

**REPOSITORIO ACADÉMICO DIGITAL INSTITUCIONAL**

***Aproximación a la programación neurolingüística (PNL)  
como perspectiva del proceso comunicativo***

**Autor: Karla Isabel Sánchez Cano**

**Tesis presentada para obtener el título de:  
Lic. En ciencias de la Comunicación**

**Nombre del asesor:  
Julio Alejandro Mendoza Medina**

Este documento está disponible para su consulta en el Repositorio Académico Digital Institucional de la Universidad Vasco de Quiroga, cuyo objetivo es integrar organizar, almacenar, preservar y difundir en formato digital la producción intelectual resultante de la actividad académica, científica e investigadora de los diferentes campus de la universidad, para beneficio de la comunidad universitaria.

Esta iniciativa está a cargo del Centro de Información y Documentación “Dr. Silvio Zavala” que lleva adelante las tareas de gestión y coordinación para la concreción de los objetivos planteados.

Esta Tesis se publica bajo licencia Creative Commons de tipo “Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada”, se permite su consulta siempre y cuando se mantenga el reconocimiento de sus autores, no se haga uso comercial de las obras derivadas.



UNIVERSIDAD VASCO DE QUIROGA



# UNIVERSIDAD VASCO DE QUIROGA

**APROXIMACIÓN A LA PROGRAMACIÓN NEURO LINGÜÍSTICA  
(PNL) COMO PERSPECTIVA DEL PROCESO COMUNICATIVO**

**TESIS**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**PRESENTA:**

**KARLA ISABEL SÁNCHEZ CANO**

**ASESOR:**

**LIC. JULIO ALEJANDRO MENDOZA MEDINA**

**OCTUBRE 2005**

**Aproximación a la Programación Neuro Lingüística (PNL)**  
**como perspectiva del proceso comunicativo**

### **A Dios...**

Por iluminarme y darme el maravillosos regalo de la vida, con todas sus vicisitudes, sus grandezas, sus sinsabores y sobre todo, la maravillosa consigna de que solamente yo decidiré lo que será de ella; ¿que pondría preocuparme si siempre estas conmigo?

### **A mis padres que son mi vida...**

Lic. P. Alejandro Sánchez Gómez y Profa. Carlota Amalia Cano de Sánchez.

Ejemplo viviente del amor, los mejores padres del mundo, quienes siempre han tenido para mí y todos sus hijos una palabra de aliento, un abrazo o un beso que significan la gloria.

Gracias por todas esas noches de desvelo que ocasionó mi concepción y mi estancia física tan lejos de ustedes durante mis estudios, gracias por todas aquellas cosas que seguirán soportando por el gran amor que me tienen, procuraré si no puedo evitarlas que todas futuras preocupaciones sean como hasta ahora, indicios seguros de grandes dichas, ¡no podría ser de otra forma!, ahora es mi turno de reeditar un poco de lo muchísimo que ustedes han dejado en mí.

Gracias por que siempre han procurado para su familia lo mejor del mundo, a costa de sacrificios y sufrimientos.

Gracias, por que sin la dirección de mi padre y el empuje de mi madre, jamás hubiera logrado nada.

Gracias por hacerme la mujer plena que ahora soy, permaneciendo a mi lado siempre.

Mi mayor meta...ser una digna representante del esfuerzo de ustedes, dar a conocer en cada célula de mi ser, en cada decisión y pensamiento, la hechura de sus valores, sus ideales, su genialidad, sus pensamientos, sus emociones, su grandeza y calidad humana. Para que de esta forma, rescate tras generaciones, el pensar, el vivir y el sentir de mis magníficos abuelos.

Este árbol genealógico es digno de recordarse y revivirse; orgullosos aquellos que podemos hacerlo, orgullosos aquellos que recordamos que esas generaciones seguirán latiendo en nosotros.

### **Con todo respeto y admiración a mis abuelos...**

(+) Jacinto Cano Rodríguez y Carlota Silva Vda. de Cano

(+) Silverio Sánchez Sánchez y Elvira Gómez Vda. de Sánchez

### **A mis hermanos...**

Licenciado en Ciencias de la Comunicación Jacinto Alejandro Sánchez Cano y  
Licenciado en Turismo Silverio Sánchez Cano.

Por ser mi aliento y oxígeno, por ser mis mayores héroes y mis cómplices.

Ustedes caminan frente a mi y su paso suaviza el mío, ¿Cómo no ver la vida tan bella, si esos dos ángeles guían mi andar?, ¿Cómo no agradecerles, que deban ser ustedes los que se enfrente a grandes fieras, para luchar yo con un pequeño gatito manso?

Gracias también por mandarme de vez en cuando al frente, dándome la bendición de su confianza y manteniéndose a la defensiva sin que yo lo sepa.

Guerreros más grandes yo no he visto y orgullosa soy de ser su hermana.

A mayor fuerza, mayor resistencia, ese debe ser nuestro lema, pues no debemos esperar tareas fáciles ante grandes capacidades, defendamos juntos nuestro pasado, nuestro presente y nuestro futuro, no cualquiera construye este imperio.

Los amo hermanos.

### **A toda mi familia...**

Que reconozco como tal, no por un lazo de sangre, si no por la historia que orgullosamente nos ha tocado transmitir através de un solo pensamiento, através de los mismos valores y através de nuestro ejemplo. La sabiduría nos guía, para que sea el amor quien forje ese lazo en una cadena.

**A todas aquellas personas que enriquecen mi vida, mi alma y mi espíritu con su simple presencia.**

### **A cada uno de mis profesores...**

Por su entrega y vocación, por ese placer difícil de entender, de regar a personas como yo su sabiduría, su tiempo y su vida; que ahora y por siempre seguirán mejorando la mía.

### **Y con toda sinceridad...**

A todas aquellas personas que trabajaron arduamente en hacerme la vida difícil, mil veces gracias, por haber hecho de mi alguien más fuerte, poniéndome en claro mediante sus ejemplos de vida, lo que simplemente no era para mí. Gracias nuevamente, los obstáculos que me impusieron, es el material más sólido con el que construí mi escalera al éxito.

## ESQUEMA DE CONTENIDO

### INTRODUCCION

Pag. 6

Planteamiento del Problema

Justificación

Objetivos

Resumen

Marco Teórico

### CAPITULO 1

Pag. 26

#### LA NEUROBIOLOGÍA DE LA COMUNICACIÓN

1.1.-La subjetividad y la interpretación en el proceso comunicativo

1.2.- ¿Qué es la PNL?

