



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE QUÍMICA

“LA COMUNICACIÓN EFECTIVA CON HERRAMIENTAS DE PNL, Y SU
APLICACIÓN EN LA VIDA DIARIA”

TRABAJO ESCRITO VÍA CURSOS DE EDUCACIÓN CONTINUA



QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

“INGENIERO QUÍMICO”

P R E S E N T A:

FERNANDO HUERTA MONDRAGÓN

MÉXICO.D.F

“2011”



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

- Este trabajo lo dedico especialmente a mi madre que en paz descansa, a quien le hubiese gustado estar presente en este momento sin embargo la llevo en todo momento en mi corazón.
- Le doy gracias a mis hermanos Marisol, Silvia y Julio y a sus respectivas parejas por el apoyo.
- Doy gracias también a mi padre por tener las palabras precisas y su apoyo incondicional.
- Agradezco infinitamente el apoyo a Laura Lourdes Martínez García y Javier Escalona Rios.
- A mis hijos Javier Eduardo Huerta y Fernanda Huerta por que ellos también alcancen sus sueños.
- A todos mis profesores y en especial a Tulia Adela castillo por el tiempo brindado en el asesoramiento de este trabajo.
- Agradezco a Alejandra por su apoyo tan valioso.
- a Yolisma con cariño.
- Le doy gracias a Gloria porque fue muy importante practicar esta forma de modelar el pensamiento.

INDICE

INTRODUCCION	1
CAPITULO 1 INFORMACION GENERAL SOBRE EL TEMA	3
CAPITULO 2 PROGRAMACION NEURO-LINGUISTICA	23
DISCUSION	39
CONCLUSION	40
BIBLIOGRAFIA	41

INTRODUCCIÓN

En las empresas se ha buscado muchas formas de administrar el recurso humano, una de ellas muy de moda es por medio del outsourcing o subcontratación el cual provee de personal calificado para la empresa y así obteniendo múltiples beneficios en disminución de costos y es el que actualmente se encuentra implementado en mi área de trabajo.

Para mi es importante comentarles que al incorporar personal calificado en sus áreas, se deja de lado aspectos importantes que deben dar forma a los objetivos que marca la empresa, al contratar empresas especializadas en materias específicas, se forman grupos de trabajo con personal con la misma preparación pero ideas diferentes de cómo realizar las mismas actividades, es en este momento en el cual al delinear líneas de trabajo es cuando cobra una gran importancia el manejo de información e instrucciones precisas y una mejor comunicación.

Al realizar estrategias algunas empresas dejan en otro plano las necesidades del personal subcontratado y se debe tener cuidado al elegir a un responsable interno para supervisar el outsourcing por que será quien ahora lleve la parte operativa de empresa y en quien recae la responsabilidad del éxito o fracaso.

Se da por hecho que el coordinador o encargado responsable del área es el que debe tener un ambiente laboral óptimo, sin que realmente esto sea una de sus prioridades, ya que los resultados son el único factor tomado en cuenta.

En algunas ocasiones los encargados de la toma de decisiones dan poca importancia al ambiente laboral que se da entre el personal subcontratado al no realizar acercamiento y entender las necesidades y opiniones de los que realizan las

actividades, lo que trae como consecuencia conflictos, desencuentros y mal ambiente que desencadena en constantes fallas de una o mas personas involucradas en dar los resultados, que afecta en general el trabajo de toda la organización.

Con el presente trabajo se abordan los temas de la comunicación efectiva con herramientas de PNL así como su aplicación en mi vida diaria tomados de mi experiencia personal, utilizando las mismas.

He aplicado la Programación Neurolingüística en mi trabajo y en mi vida diaria ya que como una definición encontrada, que la refiere como el arte y la ciencia de la excelencia en la comunicación interpersonal; se desarrolla y es utilizada en todo momento y con todos son aplicadas las técnicas de Programación Neuro Lingüística, tanto para el desarrollo individual como para la optimización de cada uno de los grupos de los que formo parte.

La PNL me ha ayudado a estudiar todo lo que sucede cuando pienso, ya que mis pensamientos tienen consecuencias mayores en mi entorno de las que conscientemente me percataba. En la manera en que he mejorado mi manera de pensar, aprendo a comunicarme mejor, a planear mejor y a lograr más generando mayores éxitos en mi vida. Los conceptos de la PNL así como su práctica es muy sencilla, y me permite obtener resultados sorprendentes.

Para lograr una comunicación efectiva en el trabajo he desarrollado y fortalecido habilidades de comunicación que me permiten mejorar las relaciones interpersonales y el crecimiento continuo a través del respeto, reconocimiento, colaboración, amabilidad, etc.

Estableciendo que la comunicación es la esencia de las relaciones que mantenemos con nuestros compañeros. La manera como cada quién se comunica está relacionada con diversos factores que forman parte de la personalidad de cada uno, como factores culturales, educativos, étnicos, etc. La comunicación así enriquecida es esencial para despertar motivar y comprometer. Implica a la vista, el oído y los sentimientos de los interlocutores, y por eso permite acaparar su atención y asegurarse de que me entiendan.

En mi persona observo muchos cambios que sigo utilizando día con día
La capacitación en PNL facilita el logro de los objetivos y la mejora del ambiente
laboral.

CAPITULO 1

INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL TEMA

En primer lugar abordaremos algunas definiciones importantes:

El concepto de comunicación:

Se llama **comunicación** a la transmisión de información entre dos o más seres. Para comunicarse el ser humano utiliza diversos sistemas de signos: auditivos, visuales, táctiles, olfativos y lingüísticos.

Se llama **sistema** al conjunto de elementos que se relacionan entre sí y dependen unos de otros. Los signos que constituyen una lengua forman un sistema y son interdependientes, por ejemplo, las vocales.

Los elementos de la comunicación

Los elementos que intervienen en un acto comunicativo son los que aparecen a continuación:

Emisor	Sujeto del que parte la información
Receptor	Destinatario de la información emitida por el emisor
Mensaje	Información transmitida
Código	Conjunto o sistema de signos (palabras, colores sonidos, etc.) que se combinan entre si, mediante reglas, para poder formular el mensaje. Emisor y receptor deben conocer el código para poder interpretarlo
Canal	Medio físico a través del cual se transmite el mensaje.
Contexto situacional	Conjunto de circunstancias (lugar, momento, etc.) que rodean al acto comunicativo y lo condicionan

El ruido y las redundancias

A veces, el mensaje llega adulterado al receptor porque se producen interferencias, o ni siquiera llega. Este fenómeno se denomina **ruido**. Para evitar

estas dificultades en la transmisión del mensaje y asegurar la llegada correcta de la información, se usan las **redundancias**, o repeticiones innecesarias que actúan como refuerzos. Así en: *Te quiero, amor mío*, la expresión *amor mío*, contiene la misma información que el primer tramo del mensaje.

