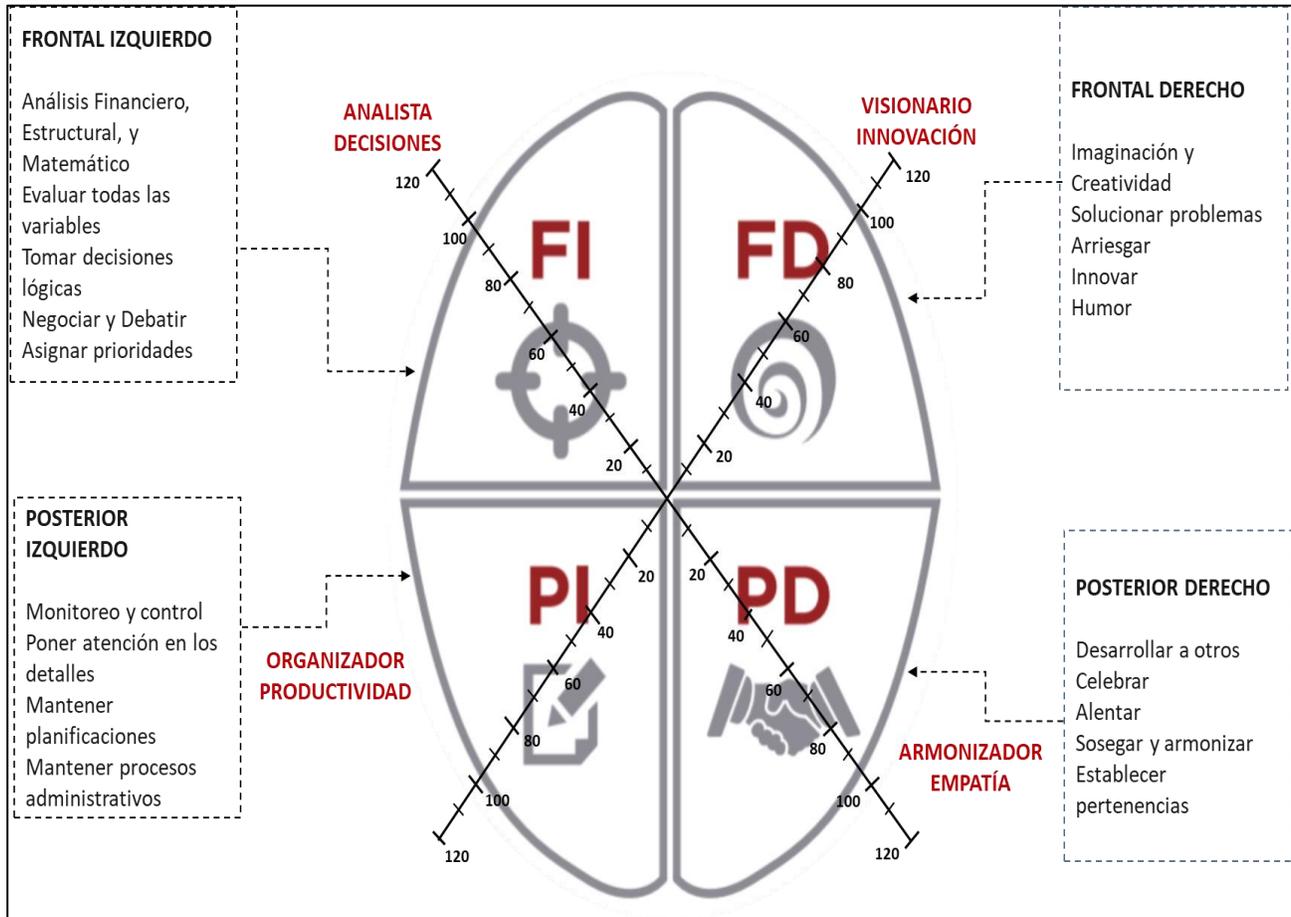
El EXPERIMENTAL es increíble en la gestión de las relaciones con los clientes, lo que significa que también debe serlo.

Las personas son el producto más importante para este tipo de, lo que se debe a su falta de atención a objetivos más tangibles, como el número de ventas.

Quieren que se los necesite, por lo que su presentación debe destacar su valor personal para usted y el valor de tu producto para los demás.

EJERCICIO:

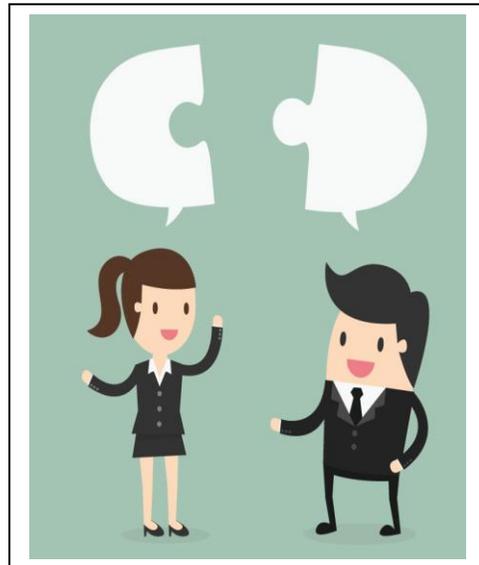
De cada cuadrante identifica 2 características que consideres tienes la oportunidad de mejorar.