1.3.- Epistemología de la PNL

1.3.1.-Sistemas de Representaciones

1.4.-Estructura profunda y superficial

1.4.1-Metamodelo

1.5.-Patrones Oculares

1.6.-Bases prácticas de la PNL

1.7.- PNL ¿un modelo o una ciencia?

1.8.-Presuposiciones o principios básicos de la PNL

1.9.- Metodología de la PNL

1.9.1.- La concepción del cambio en PNL

1.10.-Aprender-Desaprender-Reaprender

1.11.-Elementos no verbales identificados por la PNL

1.12.- Elementos verbales en los modelos planteados por la PNL

## **CAPUTULO 2**

**Pag. 69**

### **ANALISIS TEORICO CONCEPTUAL DE LA COMUNICACIÓN**

- 2.1.-Naturaleza de la Comunicación
- 2.2.-Supuestos básicos de la comunicación
  - 2.2.1.-La lengua, lenguaje o signos
  - 2.2.2.-Tipos y niveles de comunicación
- 2.3.-Elementos del Proceso de Comunicación
- 2.4.-Modelos de Comunicación
- 2.5.-Aspectos básicos en el proceso comunicativo
- 2.6.-Comunicación Verbal
- 2.7.-Psicología de la Comunicación
- 2.8.-Comunicación no verbal
- 2.9.-El significado

## **CAPITULO 3**

**Pag. 102**

### **LA PNL COMO PERSPECTIVA DEL PROCESO COMUNICATIVO**

- 3.1.-Interdisciplinariedad del proceso comunicativo
- 3.2 La PNL y la Teoría de la Comunicación
  - 3.2.1 La interacción en el proceso de comunicación
  - 3.2.2 El Modelado en la PNL
- 3.3 La adopción del modelo de PNL
- 3.4 Integración de la PNL al proceso comunicativo

## **CONCLUSIONES**

**Pag. 125**

BLOGRAFIA  
TRAS FUENTES

## INTRODUCCIÓN

La comunicación social es un hecho que surge a partir de un proceso complejo, donde individuos intercambian mensajes, inquietudes, experiencias y sentimientos, dotados de significación.

Este fenómeno representa una de las actividades fundamentales en el desarrollo y evolución del ser humano, ya que el hombre, siempre tendrá la necesidad de comunicarse; sin embargo, hay muchos factores que conforman el proceso de comunicación; desde un cúmulo de experiencias que parten de un contexto específico, hasta aspectos funcionales del cerebro; elementos trasladados a un nivel expresivo mediante estímulos verbales o no verbales, que se relacionan directamente con el proceso comunicativo.

La función de estos factores subjetivos, comprende el nivel consciente e inconsciente del individuo, debido a su flexibilidad al colaborar en el intercambio de información, por lo que llegan a ser elementos de gran influencia en la interacción.

Partiendo de este marco referente, encontramos un método descrito como "la ciencia de la excelencia", identificada como Programación Neuro Lingüística (PNL) y enfocada al estudio de los patrones subjetivos. Con base en ella, se realiza un análisis documental cualitativo, acerca de las bases teóricas y la relación con los niveles subjetivos de comprensión dentro de la comunicación, la psicología de la comunicación y la lingüística.

El fin último, es debatir la naturaleza compleja del proceso comunicativo, mediante la comparación de los elementos menos cultivados por el comunicólogo y poco aceptados por la ciencia, pero que pueden desempeñar un papel de suma importancia dentro del proceso comunicativo, como lo es, el manejo del subconsciente y de patrones neurocerebrales, con la intención de enriquecer la praxis de este proceso indispensable.



## ANTECEDENTES

Este método identificado como Programación Neuro Lingüística<sup>1</sup>, el cual será el marco de referencia de la presente investigación, surge a principios de la década de los años 70, con Richar Blander (Informático) y Jhon Grinder (Psicólogo y Lingüista), ambos se conocieron en la Universidad de California Santa Cruz (1972) y se dedicaron a investigar y comparar sistemáticamente patrones fundamentales relacionados con aspectos de comunicación y conducta, observados en tres de los mejores terapeutas del momento: Fritz Perls (Terapeuta de la Gestal), Milton H. Erickson (padre de la terapia moderna de comunicación) y Virginia Satir (Terapeuta Familiar). El estudio se enfocaba en descubrir modelos de comportamiento centrados en la forma en que los terapeutas realizaban sus actividades e identificar las estructuras inconscientes que, seguían para realizar una acción encaminada a la excelencia.

El resultado obtenido por Blander y Grinder, fue estandarizar los patrones comunes y ofrecer un modelo propio de aprendizaje, basado en procesos neurocerebrales que controlaban las actividades mentales y la relación mente-cuerpo, mediante el lenguaje y otros sistemas no verbales de comunicación. Llegando finalmente al establecimiento de la Programación Neuro Lingüística, a través de la cual, descifraron patrones, pautas y procesos mentales empleados para almacenar y clasificar los conocimientos, así como habilidades para comunicar experiencias a través de los cinco sentidos, en lo que ellos llamaban "un lenguaje total".

La Programación Neuro Lingüística, se puede resumir en tres ideas clave: La palabra **Neuro** implica que el comportamiento proviene de procesos neurológicos ligados a percepciones sensoriales y su forma de operar a través de los sentidos. La palabra **Lingüística** indica que se utiliza el lenguaje como medio de comunicación humana, para organizar pensamientos y conductas. Y **Programación**, se refiere a las estrategias y secuencias internas que son ejecutados por la mente al llevar a cabo una tarea; las cuales actúan de manera

---

<sup>1</sup> O'CONNOR, Joseph y Seymour, John. Introducción a la PNL. Urano. 4ª Edición. España, 1995.

similar a como lo hacen los programas de un computador, entendiendo "programa" como el modo elegido para ordenar una secuencia de ideas y acciones con el fin de producir resultados.

Esta disciplina<sup>2</sup> es esencialmente un modelo para el mejoramiento de la comunicación interpersonal e intrapersonal, por ello, sus técnicas son empleadas en todos aquellos campos donde las personas se relacionan con otras: Educación, Asesoramiento Empresarial, Ventas, Salud, Desarrollo Personal, Negociación, Relaciones Públicas, Comunicación Organizacional, etc.