Las funciones del lenguaje

Función del lenguaje es cada una de las distintas finalidades para las que se usa. Así, cuando el interlocutor habla con otro, siempre lo hace con alguna **intención comunicativa**. Las funciones son: *referencial, expresiva, apelativa, estética, fática y metalingüística*

Función	Concepto	Ejemplo
Referencial	El emisor, busca únicamente, transmitir una información sobre la realidad. Se suele reconocer por el uso de la tercera forma verbal y el modo indicativo.	<i>En verano hace mucho calor durante las horas centrales del día</i>
Expresiva	El emisor transmite un estado de ánimo, una emoción, un sentimiento, una opinión personal, etc. Se usa en primera persona.	<i>Me encuentro francamente agotado por el exceso de trabajo</i>

Apelativa	El emisor pretende influir en el receptor para que actúe de una determinada manera. Se usa en segunda persona y en el modo imperativo del verbo	<i>Vete inmediatamente al médico: estás enfermo.</i>
Estética	El emisor persigue la belleza de la forma del mensaje. Se emplean metáforas y otras figuras retóricas.	<i>Ave dulce muere y en las aguas mora</i>
Fática	El emisor utiliza el lenguaje para asegurar que la comunicación no se ha interrumpido.	<i>Sí... si, vale... vale, bien, ya... ya, claro.</i>
Metalingüística	El emisor utiliza el lenguaje para hablar sobre el propio lenguaje.	<i>Hoja se escribe con h</i>

Ronald Hubbard escribió: "Un hombre está tan vivo como pueda comunicar". Y la comunicación es una faceta de la vida que exploró realmente a fondo, acabando por escribir cientos de miles de palabras sobre este tema vital. Las destrezas de

comunicación son esenciales en cualquier campo de interacción humana. En realidad, cuando todo se ha dicho y hecho, en cualquier nivel, la comunicación es la única actividad que todo el mundo comparte.

Los beneficios de la comunicación efectiva son demasiados como para poder enumerarlos, ya que mejoran todos los aspectos de la vida, tanto los personales como los profesionales. La capacidad para comunicar es vital para el éxito de cualquier empeño.

¿Qué es la Comunicación? ¿Cómo debe hablar una persona de manera que otra le escuche y le comprenda? ¿Cómo debe escuchar? ¿Cómo sabe si se le escuchó y se le comprendió?

Todos estos son puntos sobre la comunicación que busco explicar. Las personas saben que la comunicación es una parte importante de la vida pero con este trabajo estoy en condición de decirle a alguien *cómo* comunicarse.

Para dominar la comunicación, es necesario comprenderla.

Definimos la comunicación: un logro que ha conducido a una comprensión mucho más profunda de la vida misma.

La comunicación, en esencia, es el desplazamiento de una partícula de una parte del espacio a otra parte del espacio. Una *partícula* es lo que se está comunicando. Puede ser un objeto, un mensaje escrito, la palabra hablada o una idea. En su definición más burda, esto es comunicación.

Este sencillo esquema de la comunicación nos lleva a la definición completa:

La comunicación es la consideración y acción de impeler un impulso o partícula desde el punto fuente, a través de una distancia, hasta el punto receptor; con la intención de hacer que exista en el punto receptor, una duplicación y comprensión de lo que emanó del punto fuente.

Duplicación es el acto de reproducir algo con exactitud. Emanar significa "surgir".

La fórmula de la comunicación es: causa, distancia, efecto, con intención, atención y duplicación con *comprensión*.

La definición y fórmula de la comunicación abren la puerta a la comprensión de este tema. Al analizar minuciosamente la comunicación en sus partes componentes, podemos ver la función de cada una y así comprender con más claridad el todo.



Cualquier comunicación lleva consigo una partícula que puede estar en una de cuatro categorías: un objeto. . .



. . .un mensaje escrito. . .



. . .una palabra hablada. . .



. . .o una idea.



Cualquier comunicación con éxito contiene todos los elementos que se muestran aquí. Cualquier fallo al comunicar se puede analizar en relación a estos componentes, para aislar lo que fue mal.

Los Factores de la Comunicación

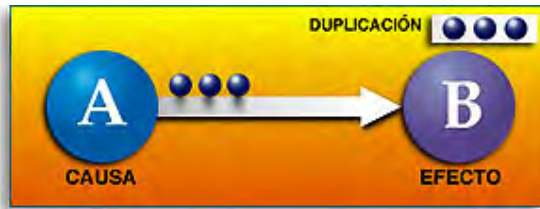
Vamos a examinar más a fondo los diferentes componentes de la comunicación al observar dos unidades de vida, una de ellas "A" y la otra "B". "A" y "B" son terminales; terminal significa un punto que recibe, retransmite y envía comunicación.

Primero está la *intención* de "A". Esto, en "B" se vuelve *atención*, y para que tenga lugar una verdadera comunicación, debe tener lugar una *duplicación* en "B" de lo que emanó de "A".

Por supuesto, para que "A" emane una comunicación, debió prestar atención originalmente a "B", y "B" debió dar a esta comunicación cierta intención, al menos para escucharla o recibirla, de manera que tenemos tanto causa como efecto que tienen intención y atención.



Ahora bien, existe otro factor que es muy importante: el factor de la duplicación. Podemos expresarlo como realidad, o podemos expresarlo como acuerdo. El grado de acuerdo que se alcanza entre "A" y "B" en este ciclo de comunicación, se convierte en la realidad de ambos, y esto se logra mecánicamente por duplicación. En otras palabras, el grado de realidad que se alcance en este ciclo de comunicación depende de cuanta duplicación haya. "B" como efecto, debe duplicar en cierto grado, lo que emanó de "A" como causa, para que tenga lugar la primera parte del ciclo.



Entonces “A”, ahora como efecto, debe duplicar lo que emanó de “B” para que concluya la comunicación. Si esto sucede, no existen consecuencias perjudiciales.



Si no ocurre esta duplicación en “B” y luego en “A”, obtenemos el equivalente a un ciclo de acción incompleto. Si “B”, por ejemplo, no duplicó ni siquiera vagamente lo que emanó de “A”, no se llevó a cabo la primera parte del ciclo de comunicación y podría producirse una buena cantidad de movimiento que no se puede predecir, discusión y explicaciones. Si “A”, a su vez, no duplicase lo que emanó de “B” cuando “B” era causa en el segundo ciclo, ocurriría de nuevo un ciclo incompleto de comunicación con la consecuente falta de realidad. Naturalmente, si reducimos la realidad, reduciremos la afinidad (el sentimiento de amor o agrado por algo o alguien). Así pues, donde falta la duplicación, se ve que se reduce la afinidad.

Un ciclo completo de comunicación tendrá una alta afinidad como resultado. Si alteramos el orden de cualquiera de estos factores, obtendremos un ciclo de comunicación incompleto, y tendremos a “A”, a “B” o a ambos, *esperando* el final del ciclo. Es así como la comunicación se vuelve dañina.

Un ciclo incompleto de comunicación genera lo que podría llamarse *hambre de respuestas*. Un individuo que está esperando una señal de que se ha recibido su

comunicación, está propenso a aceptar cualquier flujo de entrada. Cuando un individuo, durante mucho tiempo y constantemente ha esperado respuestas que no llegan, atraerá hacia sí cualquier tipo de respuesta de cualquier parte, en un esfuerzo por remediar su escasez de respuestas.