5.- Rapport como Herramienta que fomenta la Empatía

Rapport es el término que se usa en inglés para definir a las relaciones marcadas por la armonía y el confort. La traducción de crear rapport con tus Colaboradores, viene a ser crear una buena relación con esta persona. Inspirar confianza, transmitir seguridad, hacerlos reír, aprender contigo, que no se queden con la sensación de que sólo tu ganas en esa relación, sino que es un beneficio mutuo. El objetivo crear una amistad. De tal manera que vendas lo que vendas, siempre tendrás prioridad sobre alguien desconocido.

Como Líder es necesario que utilices esta herramienta para “ganarte” la Confianza de tu Equipo, pero en realidad lo que estas haciendo es “pasar el filtro” del Cerebro Reptil.



Las técnicas del rapport, comprenden la sintonización y la empatía, por lo que permiten entrar en el mundo de la otra persona y poder observarlo, captarlo y experimentarlo. Este procedimiento se puede realizar tanto de forma verbal (tono, velocidad, ritmo, etc. de la voz) como de forma no verbal (ritmo respiratorio, parpadeo, postura corporal, etc).

El proceso que implica el uso del rapport es el siguiente (Luis Yopez):

- Observar: es imprescindible observar a la otra persona ya que a través de ella se podrán identificar las características que se permitirá reflejar a cada persona.
- Igualar: se trata de igualarse a la otra persona, reflejarse, realizando gestos similares, de una forma sutil.
- Seguir: reflejar a la persona durante un breve tiempo.
- Conducir: una vez que se cree un vínculo de confianza después de haber seguido a la persona, es el momento en el que se va a conducir o dirigir hacia el objetivo prefijado.

El matching o calibración

En ocasiones, en una reunión o conversación, una de las partes tendrá que amoldarse al estilo de la otra persona para poder llegar a una situación de rapport, denominándose tal habilidad como matching.

Cuando las personas no pueden llegar a la situación de rapport de una forma natural es necesario que utilicen ciertas técnicas para generarla. Algunas de las características que se pueden observar en las personas que utilizan el rapport de una forma innata son:

- Prestan atención a los elementos que forman parte del rapport de manera natural.
- Se amoldan a la persona con la que mantienen la comunicación y a la que se quiere acoplar, de la siguiente manera:
 - Postura: la posición del cuerpo, piernas y pies, distribución del peso, posición de los brazos, manos, dedos, etc.
 - Expresión: la dirección de la mirada, los movimientos oculares, etc.
 - Respiración: ritmo de la respiración, origen de la respiración (pecho, abdomen o estómago).
 - Movimientos: el movimiento que sigue cuando habla, ya pueda ser lento o rápido, más tranquilo, etc.
 - Voz: volumen, ritmo, tipo de palabras, entonación, etc.
 - Los patrones lingüísticos utilizados: ya sea visual, auditivo o Kinestésico.

La sintonización

Un elemento que va a favorecer la relación de rapport es la sintonización. Quiere decir respetar el estilo, estado y sentimientos de los demás, de una forma natural, es decir, si alguien está preocupado, se trataría de mostrar que se está entendiendo su preocupación.

Por otro lado, el rapport puede ser visto como una influencia, luego, después de amoldarse a la situación y sintonizarse, se puede llevar a cabo la influencia. Algunos ejemplos de situaciones para poder influir con el rapport, pueden ser las siguientes:

- En situaciones en las que una persona está enfadada y hay que ayudarla a tranquilizarse.
- En situaciones en las que una persona está tensa o preocupada

En el ámbito comercial adquiere una vital importancia el rapport, ya que se considera como un factor crucial que marcará la diferencia entre el éxito y el fracaso en la mayoría de los sistemas de gestión. Para tal campo, es imprescindible que los sistemas que vayan a ponerse en práctica se amolden a la filosofía y estilo de la compañía.

Además, de asegurar que se cree rapport con los clientes, también es sumamente importante que se dé entre directivos y demás miembros del equipo pues resulta imprescindible para que todos manejen adecuadamente los comentarios y críticas de su superior, o al contrario.

Con rapport las puertas se abren, sin “rapport” los obstáculos aparecen. Cuando la gente tiene rapport encuentran siempre caminos para hacer negocios. Cuando no existe rapport todo se pierde en los detalles.

6.- Ecpatía: el extremo contrario de la Empatía

La Empatía es, básicamente, la conciencia de los sentimientos y las emociones de otras personas. Es un elemento clave de la Inteligencia Emocional, el vínculo entre uno mismo y los demás, porque es la forma en que entendemos como individuos lo que otros están experimentando como si lo sintiéramos nosotros mismos.

“la Ecpatía es un nuevo concepto, complementario de empatía, que permite el apropiado manejo del contagio emocional y de los sentimientos inducidos”. Afirma que la Ecpatía es lo opuesto a la Empatía y lo define como “un proceso voluntario de exclusión de sentimientos, actitudes, pensamientos y motivaciones inducidas por otra persona”.