<sup>2</sup> BANDLER, Richard. Use su cabeza para variar. Ed. Cuatro Vientos, Santiago de Chile. 1988,

## PLANTEAMIENTO

Al comunicarnos, tratamos de cumplir la intención básica de influir en nuestro medio ambiente, y las circunstancias posibilitan el intercambio de mensajes; sin embargo, como bien se menciona, la comunicación no se limita a la palabra hablada, existen otras muchas formas de expresarse, puede comprenderse simplemente por un conjunto de conductas, pero: ¿somos conscientes de las múltiples herramientas comunicativas que poseemos?, si lo somos, ¿por qué no utilizarlas? Y si no lo somos, ¿las usaríamos si las identificáramos?

La comunicación no verbal será siempre utilizada para expresar estados de ánimo, preferencias, disgustos, intenciones y actitudes ante cualquier estímulo, y puede conformarse por un simple conjunto de movimientos corporales, faciales, miradas, contacto físico y hasta silencios, ¿Pero a que grado influye en el proceso comunicativo?

Este aspecto de la comunicación siempre será susceptible de una gran cantidad de interpretaciones, pues cada receptor de dichos mensajes no explícitos, brinda un significado acorde a sus experiencias subjetivas. El canal de estas experiencias subjetivas, en el ser humano son los cinco sentidos, tacto, olfato, gusto, oído y vista, ya que por medio de ellos y la interacción con el entorno, el hombre obtiene información sobre él mismo y el mundo. Sin embargo estos órganos sensoriales, preparados para recibir información, son regulados por el cerebro, pues éste funge como un mecanismo de control, que convierte la información en inteligible. Sin embargo ¿sabemos la influencia que tiene nuestro cerebro dentro de este proceso tan complejo de la comunicación?

## JUSTIFICACIÓN

La comunicación desde la infancia es un elemento de suma importancia, ya que por medio de ella se establece la relación entre individuos y las pautas de comportamiento que se desarrollan posteriormente en la sociedad.

Afirman muchos estudiosos en el campo paraverbal, psiquista y cognitivo, que el 90% de la comunicación que se recibe pertenece a los elementos no verbales.

De este planteamiento, surge el interés por responder los anteriores cuestionamientos, estudiando el papel que juegan los patrones neurocerebrales y los aspectos subjetivos de comunicación, que estructuran lo identificado como comunicación no verbal. Apoyándonos en los principios y técnicas basadas en la Programación Neuro Lingüística, que ofrecen el análisis de inconscientes estructuras neuronales, lo que implica para el comunicólogo enriquecedoras herramientas para el desarrollo intelectual, psicológico, conceptual, humano y profesional.

El proceso de comunicación no consiste en la simple acción de transmitir información, para comunicarnos, buscamos una respuesta en nuestros pensamientos, sensaciones y experiencias; es la combinación de infinidad de aspectos, de tiempo, espacio, contexto, decodificación, intención, etc. Así, la conducta del otro, esta generada por las respuestas internas de lo que nosotros vemos u oímos y la otra persona responde a nuestra conducta de la misma forma, por lo tanto el proceso de la comunicación incluye lo que se dice y como se dice.

Es importante mencionar, que a lo largo de este estudio, nos enfocamos solamente a los aspectos funcionales del cerebro que se relacionan directamente con el proceso comunicativo y no a procesos fisiológicos que se llevan a cabo como parte del procesamiento de estímulos. Así como a la influencia de elementos conscientes e inconscientes, básicamente en el campo de la comunicación interpersonal, donde inicia y puede consumarse de forma mediática el proceso comunicativo.

## OBJETIVOS

El presente trabajo se lleva acabo, bajo una investigación documental acerca de las técnicas que ofrece la Programación Neuro Lingüística (PNL) para el desarrollo de una comunicación más eficaz, en comparación con los principios teóricos de la comunicación, la lingüística y la psicología de la comunicación en su enfoque psicoanalista.

Esto, con el fin de:

- 1).-Identificar los patrones subjetivos presentes en el proceso comunicativo
- 2).-Dar a conocer la influencia que dichos elementos tienen dentro del proceso de comunicación.
- 3).-Analizar si las técnicas expuestas por la PNL, para la identificación y el manejo de aspectos subjetivos no son en su totalidad tópicos dominados por la psicología de la comunicación.
- 3).-Evaluar si la PNL permite ampliar la dinámica en el proceso de comunicación, hacia aspectos que describan aun más al receptor.
- 4).-Analizar si la PNL puede ser considerada un auxiliar del proceso de comunicación.

## HIPÓTESIS

Desde cualquier paradigma científico, las hipótesis presentes en esta investigación tienen gran flexibilidad, debido a que nos enfrentamos con la tarea de investigar un fenómeno todavía desconocido. Por tanto, con el fin de encontrar elementos teóricos que resulten importantes, se desarrollan las siguientes hipótesis heurísticas:

“Teóricamente, la Programación Neuro Lingüística (PNL), puede considerarse una herramienta que facilita el proceso comunicativo, según las herramientas y técnicas que ofrece para la eficacia de la comunicación verbal y no verbal.”

“La PNL no establece una nueva teoría de la comunicación, simplemente toma la perspectiva de la comunicación enfocada en los niveles neuro cerebrales”

“La Programación Neuro Lingüística (PNL), es sólo un método enfocado al estudio de patrones subjetivos dentro del proceso de interacción social”

## MARCO TEORICO

Por el propio planteamiento del tema, su desarrollo y las condiciones de investigación, se espera que ésta, no pertenezca a una sola disciplina, si no que en su estudio se involucren áreas que tengan vinculación en común con el tema central (el proceso comunicativo y la influencia de los patrones subjetivos en él), ya sea en una mínima parte o su totalidad. Por lo tanto, hablamos según el campo de conocimiento, de una investigación multidisciplinaria.

Por ello, con el fin de brindar claridad sobre el tema a tratar en esta investigación, se exponen aquellas teorías, enfoques teóricos y antecedentes en general que se consideran adecuados para el correcto encuadre e interpretación de lo expuesto. De esta forma; se tendrá en cuenta la conceptualización que diversos autores cognitivos tienen acerca de los siguientes aspectos: comunicación verbal y no verbal, su influencia en el proceso comunicativo; las estructuras neuronales desde un paradigma funcional y no terapéutico; así como el comportamiento de acuerdo a las sustancias expresivas presentes en del individuo. Temas que se desarrollan en torno a la comunicación interpersonal y las diversas corrientes teóricas que colaborar con su estudio, explicadas a continuación:

Como **primera enfoque**: el Conductismo<sup>3</sup>; creado por J.B. Watson, es un movimiento en la psicología que avoca el uso de procedimientos estrictamente experimentales para la observación de conductas (respuestas) con relación al ambiente (estímulo). En esta teoría todas las formas complejas de conducta (emociones y hábitos), son estudiados como un conjunto simple de cambios musculares y glandulares, producidos por los estímulos que el individuo recibe y las respuestas que da a los mismos, por lo que pueden ser observados, medidos y predecibles.