Los ciclos incompletos de comunicación dan por resultado una escasez de respuestas. No importa demasiado cuáles fueron o cuáles podrían ser las respuestas, siempre que se aproximen vagamente al asunto en cuestión. Sí importa que se dé una respuesta que no se buscó en absoluto, como en el caso de una comunicación obsesiva o compulsiva o que no se dé ninguna respuesta en absoluto.

La comunicación en sí es perjudicial sólo cuando la comunicación que emanó del punto causa fue repentina e incongruente (ilógica) con el entorno. Aquí tenemos violaciones de la atención y de la intención.

En esto entra también el factor de interés, pero es mucho menos importante. No obstante, este factor explica bastantes aspectos del comportamiento humano. "A" tiene la intención de interesar a "B". "B" para que se le hable, se vuelve *interesante*.



De manera similar, “B” está interesada al emanar una comunicación y “A” es interesante.



Tenemos aquí, como parte de la fórmula de la comunicación, (pero una parte menos importante) un constante cambio de estar interesado a ser interesante por parte de ambas terminales, “A” y “B”. La causa está interesada, el efecto es interesante.

Más importante es el hecho de que la intención de “A”, para ser recibida, impone a “A” la necesidad de que pueda ser duplicado.



Si “A” no puede ser duplicable en absoluto, su comunicación, por supuesto, no se recibirá en “B”, ya que “B”, al no poder duplicar a “A”, no puede recibir la comunicación.

Como ejemplo de esto, digamos que “A” habla chino, y “B” sólo comprende el francés. Es necesario que “A” hable francés para hacerse duplicable para “B”, que sólo comprende francés. En el caso de que “A” hablara un idioma y “B” otro y no

tuvieran un idioma en común, tenemos el posible factor de la mímica, con lo que aún así podría tener lugar una comunicación. Suponiendo que “A” tuviera una mano, podría levantarla, “B” levantaría la mano, suponiendo también que la tuviera. Luego, “B” podría levantar la otra mano y “A” podría levantar también la suya, y habríamos completado un ciclo de comunicación gracias a la mímica.

Todas las cosas son, básicamente, consideraciones. Existen porque consideramos que existen. La idea siempre es superior a la mecánica de energía, espacio, tiempo, masa. Sería posible tener ideas sobre la comunicación totalmente diferentes a las aquí descritas; sin embargo, estas son las ideas de comunicación que se tienen en común en este universo, y las que utilizan las unidades de vida del mismo.

En la fórmula de la comunicación que se da aquí, tenemos el acuerdo básico sobre el tema de la comunicación. Dado que las ideas son superiores a esto, un ser puede tener además de la fórmula de la comunicación, sus extrañas ideas sobre cómo debe llevarse esta a cabo; pero si esta idea no tiene el acuerdo general, la persona se puede quedar en definitiva sin comunicación.

Tomemos el ejemplo de un escritor modernista que insiste en que se deben eliminar las tres primeras letras de cada palabra o que no debe terminarse ninguna oración. No va a lograr el acuerdo de sus lectores.

Existe una acción continua de selección natural, podría decirse, que extirpa las ideas extrañas o peculiares sobre la comunicación. La gente, para estar en comunicación, se adhiere a las reglas básicas que se dan aquí; y cuando alguien trata de alejarse demasiado de ellas, sencillamente no le duplican y así, en efecto, se queda sin comunicación.

Llegamos ahora al problema de lo que debe estar dispuesta a experimentar una unidad de vida para poder comunicar. En primer lugar, el punto fuente primario debe estar dispuesto a ser duplicable. Debe ser capaz de prestar como mínimo algo de atención al punto receptor. El punto receptor primario debe estar dispuesto a duplicar, debe estar dispuesto a recibir y debe estar dispuesto a convertirse en punto fuente para enviar de regreso una comunicación o una respuesta. Y el punto fuente primario, a su vez, debe estar dispuesto a ser punto receptor.



Como estamos tratando básicamente con ideas y no con mecánicas, vemos que entre un punto fuente y otro de efecto debe existir la actitud mental de estar dispuesto, cada uno, a ser causa o efecto a voluntad; dispuesto a duplicar a voluntad; dispuesto a que se le duplique a voluntad; dispuesto a cambiar a voluntad; dispuesto a experimentar la distancia entre los dos a voluntad. En pocas palabras: dispuesto a comunicarse.



Cuando encontramos estas condiciones en un individuo o en un grupo, encontramos gente cuerda.

Cuando ocurre una falta de voluntad para enviar o para recibir comunicaciones; cuando las personas envían comunicaciones en forma compulsiva u obsesiva, sin

dirección alguna y sin tratar de ser duplicables; cuando quienes reciben las comunicaciones se quedan callados y no dan acuse de recibo ni contestan, tenemos factores de irracionalidad.

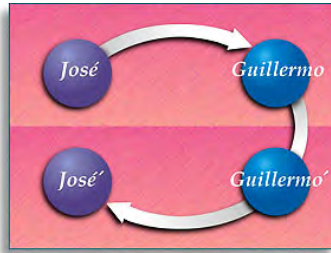
Algunas de las condiciones que pueden ocurrir en una línea irracional son: fallo en ser duplicables antes de emanar una comunicación, una intención contraria a que se nos reciba, falta de disposición para recibir comunicación o duplicarla, falta de disposición para experimentar distancia, falta de disposición para cambiar, falta de disposición para poner atención, falta de disposición para expresar intención, falta de disposición para dar acuse de recibo y, en general, falta de disposición para duplicar.

Alguien podría ver que la solución a la comunicación es no comunicar. Podría decirse que si desde el principio la persona no se hubiera comunicado, no estaría ahora en problemas. Puede ser que haya algo de verdad en esto, pero un hombre está muerto en la medida en que no se pueda comunicar. Está vivo en la medida en que pueda comunicar.

Comunicación en dos direcciones.

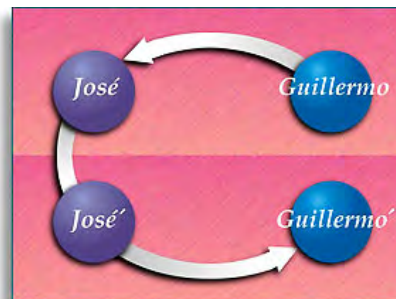
Un ciclo de comunicación y una comunicación en dos direcciones son, de hecho, dos cosas diferentes. Si examinamos de cerca la anatomía de la comunicación (la estructura real y sus partes), descubriremos que un ciclo de comunicación no es enteramente una comunicación en dos direcciones.

Si observa la Gráfica A que se da a continuación, verá un ciclo de comunicación:



Tenemos aquí a José como el originador de una comunicación. Este es su impulso primario. Este impulso va dirigido a Guillermo. Encontramos que Guillermo lo recibe y luego Guillermo origina una respuesta o un acuse de recibo como Guillermo' y este acuse de recibo regresa a José'. Por ejemplo, José dice: “¿Cómo estás?” Guillermo recibe esto y luego (convirtiéndose en causa secundaria) lo contesta como Guillermo' diciendo: “Estoy bien”, lo cual regresa a José', cerrando así el ciclo.

Ahora, lo que llamamos un ciclo de comunicación en dos direcciones, puede seguir como se ve en la Gráfica B:



Aquí tenemos a Guillermo como origen de una comunicación. Guillermo dice: “¿Cómo va todo?”, José recibe esta comunicación y luego, como José' o causa secundaria, contesta: “Más o menos”, al obtener esta respuesta, Guillermo' le da entonces acuse de recibo.

Vemos que en la Gráfica A, José' dio un acuse de recibo a la causa secundaria mediante una inclinación de cabeza o con una mirada de satisfacción. Y en la Gráfica B, el "más o menos", de José' obtiene un acuse de recibo por parte de Guillermo', a manera de una inclinación de cabeza o alguna expresión que indique que recibió la comunicación.

Si tanto José como Guillermo son "hombres fuertes y silenciosos", omitirán alguna parte de estos ciclos. La omisión más notoria y la que con más frecuencia se considera un "retardo de comunicación", sería que en la Gráfica A, José dijera: "¿Cómo estás?" y Guillermo se quedara sin hablar ("Retardo de comunicación" significa el período de tiempo que transcurre entre el hecho de hacer una pregunta y la respuesta a esa misma pregunta, que da la persona a quien se le hace).

Tenemos aquí que José causa una comunicación y Guillermo' no continúa el ciclo. No sabemos ni preguntamos ni tampoco nos interesa, si Guillermo, como punto receptor, la escuchó siquiera. Podemos suponer que al menos él estaba presente, que José habló con suficiente volumen para que se le escuchara y que la atención de Guillermo estaba en algún punto cercano a José. Entonces, en lugar de llevar adelante el ciclo de comunicación, José se queda con un ciclo incompleto y nunca tiene la oportunidad de convertirse en José'.

Hay diversas maneras en las que podría quedar incompleto un ciclo de comunicación y podríamos clasificarlas como sigue:

1. José no emana una comunicación,
2. Guillermo no escucha la comunicación,
3. Guillermo' no contesta la comunicación que recibió, y

4. José' no da acuse de recibo con alguna señal o palabra que indique que escuchó a Guillermo'.

Podríamos señalar varias razones para todo esto, pero nuestro propósito aquí no es dar razones de porqué no se completa un ciclo de comunicación. Nuestro único propósito tiene que ver con el hecho de que no se completa.

Digamos ahora que en la Gráfica A, José es una persona que origina comunicación de forma compulsiva y constante, tenga o no la atención de alguien y tengan estas comunicaciones algo que ver con cualquier situación existente o no. Vemos que José corre el riesgo de encontrarse, al comunicar, con un Guillermo que no le presta atención y que no le escucha, y por ello, con un Guillermo' ausente que no contesta y un José' ausente que nunca da acuse de recibo.

Vamos a examinar la misma situación en la Gráfica B. Aquí tenemos en Guillermo, el origen de una comunicación y tenemos al mismo José con un flujo de salida compulsivo. Guillermo dice: "¿Cómo estás?" y no se completa el ciclo porque José está tan ocupado en su propia conducta compulsiva que no se convierte en José' y nunca da a Guillermo la oportunidad de convertirse en Guillermo' y dar acuse de recibo.

Consideremos ahora otra situación. Encontramos a José originando comunicaciones y a Guillermo, una persona que nunca origina comunicaciones. José no es necesariamente compulsivo u obsesivo al originar comunicaciones, pero Guillermo se inhibe al originarlas. Encontramos que José y Guillermo, al trabajar juntos, empiezan a llevar a cabo esta especie de actividad: José origina una comunicación, Guillermo la escucha, se convierte en Guillermo', la contesta y le da a José la oportunidad de convertirse en José'. Esto sigue bastante bien, pero tarde o

temprano se atorará al violarse el ciclo en dos direcciones, ya que Guillermo nunca origina una comunicación.

Un ciclo de comunicación en dos direcciones funcionaría como sigue: José, al originar y completar una comunicación, puede entonces esperar que Guillermo le origine una comunicación, completando así lo que falta del ciclo de comunicación en dos direcciones. Guillermo origina una comunicación, José la escucha, José' la contesta y Guillermo' le da acuse de recibo.

Tenemos así el ciclo normal de una comunicación entre dos terminales, pues en este caso, José es una terminal y Guillermo es una terminal y puede verse que la comunicación fluye entre dos terminales. Los ciclos dependen de que José origine una comunicación, Guillermo la escuche, Guillermo se convierta en Guillermo' y conteste esa comunicación y José le dé acuse de recibo a esa comunicación. Después Guillermo originaría una comunicación, José escucharía la comunicación, José' contestaría la comunicación y Guillermo' le daría acuse de recibo a esa comunicación.

Si ellos hicieran esto, independientemente del asunto que estuvieran tratando, nunca se meterían en una disputa y tarde o temprano llegarían a un acuerdo, aunque fueran hostiles entre sí. Sus problemas y sus diferencias se aclararían y estarían en buenas condiciones en su relación mutua.

Un ciclo de comunicación en dos direcciones se destruye cuando una de las terminales deja, en el momento en que le corresponde su turno, de originar comunicación. Descubrimos que en este asunto toda la sociedad tiene enormes dificultades. Está tan acostumbrada a la diversión enlatada, y tan inhibida para originar comunicaciones por padres que tampoco podían comunicarse y debido a la

educación y a otras causas, que las personas están en un punto muy bajo en lo que se refiere a originar comunicación. Para empezar una comunicación es necesario, por principio de cuentas, originarla.

Encontramos así que las personas hablan, ante todo, de temas impuestos por causas externas. Ven un accidente y lo discuten, ven una película y la discuten. Esperan que una fuente externa les dé un motivo para conversar. Pero, dado que las dos terminales están en un nivel bajo en cuanto a originar comunicación, lo que también podría considerarse un nivel bajo en imaginación, descubrimos que estas personas, al depender de impulsos primarios externos, tienen una comunicación compulsiva o inhibidora en mayor o menor grado; y así, la conversación se desvía de forma rápida y marcada y puede acabar en extraordinarias hostilidades o conclusiones erróneas.

Supongamos que la falta de un impulso original o primario como causa, por parte de José, lo ha llevado a comunicarse de manera obsesiva o compulsiva; y vemos que está tan ocupado con su flujo de salida, que nunca tiene la oportunidad de escuchar a alguien que le hable, y de oírlo, no le contestaría. Guillermo, por otra parte, puede estar tan, tan abajo como causa primaria (o sea, en un nivel tan bajo en cuanto a originar comunicación), que ni siquiera llega a convertirse en Guillermo', o si lo hace, nunca expone su propia opinión, desequilibrando con ello a José cada vez más y más hacia una comunicación aún más y más compulsiva.

Como puede ver en estas gráficas, podrían originarse situaciones novedosas, como el problema de contestar obsesivamente o de manera inhibidora. Un individuo podría estar todo el tiempo contestando, justificando o explicando (que es lo mismo) sin que se le hubiera originado una comunicación primaria. Otra persona, como José' de la

Gráfica A o Guillermo' de la Gráfica B, podría pasarse todo el tiempo dando acuses de recibo, aunque no le llegara nada a lo que dar acuse de recibo. Las manifestaciones más comunes y que más se observan, sin embargo, son: originación obsesiva y compulsiva, aceptación de la comunicación sin responderla y no dar acuse de recibo a lo que se contesta. Estos son los puntos en donde podemos encontrar flujos atorados.