---

<sup>3</sup> SAAL, Frida. Conductismo, neoconductismo y gestalt. En Psicología, ideología y ciencia. México Siglo XX. 1998

### Como **teoría afin**:

- La psicología gestálica<sup>4</sup>: creada por Fritz Perls en los años sesenta se enmarca dentro de la psicología humanista y el movimiento del potencial humano. Parte de la consideración del ser humano como un sujeto con capacidad para realizar actividades constructivas, y con capacidad para recibir, utilizar, manipular y transformar la información. El campo perceptivo está organizado por el campo estimulativo, la persona no es un reactor al ambiente, sino un constructor activo de su experiencia, con carácter intencional o propositivo.

La relación Yo-Tú, expresa la idea de que la verdadera comunicación incluye al receptor y al emisor, por lo tanto, existe una responsabilidad de lo que se dice o se hace. El isomorfismo, es uno de sus principios básicos, en él, se establece el hecho inminente, que entre la experiencia y los procesos fisiológicos subyacentes, existen la misma relación que entre un mapa y el representante (se trata de realidades distintas, aunque el uno sirve como guía del otro).

Se desplaza al cente del discurso verbal y la comprensión intelectual; a la percatación fenomenológica de la experiencia subjetiva, (lo que se experimenta en el cuerpo, el gesto, la postura, la mirada, etc,) las imágenes y diálogos internos, las sensaciones y sentimientos que se manifiestan. El cuerpo expresa la personalidad y la regulación emocional, por tanto se toma al cuerpo como foco de vivencias emocionales importantes.

**Segundo enfoque:** El metabolismo y la comunicación (sociopsicología)<sup>5</sup>; los individuo continuamente generan, diseminan y adquieren o no, datos sobre el mundo externo e interno. Efectúa esto apartir de dos elementos; a).-comprende y

<sup>4</sup>GARRIAGN, Joan y Olivé, Vicens. "Terapia Gestalt y la Programación Neurolingüística Psicoterapia, Comunicación y Relaciones Humanas". Instituto Gestalt de Barcelona <http://www.institutgestalt.com/amor%20y.htm> (Consulta, Febrero 2005)

<sup>5</sup>DRIDZE, T.M. "Comunicación social como actividad textual: Fundamentos de la semio-sociopsicología". Ed. por Eva María Inesta Mena. Universidad de Granada, 1996, pp. 39-45 <http://hispanismo.cervantes.es/documentos/Dridze.pdf>. (Consulta, Febrero 2005)



evalúa de acuerdo a la recompensa que recibe y al grado en que satisface sus necesidades y b).- Controla su conducta.

### **Teorías afines:**

- La Teoría de Sistemas<sup>6</sup>: construida por Nicolas Luhmann, parte de asumir la complejidad siempre creciente de las sociedades contemporáneas como una realidad insoslayable. Dentro de este paradigma, existen básicamente tres sistemas (vivos, psíquicos, sociales) que se diferencian por su propio tipo de operación y el modo en que reducen la complejidad. Para reducir la complejidad los sistemas utilizan, el principio orientador y principio de procesamiento de la información. Y estos, pueden ser cerrados (autoreferentes) y abiertos (autopoieticos), en tanto son capaces de crear sus propias estructuras y componentes.

El punto clave de esta teoría, es la concepción de la sociedad conformada por comunicaciones y no por individuos. Los seres humanos son un sistema más, y son el entorno del sistema social.

El evento comunicativo tiene tres momentos: información, participación, y comprensión. El cierre de cada evento comunicativo se da con el último paso. Este proceso constituye la operación que define al sistema social, no tiene en cuenta solamente el efecto del comportamiento del emisor sobre el receptor, sino también el efecto que produce en el emisor la reacción del receptor. Entre emisor y receptor hay un intercambio de información que va a definir la relación que les une.

El lenguaje sirve como acoplamiento estructural entre el sistema social y los sistemas individuales.

---

<sup>6</sup>LUHMANN, Niklas y Torres, Javier, Introducción a la Teoría de Sistemas. Anthropos México, Universidad Iberoamericana, ITESO. 1996.

- Escuela de Palo Alto (California), mejor conocida como la “universidad invisible”<sup>7</sup>, trabajaron P. Watzlawick, J.H. Weakland o J. Helmick Beavin, desde 1958 en esta nueva acepción del hecho comunicativo, donde es estudiado como un proceso permanente y multidimensional, como un todo integrado, desde un marco holístico, fundamento de toda actividad humana, incomprensible sin el contexto en el que tiene lugar y donde la gente se influye mutuamente. Estos estudios y prácticas se llevaron a cabo en el Mental Research Institute (MRI) y dieron lugar a lo que hoy conocemos como Nueva Comunicación, concluyendo que la comunicación y el comportamiento son prácticamente sinónimos lo que hace a la comunicación un hecho fundamental.
- Gregory Bateson y la epistemología sobre la estructura de la mente y la naturaleza<sup>8</sup>, que para Bateson, una es el reflejo de la otra. Por ello afirma, que aprender (mental) no es un fenómeno del todo diferente de la “evolución” (naturaleza). Bateson postula que la “evolución” no es, sino el proceso por el cual la naturaleza “aprende”. (procesos naturales del feto, el espermatozoide, los óvulos, etc.). La comunicación aparece aquí como un proceso determinante de la evolución.

Como **tercer enfoque**: el Interaccionismo Simbólico<sup>9</sup>; es una de las orientaciones metodológicas que trata de comprender el proceso de asignación de símbolos con significado al lenguaje hablado o escrito y al comportamiento en la interacción social. Surge en 1938 con Herbert Blumer, parte de la importancia de la comunicación en el desarrollo de la sociedad, la personalidad y la cultura. Según este enfoque, el individuo es a la vez sujeto y objeto de la comunicación, en tanto que la personalidad se forma en el proceso de socialización por la acción recíproca de elementos objetivos y subjetivos en la comunicación. Esta consideración la convierte en una corriente de pensamiento que se sitúa entre la psicología social –

<sup>7</sup> WALLERSTEIN, *Para abrir las ciencias sociales*, Siglo XXI, México, 1996

<sup>8</sup> BATESON, Gregory. *Pasos hacia una ecología de la mente*, Carlos Lohlé-Planeta, Buenos Aires. 1991.