Ya que comunicarse parece ser el único crimen en este universo, y dado que la única gracia salvadora de la persona es comunicarse, claramente se ve que siempre surgirán confusiones en la comunicación. Pero debemos comprender que ahora, felizmente, esto puede resolverse.

En este doble ciclo de comunicación los flujos se atorran cuando ocurre una escasez en:

1. Originación de la comunicación,
2. Recepción de la comunicación,
3. Contestación a una determinada comunicación,
4. Acuse de recibo a la contestación.

Puede verse, así, que tanto en la Gráfica A como en la Gráfica B, sólo hay cuatro partes que pueden volverse problemáticas, independientemente de la cantidad de manifestaciones peculiares que ocurran como resultado de ello.

Asimismo el poder de comunicarse con las personas de manera efectiva, permite expandir y enriquecer los modelos del mundo que se tienen según las experiencias

personales vividas. Lograrlo tiene un solo objetivo.- Buscar que la vida sea más rica, satisfactoria y provechosa.

CAPITULO 2

PROGRAMACION NEUROLINGUISTICA

En este sentido también se puede lograr una relación laboral eficaz, aplicando las técnicas de la Programación Neuro-Lingüística.

Poner al servicio consejos y estrategias prácticas que se pueden aplicar de inmediato en diversas situaciones, requiere de un enfoque conciso que en su propuesta plantea un cambio de paradigmas, una representación de la situación en otro lugar y en otras condiciones con los recursos propios de cada persona. Es así como en el campo de las profesiones y específicamente aplicado a lo laboral surge un modelo potente, de impacto en la comunicación y percepción de la realidad: La Programación Neuro-Lingüística (PNL).

Según González (1996)¹ la PNL es un meta-modelo porque va más allá de una simple comunicación. Este meta-modelo adopta como una de sus estrategias, preguntas claves para averiguar que significan las palabras para las personas. Se centra en la estructura de la experiencia, más que en el contenido de ella. Se presenta como el estudio del "**cómo**" de las experiencias de cada quien, el estudio del mundo subjetivo de las personas y de las formas como se estructura la experiencia subjetiva y se comunica a otros, mediante el lenguaje.

Esto permite que la conducta sea concebida como consecuencia o resultado de complejos procesamientos neurofisiológicos de la información percibida por los

¹González, L.(1996). P.N.L Comunicación y Diálogo. Editorial Font. México:

órganos sensoriales. Procesamientos que son representados, ordenados y sistematizados en modelos y estrategias, a través de sistemas de comunicación como el lenguaje. Estos sistemas tienen componentes que hacen posible la experiencia y pueden ser intencionalmente organizados y "programados" para alcanzar ciertos propósitos.

Bandler y Grinder (1993)² logran englobar tres aspectos con respecto al término PNL:

- a. Programación: se refiere al proceso de organizar los elementos de un sistema (representaciones sensoriales), para lograr resultados específicos.
- b. Neuro: (del griego "Neurón", que quiere decir nervio), representa el principio básico de que toda conducta es el resultado de los procesos neurológicos.
- c. Lingüística: (del latín "Lingua", que quiere decir lenguaje), indica que los procesos nerviosos están representados y organizados secuencialmente en modelos y estrategias mediante el sistema del lenguaje y comunicación.

El concepto PNL, fue creado por Jonh Grinder y Richard Bandler, a principios de los años setenta. Al respecto cabe citar la opinión de Bandler (1982, p.7)³ quien afirma:

La programación Neuro-Lingüística es el nombre que inventé para evitar la especialización de un campo o en otro... una de las maneras que la (PNL) representa, es enfocar el aprendizaje humano...

Básicamente desarrollamos maneras de enseñarle a la gente a usar su propia cabeza.

² Bandler, R y Grinder, J (1993) Trance Formate. Editorial Gaia. Madrid: España.

³ Bandler, R. y Grinder, J. (1982). De sapos a príncipes. Editorial cuatro Vientos. Santiago de Chile.

Robbins. (1991)⁴, también aporta un concepto significativo sobre la PNL al considerar que es el estudio de cómo el lenguaje, tanto el verbal como el no verbal, afecta el sistema nervioso, es decir, que a través del proceso de la comunicación se puede dirigir el cerebro para lograr resultados óptimos.

La PNL es un estudio de excelencia humana, puesto que da la oportunidad de crecer continuamente en los aspectos emocionales, psicológicos, intelectuales, artísticos sociales y económicos y al mismo tiempo contribuye en forma positiva con el progreso de los demás.

Estos aspectos tienen un alto valor en el campo laboral, porque de allí parte la idea de utilizar la PNL como herramienta estratégica para la eficacia del proceso de comunicación.

A mitad del siglo XX, científicos muy destacados, entre ellos un ruso llamado Luria (s/f), retomaron las evidencias de las relaciones entre el cerebro y el lenguaje acumuladas aproximadamente cien años atrás y volvieron a preguntarse de qué modo este órgano generaba lo que se considera más distintivo del hombre (pensamientos, acciones emociones).

La psicología había dedicado su atención a los procesos del comportamiento anormal y como lograr llevar a la normalidad a los sujetos estudiados. Esta estrategia estuvo en vigencia hasta que se inició el estudio del PNL. (O'Connor, 1997)⁵.

⁴ Robbins, A (1991). Poder sin límites. Editorial Grijalbo. Caracas Autor.

⁵ O'Connor, J (1997), PNL para formadores. Ediciones Urbano. Barcelona España.

La PNL nació por iniciativa de John Grinder (Psicolingüista) y Richard Bandler (Matemático, Psicoterapeuta, Gestaltista) a principios de la década de los años setenta.

La tarea de ambos se orientó en la búsqueda del por qué unos terapeutas tuvieron éxito en sus tratamientos. Eligieron a Milton Erickson, Virginia Satir, Fritz Perls y Carls Rogers e identificaron los patrones conductuales empleados por éstos, la forma como ellos realizaban las invenciones verbales, el tono y el timbre de su voz, sus actitudes no verbales, sus acciones, movimientos y posturas entre otros.

A través del estudio de observación, encontraron que estos terapeutas tenían en común una estructura o modo de interaccionar, lo que les permitió el acceso a una serie de modelos de comunicación poderosos para establecer algunas reglas o pautas útiles para lograr el objetivo en diferentes áreas de trabajo, dentro de ellas el campo laboral.

Por lo dicho anteriormente se tiene presente que la PNL tiene un entorno en el Terreno de las ciencias del hombre.

La Programación Neuro-Lingüística parte de los fundamentos de la teoría Constructivista, la cual define la realidad como una invención y no como un descubrimiento. Es un constructo psíquico de Grinder y Bandler basados en el hecho de que el ser humano no opera directamente sobre el mundo real en que vive, sino que lo hace a través de mapas, representaciones, modelos a partir de los cuales genera y guía su conducta. Estas representaciones que además determinan el cómo se percibirá el mundo y qué elecciones se percibirán como disponibles en él, difieren necesariamente a la realidad a la cual representan. Esto es debido a que el ser humano al transmitir su representación del mundo tiene ciertas limitaciones,

las cuales se derivan de las condiciones neurológicas del individuo, de la situación social en que vive y de sus características personales (Cudicio, 1992).

Estas limitaciones a su vez determinan que el lenguaje como toda experiencia humana, esté también sometido a ciertos procesos que empobrecen su modelo.

Para el abordaje de dichos procesos la PNL se apoya en el modelo más explícito y completo del lenguaje natural humano, la gramática transformacional representada por Noam Chomsky y en especial en los conceptos: (a) estructura superficial que consiste en lo que el hablante dice realmente. (b) la estructura profunda, es lo que el hablante piensa y quiere manifestar.

En cuanto a la gramática transformacional se basa en la creación de nuevos mensajes. Considera que las personas son capaces de interpretar y producir mensajes nuevos, de manera que puede afirmarse que no se produce por repetición ni por recuerdo.

Chomsky, (1957, p.26)⁶ plantea que "...en el proceso de comunicación existen varios mecanismos que son universales y tienen que ver con las intuiciones relacionadas con el lenguaje"

Una persona frente a su experiencia del mundo, forma de éste una representación lingüística bastante completa, variada y rica en detalles. A nivel lingüístico, esto correspondería a la estructura profunda. Sin embargo, al comunicar su experiencia a otro, utiliza expresiones empobrecidas (estructura superficial) que presentan omisiones, generalizaciones y distorsiones.

⁶ Chomsky, N. (1957). La nueva lingüística. En Ma. D Mascasas. (comp). Areas consultor didáctico: Lengua y Literatura. (pp.26) Ediciones Nauta. Bogotá: Colombia.

En este sentido, Bandler y Grinder (1980)⁷, proponen una serie de estrategias verbales para tratar con la estructura superficial del lenguaje. Estas estrategias consisten primordialmente en evitar las generalizaciones, omisiones y distorsiones. La generalización es un proceso por el cual las personas no representan algo específico en la experiencia. Un ejemplo de generalización sería "La gente se la pasa molestándome". En este caso se utilizan intervenciones que contradigan la generalización, apelando a la propia experiencia del sujeto o se trabaja con la ausencia de índices referenciales o con la especificación de los cuantificadores universales o con los verbos que el sujeto no especifica completamente.

Con relación a las omisiones, mecanismo que se produce cuando se presta atención selectivamente a ciertas dimensiones de la experiencia, pero se eliminan otras, se persigue que el sujeto identifique y complete la frase faltante. Cuando una persona expresa "estoy asustado" se produce una omisión, porque no se especifica de qué o de quién está asustado, por lo tanto se emplean intervenciones que le permitan a la persona identificar mayor riqueza de detalles al tratar con alguna situación en particular.

Por último, las distorsiones se producen cuando la gente asigna a los objetos externos, responsabilidades que están dentro de su. En la oración "El alumno me pone furioso" es una distorsión porque la emoción "rabia" es atribuida a alguien más, distinto a la persona que lo está experimentando.

La generalización, la distorsión y la eliminación al ser empleadas en la comunicación reducen la posibilidad de hacer escogencia de opciones en una mayor concepción de la realidad. Según Villoria (1987)⁸ tales mecanismos actúan también en todo el

⁷ Bandler, R y Grinder, J. (1980) La estructura de la magia. Editorial Cuatro Vientos. Santiago de Chile.

⁸ Villoria, N. (1987). Vivir vs. Sobrevivir. Caracas Autor.

sistema de creencias, tal como lo aborda el Análisis Transaccional, específicamente cuando las personas lo utilizan como única norma dentro del proceso de su vida. Por esta razón, es indispensable que los individuos adquieran la capacidad de especificar sus generalizaciones, recobrar partes faltantes omitidas en su modelo del mundo y corregir las partes distorsionadas del mismo para orientar de forma precisa su cambio.

La PNL es una escuela pragmática del pensamiento, con herramientas para desarrollar un pensamiento estratégico y sistemático. Mejora las carencias y principios básicos de lo que son los seres humanos y para flexibilizar conductas que permitan alcanzar con eficiencia las metas propuestas.

Por lo anteriormente señalado, se puede caracterizar la PNL:

- a. La PNL tiene la habilidad de ayudar al ser humano a crecer, trayendo como resultado una mejor calidad de vida.
- b. Presenta un enfoque práctico y potente para lograr cambios personales debido a que posee una serie de técnicas que se asocian entre sí para lograr una conducta que se quiere adquirir.
- c. Se concibe como una poderosa herramienta de comunicación, influencia y persuasión, puesto que, a través del proceso de comunicación se puede dirigir el cerebro para lograr resultados óptimos.
- d. Es esencialmente un modelado. Los especialistas que desarrollaron la PNL estudiaron a quienes hacían las cosas de manera excelente, encontraron cual era su fórmula y proporcionaron los medios para repetir la experiencia.

e. La PNL es una actitud. La actitud de " voy a lograrlo" con unas enormes ganas indetenibles.

Va más allá de un simple conjunto de herramientas. Se origina a partir de

La Lingüística (La **lingüística** es el estudio científico tanto de la estructura de las lenguas naturales como del conocimiento que los hablantes poseen de ellas), la Terapia Gestalt (es una terapia perteneciente a la psicología humanista (o Tercera Fuerza), la cual se caracteriza por no estar hecha exclusivamente para tratar enfermos, sino también para desarrollar el potencial humano, Se basa en:

- El *aquí y ahora*: vivir y sentir el presente. Vivir y sentir la realidad.
- El darse cuenta ("*awareness*", en inglés): es el paciente quien ha de darse cuenta de lo que le pasa. Sólo se necesita ser consciente para cambiar (si se quiere) una conducta.
- Aceptar lo que uno es: no buscar ídolos, no aceptar los "deberías", ser responsable de los propios actos.
- Enfatizar en el *cómo* o en el *para qué* más que en el *porqué*: *¿Cómo me siento?*, *¿Cómo me siento en esta situación?*, *¿Cómo me siento ahora?*, *¿Para qué estoy haciendo esto?*, *¿Para qué me sirve sentirme de este modo?*

También es importante el uso de la primera persona, puesto que una de las fortalezas de la terapia Gestalt es, como se ha mencionado, el asumir la responsabilidad de nuestros propios pensamientos, sentimientos y acciones: el *cliente* no tiene que ocultarse usando un sujeto colectivo. Por ejemplo, al decir "los jóvenes bebemos mucho" en vez de "yo bebo mucho" se hace uso del plural, y por lo tanto se desvía la responsabilidad personal.).

La Semántica General (El término **semántica** se refiere a los aspectos del significado, sentido o interpretación del significado de un determinado elemento, símbolo, palabra, expresión o representación formal. En principio cualquier medio de expresión (lenguaje formal o natural) admite una correspondencia entre expresiones de símbolos o palabras y situaciones o conjuntos de cosas que se encuentran en el mundo físico o abstracto que puede ser descrito por dicho medio de expresión.

La semántica puede estudiarse desde diferentes puntos de vista:

- **Semántica lingüística**, trata de la codificación y decodificación de los contenidos semánticos en las estructuras lingüísticas.
- **Semántica lógica**, desarrolla una serie de problemas lógicos de significación, estudia la relación entre el signo lingüístico y la realidad. Las condiciones necesarias para que un signo pueda aplicarse a un objeto, y las reglas que aseguran una significación exacta.