<sup>9</sup> MIGUÉLEZ, Martínez Miguel. “La Etnometodología y el Interaccionismo Simbólico. Sus aspectos metodológicos específicos”. *Razón y Palabra*. Primera revista electrónica en América Latina especializada en Tópicos de Comunicación Universidad Simón Bolívar Venezuela. Agosto- Septiembre 2004 <http://prof.usb.ve/miguelm/laetnometodologia.html> (Consulta, Mayo 2005)

por su énfasis dado a la interacción- y la sociología fenomenológica –por la consideración de la interacción como base para la construcción de consensos en torno a las definiciones de la realidad social. La Doctora Martha Rizo<sup>10</sup>, de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, señala que Herbert Blumer, en Symbolic Interaccionism, establece las tres premisas básicas de este enfoque:

a).- La gente actúa sobre la base del significado que atribuye a los objetos y situaciones que le rodean. b).-La significación de estas cosas surge, de la interacción social que un individuo tiene con los demás actores. c).-Estas significaciones se utilizan como un proceso de interpretación efectuado por la persona en su relación con las cosas que encuentra, y se modifican a través de dicho proceso.

Es decir, el Interaccionismo Simbólico pone énfasis en la interacción de los individuos y en la interpretación de estos procesos de comunicación en las situaciones inmediatas, y no presta atención a las estructuras sociales, a los sistemas ideológicos y a las relaciones funcionales, sino al mundo de significados de los símbolos dentro del cual actúan los sujetos. El Interaccionismo Simbólico considera que la conducta humana no se basa en el esquema de estímulo-respuesta (Pavlov); otorga una especial atención al estudio de los contextos sociales en los que tienen lugar las interacciones cotidianas entre individuos; y pone énfasis en la necesidad de tomar en cuenta la interdependencia que existe entre las variables que participan en una situación concreta de interacción.

Uno de los conceptos de mayor importancia dentro de la corriente del Interaccionismo Simbólico fue el de self, propuesto por George Herbert Mead.<sup>11</sup> En términos generales, el self ('sí mismo') se refiere a la capacidad de considerarse a uno mismo como objeto; el self tiene la peculiar capacidad de ser tanto sujeto como objeto, y presupone un proceso social: la comunicación entre los seres humanos.

<sup>10</sup> RIZO, Martha. "La Psicología Social y la Sociología Fenomenológica. Apuntes teóricos para la exploración de la dimensión comunicológica de la interacción". Global Media Journa versión en español, Tecnológico de Monterrey, [http://gmje.mty.itesm.mx/articulos3/articulo\\_4.html](http://gmje.mty.itesm.mx/articulos3/articulo_4.html) (Consulta, Enero 2005)

<sup>11</sup> MEAD, George H. Espíritu, Persona y Sociedad; desde el punto de vista del conductismo social, Paidós, Barcelona. 1968.



Como **teorías afines** tenemos:

- La Etnometodología;<sup>12</sup> desarrollada por Harold Garfinkel, es una orientación metodológica enfocada a especificar mediante la observación individual y participativa, los modos conscientes o inconscientes en que los actores sociales utilizan sus conocimientos para reconocer, producir y reproducir las acciones y estructuras sociales, el intercambio de convenciones simbólicas que hace posible la existencia del individuo y la sociedad. Parte de los recursos que la sociedad misma ofrece y se centra principalmente en cómo se desarrollan las realidades humanas; en los acontecimientos cotidianos y las influencias del conocimiento común en las ciencias humanas, más que en el qué, de lo que se lleva a cabo.

La indexicalidad y la reflexividad, son conceptos claves dentro de la etnometodología; la indexicalidad se refiere a la variabilidad de los contenidos, sujetos al medio social, donde le actos tiene lugar. Y la reflexividad, trata los hechos sociales como algo que sus miembros hacen a través de usar el razonamiento práctico en la vida cotidiana, como el uso del lenguaje que describe formas y funciones sociales.

No se habla de un lenguaje y una interacción, si no, de un lenguaje en interacción, que posee una secuencia estructurante del contexto y su significado. Su base teórica se encuentra en la interpretación de las polifacéticas caras que puede tener una realidad humana, en la forma como se realizan dichos esquemas y deja de lado la información esquematizada; colocando todo en sus contextos específico, de lugar, presencia o no, de otras personas, intereses, creencias, valores y actitudes, que son los que le dan un significado.

**Cuarto enfoque:** las explicaciones biosociales; abarca la serie de procesos que empiezan y terminan en la bioquímica del sistema nervioso, controla e induce las actividades cognitivas, mentales y emocionales, así como los hábitos de

---

<sup>12</sup>MIGUÉLEZ, Martínez Miguel. "La Etnometodología y el Interaccionismo Simbólico. Sus aspectos metodológicos específicos". Universidad Simón Bolívar Venezuela, Abril 2005.  
<http://prof.usb.ve/miguelm/laetnometodologia.html> (Consulta, Febrero 2005)

percepción, las convenciones culturales, las conductas explícitas de la boca y otras partes del cuerpo y los sucesos del mundo físico, que supera tiempo y espacio.

### **Teoría afín:**

- La teoría del Yo, Súper Yo y el Ello:<sup>13</sup> expuesta por el padre del psicoanálisis, Sigmund Freud. El psicoanálisis, es abordado por Freud no solo como teoría, sino también como método de investigación y terapia utilizada para curar problemas mentales. Utiliza la libre asociación como elemento fundamental de su terapia, y consiste en hacer que el sujeto se relaje y deje vagar su mente, luego se le pide que diga todo lo que le venga a la mente sin ninguna limitación. Esto hace que el psicoanalista obtenga cierta información sobre el pasado del individuo y se puede comenzar a elaborar una interpretación que se modificará a partir de la aparición de nuevos datos.

A partir de este proceso, Freud consideró que la personalidad está formada por el consciente, toda la información que el sujeto sabe que existen, y el inconsciente que se refiere a todo el resto del contenido psíquico. También dividió la personalidad en el yo o ego, superyo o superego y ello. El ello constituye la parte amoral, infantil, animal y depósito de energía del psiquismo, el cual nunca está en contacto con la realidad. El ello exige satisfacción inmediata de las necesidades y en él se encuentran los instintos de vida, cuya energía es la libido, que es de naturaleza sexual y los instintos de muerte, cuya energía es la destrucción. De esta forma, el yo sirve de mediador entre la personalidad y el mundo externo y una de sus funciones es dar satisfacción al ello tratando de no violar las normas sociales e intenta contener la satisfacción de las necesidades mientras consigue los objetos y medios adecuados.