Semántica en ciencias cognitivas, intenta explicar por qué nos comunicamos, y cuál es el mecanismo psíquico que se establece entre hablante y oyente durante este proceso.),

El Análisis Transaccional (El **análisis transaccional** es un sistema de psicoterapia individual y social que se engloba dentro de la psicología humanista propuesto por el psiquiatra Eric Berne en los años 1960 en Estados Unidos, quien lo divulgó con su libro *Juegos en que participamos*).

El análisis transaccional propone una metodología y unos conceptos básicos expresados en un lenguaje sin los tecnicismos abstractos que predominan en otras teorías psicológicas. Pretende ser un modelo profundo, con técnicas para facilitar la

reestructuración y el cambio personal. Su fácil integración con otras disciplinas de las ciencias humanas y sociales, le ha dado una gran difusión mundial dentro del entorno humanista, laboral y de la auto-ayuda. Sin embargo, su debilidad epistémica y sus constantes analogías del psicoanálisis freudiano le impiden ser tomada como una teoría seria por la comunidad científica y asistencial.

A nivel funcional, busca facilitar el análisis de las formas en que las personas interactúan entre sí, mediante transacciones psicológicas, con sus estados del yo Padre, Adulto y Niño, aprendiendo a utilizar el primero para dar cuidados, el segundo para individuarnos y el tercero para buscar y recibir cuidados, tanto en nuestra interacción con los demás, como también en nosotros mismos, creciendo en el logro de una personalidad integradora.

A nivel profundo, busca facilitar el abandono del guión psicológico que decidimos en la infancia bajo la influencia de las figuras parentales y de autoridad, pero que fue necesario para sobrevivir y que podemos aún estar siguiendo de forma inconsciente. Al dejar el guión, dejamos también de jugar los juegos psicológicos que lo refuerzan, pudiendo entonces usar integradoramente nuestra capacidad de pensar, sentir y actuar, al servicio de un vivir saludable.

Además de psicoterapia, el Análisis Transaccional es aplicable en crecimiento personal, educación, enfermería, trabajo social, desarrollo organizacional y en otras actividades en las cuales las personas interactúan entre sí.), y El Dominio Corporal, Cognitivo y Emocional.

Ahora el cerebro de los individuos tiene sus propias particularidades, no hay dos que sean exactamente iguales. En este mismo sentido a continuación se realizará una breve explicación de la aplicabilidad de la PNL.

El hemisferio izquierdo se especializa en reconocer las partes que constituyen un conjunto, es lineal y secuencial. Pasa de un punto a otro de manera gradual, paso a paso. Procesa información verbal, codifica y decodifica el habla. Separa las partes que constituyen un todo. Podría ser comparado con una computadora, tiene un lenguaje propio.

En cuanto al hemisferio derecho se puede mencionar, en relación con su funcionamiento que combina partes para crear un todo, se dedica a la síntesis. Busca y construye relaciones entre partes separadas. Procesa simultáneamente en paralelo. Es especialmente eficiente en el proceso visual y espacial (imágenes). Podría ser comparado con un Caleidoscopio. Se relaciona con un número casi infinito de variedades. Se especializa en relaciones no lineales. Pareciera fuente de la percepción creativa. Las palabras o figuras por sí solas no dicen nada, y si se juntan, se obtiene una comunicación mucho más clara.

En la comunicación, el saber es a menudo equiparado con la capacidad de expresarse verbalmente. El lado izquierdo del cuerpo está controlado principalmente por el hemisferio cerebral derecho y el lado derecho por el hemisferio izquierdo. Los estímulos a partir de la mano, la pierna y el oído derecho son procesados primordialmente por el hemisferio izquierdo y viceversa.

Los ojos son controlados de manera que cada uno envíe información a ambos hemisferios. La mitad izquierda del espacio visual se contempla por el hemisferio derecho y la mitad derecha es percibida por el hemisferio izquierdo.

La visualización es una estrategia efectiva para resolver problemas. El estímulo del pensamiento visual es esencial para desarrollar la capacidad verbal. Otra forma de pensamiento visual relevante es la fantasía, es decir, la capacidad para generar y

manipular la imaginación mental, ya que se da acceso al rico almacén de imágenes del hemisferio derecho. De esta manera se realiza la calidad del trabajo creativo.

Otros componentes a considerar en la Programación Neuro- Lingüística son los patrones del lenguaje verbal.

La Lingüística en sus investigaciones en la comunicación, se refiere a dos lenguajes: el digital, propio del hemisferio izquierdo y el lenguaje analógico propio del hemisferio derecho. (Heller, 1993)⁹.

Watzlawick (1986)¹⁰, expone que el lenguaje presupone una concepción del mundo totalmente diferente: el del hemisferio izquierdo con un enfoque lógico, lineal y reflexivo. Es el lenguaje de la razón, la ciencia e interpretaciones. El del hemisferio derecho, es el lenguaje imaginativo, de metáforas, fantasioso, emocional y simbólico.

El lenguaje está referido a la forma como la persona usa la expresión verbal para comunicar su experiencia con la estructura misma de su lenguaje. Toda experiencia humana al igual que el lenguaje está sometida a procesos que pueden constituir evidencias de fallas en la representación del mundo.

Cada persona tiene una representación del mundo en el cual se desenvuelve. Esta representación es la que se denomina "modelo del mundo", el cual genera conductas de acuerdo a la representación que tengan los individuos. Las representaciones mentales que cada individuo tiene dependen de sus experiencias, vivencias, cultura, fisiología entre otras. Cada persona tiene un modelo o mapa del entorno en el cual se desenvuelve, es decir, el modelo del mundo para cada

⁹ Heller, M. (1993). El arte de enseñar con todo el cerebro. Editorial Biósfera. Caracas: Autor.

¹⁰ Watzlawick, P. (1996). El lenguaje del cambio. Editorial Martínez Roca. Barcelona: España.

individuo es diferente. Esto depende de sus limitaciones sociales, individuales y neurológicas.

Los seres humanos tienen como sistema receptor para captar esta representación del entorno, la visión, el oído, el tacto, el gusto y el olfato. Con este sistema se codifica la información, se lleva al cerebro y se produce una respuesta de acuerdo con las experiencias previas y también dependiendo de la organización que se le da a los pensamientos. Cada individuo estructura sus pensamientos de forma diferente esto dependiendo del sistema líder de cada persona, es decir, si el sistema que más se utiliza es la vista, el sistema líder será el *visual*. Si predomina en la persona la utilización de la audición, el *oído* será su sistema líder, *quinestésico* si usa más las sensaciones corporales, el *olfato y el gusto*.

Esto quiere decir, que los órganos de los sentidos son de gran importancia, puesto que son los encargados de la comunicación interna y externa, de la percepción y experiencia que se toma del mundo y que se registran en los diversos sistemas de maneras diferentes. Por medio de los sistemas de representación el individuo absorbe la información para procesarla a través del sistema cerebral produciendo nuevos aprendizajes. La experiencia del mundo varía según el funcionamiento del sistema nervioso, esto depende del mapa o representación mental que tenga el individuo.

Lo expuesto anteriormente, clarifica las limitaciones neurológicas que tiene el ser humano, para establecer diferencias entre la experiencia y la percepción como proceso activo.

Las limitaciones sociales tienen menos dificultad que las anteriores, puesto que el ser humano es capaz de aprender y organizar experiencias para la representación del mundo. Estas limitaciones son iguales para una misma comunidad.

En cuanto a las limitaciones individuales, se puede decir que de acuerdo con el estilo de vida de cada individuo se forman las representaciones o mapas mentales, son como huellas digitales, muy peculiares, únicas. Aquí la representación del mundo se crea de acuerdo a los intereses, hábitos, gustos, pautas y normas de conducta claramente propias.

Estas diferencias hacen que de alguna manera el modelo del mundo tendrá su diferencia en cada persona. Por esta razón se puede enriquecer o empobrecer las experiencias y actuar de manera eficaz o ineficaz.

Las personas bloquean su capacidad de percibir alternativas y posibilidades que se le presenten para la solución de sus problemas, debido a que éstas no están presentes en sus modelos del mundo. Existen individuos que atraviesan períodos de cambio con facilidad, los vivencian como periodos de creatividad. Otros, lo viven como etapas de terror y sufrimiento. Esto significa que existen personas con una representación o modelo rico de su situación, en el que perciben una amplia gama de alternativas entre las cuales pueden escoger acciones posibles. Para otras personas, las opciones son poco atractivas. Juegan a perder.

La diferencia está en la riqueza de sus modelos. Unos mantienen un modelo empobrecido que les origina dolor y sufrimiento ante un mundo lleno de valores, rico y complejo. Estas personas eligen lo mejor dentro de su modelo particular. Su conducta cobra sentido dentro del contexto de las alternativas generadas en su

modelo. Las personas que no tienen suficientes alternativas carecen de una imagen rica y compleja del mundo.

La PNL es un modelo para el cambio el cual pueden lograr los trabajadores en cuanto a las dificultades que confrontan los compañeros en determinadas actividades. Se les puede ayudar a resolver sus problemas por medio de las técnicas del PNL, con la finalidad de cambiar el mapa mental empobrecido que tiene el trabajador por uno más amplio.

Los sistemas de representación son los órganos de los sentidos los cuales suministran las imágenes que se tienen del mundo, se adquieren experiencias de la realidad, se descubren y redescubren en el entorno aspectos por los cuales el ser humano está en perenne contacto.

Los individuos son capaces de cambiar de un sistema a otro, de acuerdo con la situación que esté enfrentando en determinado momento.

Es de suma importancia la vinculación entre el lenguaje y los sistemas de comunicación, ya que éste es uno de los medios que se utiliza para expresar el modelo del mundo.

La PNL ha comenzado a enseñar a las personas técnicas de comunicación efectivas para lograr cambios en cuanto al rendimiento y motivación del trabajador y así lograr una mejor comunicación efectiva.

Es evidente entonces que los sistemas de comunicación juegan un papel dentro del proceso representando mentalmente la información.

Otra estrategia más generalizada, es usar todos los sistemas de representación, esto se logra explicando las cosas de diferentes maneras para que todos capten la información.

Las señales de acceso son todos los movimientos visuales, posturas corporales y predicados verbales que utiliza el ser humano, creando una determinada conducta. Se plantea que "... las personas presentan una conexión neurológica innata que los hace mover los ojos hacia diversas direcciones, de acuerdo al sistema representativo que en ese momento este invocando en su pensamiento..."

Un ejemplo de los canales, vías o señales de acceso es la siguiente:

- a. Visual (V): "miren lo que estoy diciendo" todos miraban al expositor.
- b. Auditiva (A): ¿Saben ustedes lo que les voy a hablar? "Escuche lo que estoy diciendo".

Kinestésico (K): "siente lo que estoy diciendo" "quiero sentirme bien

DISCUSIÓN

El impacto de una comunicación efectiva en mi vida diaria, así como la inclusión de las herramientas de Programación Neuro lingüística me ha proporcionado resultados sorprendentes, los cuales con el paso del tiempo se adaptan a mi personalidad y los vuelvo tan propios que ya no lo percibo. La manera en que se presentaban los conflictos anteriormente y la manera en que trataba de solucionarlos no dejaban satisfechas a ninguna de las personas involucradas y la mayoría de veces continuaban y algunas más hasta llegaron a complicarse, ahora al aplicar los conocimientos que aprendí de la PNL he sabido aplicar el rapport, detectar los canales de percepción así como las preferencias cerebrales de las personas que integran mi equipo de trabajo, mi familia y mi entorno en general y logran que yo mismo desarrolle el dominio de los canales que en principio no tenía y sea más compatible con ellos, entenderlos, comprenderlos y ponerme en lugar de ellos para evitar juzgarlos, mas al contrario para detenerme a pensar que situación estarán viviendo para el tipo de comportamiento que presentan. Asimismo me permite ayudarlos a incrementar su autoestima y su potencial humano y emocional como personas y obtener los resultados esperados de acuerdo a sus capacidades.

CONCLUSIONES

Esta tesina nos permite ver de manera breve como el conocimiento y las herramientas de la PNL nos son de gran ayuda para modelar con éxito las actitudes, percepciones, etc como lo hicieron los grandes en el pasado proporcionándonos el éxito personal en todas las áreas de la vida, en la manera que nos comunicamos con nosotros mismos, lograremos que todo aquello que salga fuera de nosotros se replique de manera positiva y constructiva hacia los demás, el conocimiento de los canales de percepción, de las preferencias cerebrales, de la solución creativa de problemas, como ejercemos el liderazgo, la negociación como base de resolución de conflictos, comunicación efectiva y asertiva, etc logran que no solamente seamos excelentes con nosotros mismos, sino también con los demás y con todo nuestro entorno.

BIBLIOGRAFÍA

- González, L.(1996). P.N.L Comunicación y Diálogo. Editorial Font. México:
- Bandler, R y Grinder, J (1993) Trance Formate. Editorial Gaia. Madrid: España.
- Bandler, R. y Grinder, J. (1982). De sapos a príncipes. Editorial cuatro Vientos. Santiago de Chile.
- Robbins, A (1991). Poder sin límites. Editorial Grijalbo. Caracas Autor.
- O'Connor, J (1997), PNL para formadores. Ediciones Urbano. Barcelona España.
- Chomsky, N. (1957). La nueva lingüística. En Ma. D Mascas. (comp). Areas consultor didáctico: Lengua y Literatura. Ediciones Nauta. Bogotá: Colombia.
- Bandler, R y Grinder, J. (1980) La estructura de la magia. Editorial Cuatro Vientos. Santiago de Chile.
- Villoria, N. (1987). Vivir vs. Sobrevivir. Caracas Autor
- Heller, M. (1993). El arte de enseñar con todo el cerebro. Editorial Biósfera. Caracas: Autor.
- Walzlawick, P. (1996). El lenguaje del cambio. Editorial Martínez Roca. Barcelona: España.
- **Páginas en la World Wide Web**
- <http://biblioteca.universia.net/>

- [http://comunicacion-efectiva.](http://comunicacion-efectiva)
- <http://www.marcelaescobedo.com>
- www.monografias.com
- www.innatia.com
- www.gestiopolis.com
- <http://wikipedia.org>