---

<sup>13</sup> PIAGET, J. La epistemología genética. 1ª edición. Debate. Madrid. 1986.

**Quinto Enfoque:** Psicología Cognoscitiva;<sup>14</sup> estudio de los procesos mentales en su acepción mas general. Estudia como la gente percibe, interpreta, almacena y recupera información. Se concibe al ser humano no como un mero reactor a los estímulos ambientales, sino como un constructor activo de su experiencia, un procesador activo de la información. Dentro de este esquema, la conducta humana esta mediada por el procesamiento de información del sistema cognitivo humano. Se distingue entre procesos y estructuras. Se proponen cuatro categorías generales de proceso cognitivos: atención (selectividad asimilativa de los estímulos), codificación (representación simbólica de la información), almacenamiento (retención de la información) y recuperación (utilización de la información almacenada).

Se destacan tres estructuras cognitivas: receptor sensorial (recibe la información interna y externa), una memoria a corto plazo (que ofrece en tiempos breves la información seleccionada) y una memoria a largo plazo (que ofrece una retención permanente de la información).

Representantes de este enfoque:

- Piaget, quien centro las bases de sus estudios en el desarrollo cognitivo, sobre todo del pensamiento y de la inteligencia. Para Piaget el individuo va organizando su experiencia y conocimiento en esquemas cognitivos que a través de dos procesos fundamentales (asimilación y acomodación) se va modificando. El proceso de desarrollo se inicia a partir de esquemas sensorio motrices donde el conocimiento está ligado a la acción directa, y termina en los esquemas de las operaciones formales donde se han logrado niveles de abstracción más desligados de la experiencia inmediata.

---

<sup>14</sup>BRAILOWAKY, Simón. El cerebro averiado. F.C.E. México. 2000

- La metacognición:<sup>15</sup> Su estudio lo inicia J. H. Flavell, especialista en psicología cognitiva. Se refiere al conocimiento, concientización, control y naturaleza de los procesos de aprendizaje. Es el conocimiento de los propios procesos cognoscitivos, de los resultados de esos procesos y de cualquier aspecto que se relacione con ellos; el grado de conciencia o conocimiento de los individuos sobre sus formas de pensar, los contenidos (estructuras) y la habilidad para controlar esos procesos con el fin de organizarlos, revisarlos y modificarlos en función de los progresos y los resultados del aprendizaje.

Sus premisas básicas:

El aprendizaje metacognitivo puede ser desarrollado mediante experiencias de aprendizaje adecuadas.

Cada persona tiene de alguna manera, puntos de vista metacognitivos, algunas veces en forma inconciente.

Las tendencias metacognitivas de un individuo pueden aumentarse o disminuirse

**Quinto y ultimo enfoque:** la Neurolingüística; estudia el poder de las palabras sobre el pensamiento humano.

Mejor comprendida en los parámetros expuestos por:

- Noam Abraham Chomsky<sup>16</sup>; Autor de una aportación fundamental a la lingüística moderna, con la formulación teórica y el desarrollo del concepto de gramática transformacional, o generativa, cuya principal novedad radica en la distinción de dos niveles diferentes en el análisis de las oraciones: por un lado, la «estructura profunda», conjunto de reglas de gran generalidad a partir de las cuales se «genera», mediante una serie de reglas de transformación, la

---

<sup>15</sup> CHROBACK, Ricardo. "La metacognición y las herramientas didácticas". Universidad Nacional del Comahue. Facultad de Ingeniería, Departamento de Física. Buenos Aires 1400.8300 Neuquén. <http://www.unrc.edu.ar/publicar/cde/05/Chrobak.htm> (Consulta, Abril 2005)

<sup>16</sup> CHOMSKY, N. El lenguaje y el entendimiento. Seix Barral, Barcelona. 1968.

«estructura superficial» de la frase. Este método permite dar razón de la identidad estructural profunda entre oraciones superficialmente distintas, como sucede entre el modo activo y el pasivo de una oración. En el nivel profundo, la persona posee un conocimiento tácito de las estructuras fundamentales de la gramática, que Chomsky consideró en gran medida innato. Según este teórico, el sistema nervioso central y la corteza cerebral están biológicamente programados no solo para los aspectos fisiológicos del habla, sino para la organización del lenguaje mismo. La capacidad de organizar las palabras según sus relaciones mutuas le es inherente. El uso corriente del lenguaje es creativo, innovador, es algo más que la mera respuesta a un estímulo. De esta manera Chomsky determinó que existe una gramática universal que forma parte del patrimonio genético de los seres humanos, que nacen con un patrón lingüístico básico, al cual se amoldan todas las lenguas concretas.

En resumen, para comprender la comunicación interpersonal, es necesario tomar en cuenta que toda acción en el individuo puede observarse como un mensaje (Conductismo), el cual, puede ser analizado y replanteado según el grado de influencia que ejerza en la propia persona o en los demás (Terapia Gestal), por lo tanto, se tiene control sobre la propia conducta y cierto grado de aportación en la conducta del otro (Sociopsicología).

Es natural, que el hombre siendo parte de una sociedad obedezca a patrones conductuales o conceptuales (Etnometodología) establecidos por él mismo, de acuerdo a un significado dado por sus experiencias (Freud y Piaget), según sus necesidades y deseos (Freud y Piaget), los cuales identifica y organiza (Metacognición) con base a una estructura comprensible según los sistemas de comunicación pre-establecidos, como el lenguaje (Chomsky). Los patrones, colaboran con su proceso de evolución y adaptación al medio (Teoría de Sistemas y Paradigma Batesoniano), por lo tanto; estos estándares cognitivos, forman parte de la comunicación (Escuela de Palo Alto).



## METODOLOGÍA

La técnica de estudio de esta investigación, integra de manera importante a las fuentes documentales, en la recopilación de información y extracción de ideas. Al desarrollarse conforme a una extensa indagación hemerográfica y bibliográfica, se clasifica como un estudio documental, según los medios empleados para obtener los datos.<sup>17</sup>

Este método consiste básicamente en:

La selección de la Programación Neuro Lingüística y el Proceso Comunicativo, como tema (Etapa Aporética). Buscar fuentes de información que arrojen datos claves sobre los tópicos mencionados; tales como: origen, objetivo, campo de estudio, elementos fundamentales y el proceso de praxis (Etapa Heurística).

Recopilar y tratar la información de acuerdo al acercamiento que tengan los temas (Etapa Sintética) y comunicar la información recopilada (Etapa Formal).

Debido a que se examina un tema de poco interés científico y de nula aparición en investigaciones comunicológicas; la investigación tiene carácter exploratorio y pretende familiarizar al lector con el fenómeno, así como facilitarle la identificación de los marcos referentes de la Programación Neuro Lingüística (PNL).

A su vez, es correlacional, debido a que se comparan los principios planteados por la PNL, los ya establecidos por la comunicación, la lingüística y la psicología de la comunicación. Con el fin de descubrir las verdaderas aportaciones que la Programación Neuro Lingüística ofrece en el campo de la comunicación.

Cabe aclarar, que para fines metodológicos es importante tener presentes los significados de las constantes semióticas que se desarrollan en la investigación y de esta forma comprender mejor como se desenvuelve el contenido de la misma, por lo tanto, se dan las diferentes definiciones de semiótica, según su categoría, que Sebastián Serrano expone en su libro "La semiótica"<sup>18</sup>:

<sup>17</sup> SAMPIERI, Roberto. Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill, México 1994.

<sup>18</sup> SERRANO, Sebastián. La Semiótica. Ed. Montesinos, España, 1984.

“La semiótica es una ciencia que estudia las diferentes clases de signos, así como las reglas que gobiernan su generación y producción, transmisión e intercambio, recepción e interpretación... La semiótica está vinculada a la comunicación y la significación; en última instancia, de forma que las incluye a las dos en la acción humana.”

Tres tipos de semiótica:

- **Semiótica Teórica:** Se encarga de la delimitación y definición de ella misma, al plantear su objetivo y construir un mínimo aparato teórico en el cual tratarlo.
- **Semiótica Descriptiva:** Expone toda situación a través de procedimientos de análisis habituales que consiste en segmentar y clasificar.
- **Semiótica Aplicada:** Enfocada a las situaciones comunes y de la vida cotidiana, dotadas constantemente de signos.

Para el análisis que nos ocupa, centramos la atención en los últimos dos aspectos, con el fin de fundamentar la descripción de las situaciones comunicativas (Semiótica Descriptiva), y la identificación de aspectos con gran trascendencia en las situaciones más comunes del proceso comunicativo (Semiótica aplicada).

Todo estudio sobre cualquier hecho social, debe ser analizado desde la semiótica, para que de esta manera se comprenda el contenido de dicha investigación. En este caso, conocer el significado de los elementos no verbales y subjetivos presentes e interactuantes en el proceso de comunicación.

Dicha investigación se comprende de 4 principales partes:

En principio, se plantea: lo entendido como Programación Neuro Lingüística (PNL), los patrones subjetivos dentro de la PNL y el manejo que les da dentro de la comunicación verbal y no verbal.



Como segundo aspecto, se expone lo entendido sobre las ciencias de la comunicación, sus teorías base sobre el proceso interpersonal de comunicación y lo que aporta acerca de los patrones subjetivos y su manejo dentro del proceso de interacción.

Como tercer punto, se presenta el concepto que maneja la psicología de la comunicación sobre patrones subjetivos, así como la comunicación no verbal y lo que esta ciencia comprende en específico.

Y como último aspecto, se fusionan dichos conocimientos para estructurar un acercamiento teórico entre estos tres paradigmas, evaluando si la PNL ofrece técnicas diferentes a las ya expuestas por la materia en el ámbito de la comunicación y establecer si puede ser aceptada como auxiliar dentro del proceso de comunicación.

## PRIMER CAPITULO

## LA NEUROBIOLOGÍA DE LA COMUNICACIÓN

### 1.1.-La subjetividad y la interpretación en el proceso comunicativo

“Conocemos la realidad a través de los modelos que construimos para explicarla, siempre susceptibles de ser mejorados o cambiados”.<sup>19</sup>

Estudios procedentes de la psicología cognitiva, las teorías del aprendizaje, las ciencias sensoriales y la psicología de la instrucción, coinciden en afirmar que el conocimiento no es el resultado de una mera copia de la realidad preexistente, sino de un proceso dinámico e interactivo a través del cual la información externa es interpretada y reinterpretada por la mente que va construyendo progresivamente modelos explicativos cada vez más complejos y potentes.

Esto, brinda consistencia a los principios explicativos de los procesos de adquisición del conocimiento y abre un importante campo para la indagación teórica y práctica de la comunicación, que puede ser enriquecida desde múltiples perspectivas.

En el caso de nuestra investigación, se aborda desde aspectos neuro cerebrales; ya que se analiza lo que muchos estudiosos llaman Programación Neuro Lingüística (PNL). Para ello, comenzaremos explicando las directrices de la PNL.

### 1.2.-¿Qué es la PNL?

En concreto; la Programación Neuro Lingüística, aunque parezca un término complejo, en realidad refiere a tres ideas sencillas.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> COLL, César. “Los ejes de la Reforma en su dimensión cualitativa”. Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación de la Universidad de Barcelona. Cuadernos de Pedagogía, 185, octubre 1990., <http://didac.unizar.es/jlbernal/ref.html> (Consulta, Diciembre 2004)

<sup>20</sup>STAHL, Thies. Introducción a la PNL, ¿Para que sirve?, ¿Cómo funciona y ¿Quién puede beneficiarse de ella?. Paidós, México 2000, pp. 12-13.

La palabra Neuro: implica que nuestro comportamiento proviene de procesos neurológicos ligados a percepciones sensoriales; es decir, contactamos con el mundo a través de los cinco sentidos, damos "significación" a la información y actuamos según ello.

La palabra Lingüística: indica que utilizamos el lenguaje como medio de comunicación humana y para organizar nuestros pensamientos y conductas

Y la palabra Programación: se refiere a los programas (de comportamiento) que producimos, entendiendo programa como el modo elegido para ordena una secuencia de ideas y acciones con el fin de producir resultados, cabe aclarar que dentro de la PNL, el concepto de programa extraído de informática, se homologa al concepto de estrategia.

Richard Bandler<sup>21</sup>, uno de los descubridores de la Programación Neuro Lingüística (PNL), la define como:

"un estudio de los resultados que derivan de las conexiones entre: experiencias del individuo, el proceso cerebral y la comunicación."

Salvador Carrión López<sup>22</sup>, Master Diplomado internacional en PNL y director del Instituto Español de PNL, acuña la siguiente definición:

"Es un sistema basado en la comprensión y utilización de la comunicación, con el que podemos producir cambios positivos y crecimiento personal; es el arte de la ciencia de la excelencia. Como ciencia aplicada, la PNL ofrece procedimientos prácticos y específicos para la educación, el entrenamiento, la terapia, el trabajo, los negocios y el mejoramiento o evolución personal. Como arte, admite que cada individuo la practique con su toque único y personal y esta abierta a nuevas aportaciones".

---

<sup>21</sup> BANDLER, Richard. Use su cabeza para variar. Ed. Cuatro Vientos, Santiago de Chile.1988, pp. 8

<sup>22</sup> CARRIÓN, Salvador A. Eneagrama y P.N.L. El despertar de la esencia. Gaia, Madrid 2001, pp. 15

Thies Stahl<sup>23</sup> fundador en 1981 de la Sociedad Alemana de Programación Neurolingüística, declara en su libro "Introducción a la Programación Neuro Lingüística", lo siguiente:

"Hoy en día, las siglas PNL, se emplea básicamente para designar el conjunto cada vez mayor de modelos de intervención y técnicas de transformación del comportamiento y la experimentación humana... Por otro lado estas tres letras también se utilizan para denominar el trabajo de los terapeutas que, apartir de los elementos del modelo de la PNL y en constancia con sus supuestos básicos, van creando técnicas nuevas para sus pacientes... Hoy, la PNL no sólo se aplica a la tarea psicoterapéutica de transformación, si no también en otros ámbitos en los que entren en juego la modificación de la conducta y la comunicación."

Robert Dilts<sup>24</sup>, desarrollador, autor, entrenador y consultor en el campo de PNL alrededor del mundo. Fundador de las siguientes instituciones: instituto Dynamic Learning Center, The NLP University en California, Dynamic Learning Publications y The Academy of Behavioral Technology y del Institute for Advanced Studies of Health (IASH), una organizacion sin fines de lucro, establecida en 1994, la cual apoya la investigación de aplicaciones de PNL sistémica al área de la salud; dice lo siguiente:

"La PNL es un modelo del comportamiento, y una serie de habilidades y técnicas específicas. es el estudio de la experiencia subjetiva, estudia los patrones o "programación" creada por la intersección entre el cerebro ("neuro"), lenguaje ("lingüística") y el cuerpo. Desde la perspectiva de la PNL, es ésta intersección la que produce comportamientos efectivos e inefectivos, y es responsable del proceso atrás de la excelencia y de la patología humana. La PNL es una ciencia del comportamiento que incluye: una Epistemología-un sistema de conocimiento y

---

<sup>23</sup> STAHL, Thies. Introducción a la PNL, ¿Para que sirve?, ¿Cómo funciona y ¿Quién puede beneficiarse de ella?. Paidós, México 2000, pp.11-12

<sup>24</sup> DILTS, Robert B. y EPSTEIN, Todd A. Aprendizaje Dinámico con PNL. Urano. 2ª Edición. España. 1997.

valores, una Metodología-procesos y procedimientos para aplicar los conocimientos y valores y Una Tecnología-herramientas para ayudar a la aplicación de conocimientos y valores”.

Otros practicantes de la Programación Neuro Lingüística la definen de la siguiente forma;<sup>25</sup>

“La Programación Neuro Lingüística (PNL) es un conjunto de técnicas diseñadas para producir en la persona cambios permanentes a corto plazo. Proporciona un marco de referencia sistemático para dirigir el cerebro y además, enseña como manejar los estados y comportamientos propios y de los demás. La PNL describe cómo los individuos se comunican consigo mismo y con los demás, y propone que la comunicación interior puede originar estados de óptima disponibilidad de recursos y crear una amplia gama de comportamientos”.

Con estas definiciones podemos resumir que la PNL, es un conjunto de técnicas basadas en el psicoanálisis, la comunicación, la psicología, la educación y otras muchas ciencias que se enfocan al estudio del comportamiento humano. Podemos pensarla sólo como un modelo dinámico, ya que sus características de cambio, impiden verla como una ciencia completa. Otro aspecto importante que podemos deducir de la PNL es su enfoque de las funciones hacia la neurología del sistema nervioso, el aspecto lingüístico de nuestra comunicación, y los programas mentales, que se refiere a las estrategias y secuencias internas que son ejecutados por la mente al llevar a cabo una tarea.

### **1.3.- Epistemología de la PNL**

El termino epistemología nos remite a la disciplina que analiza sistemáticamente las estructuras y procesos de los cuales se genera el conocimiento.

---

<sup>25</sup>CARAVEO, L. Jaime. “PNL el canal de percepción preferido y su relación con el aprovechamiento escolar”. Universidad Maya Cancún, Enero. 2001 <http://www.rppnet.com.ar/pnl.htm> (Primer portal de relaciones publicas en línea) (Consultado, Junio 2005 )



La epistemología de la Programación Neuro Lingüística<sup>26</sup> se basa en un conjunto de supuestos fundamentales sobre las personas y su realidad:

"El mapa no es el territorio"- este supuesto comprende la idea de que el hombre dada su estructura fisiológico, tiene la necesidad de experimentar solo a través de los sentidos y como estos son limitados, lo que se comprende como "realidad" es básicamente una serie de valoraciones y percepciones de la realidad, sujetas a la ideología del individuo y a algunos patrones socialmente establecidos, de esta forma, solo se pueden crear "mapas" con la información que se obtiene y las experiencias pasadas. Postula también, que estos "mapas" no pueden ser correctos o errados, ya que responden a experiencias muy particulares de cada individuo.

De esta forma, la PNL afirma, que las limitantes del hombre no se encuentran en la realidad misma, si no en la percepción o el "mapa" que de ella tenga el individuo. Y que de la misma forma como fueron estructurados por valoraciones, los "mapas" pueden ser cambiados o enriquecidos.

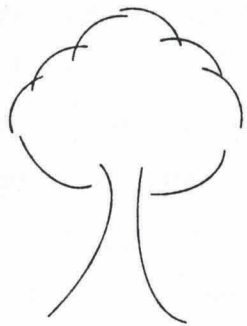
"La vida y la mente son sistémicas"- Para la Programación Neuro Lingüística, el hombre es un conjunto de sistemas interaccionales, construido por subsistemas, que al mismo tiempo responde a un sistema mayor.

"la ley de la variedad requerida", esta ley postula que "con el fin de adaptarse y sobrevivir adecuadamente, los miembros de un sistema necesitan una flexibilidad mínima, proporcional a la incertidumbre dentro del sistema". La PNL, retoma de este paradigma, la necesidad de que el hombre siendo parte de un sistema, sus opciones para llevar a cabo sus objetivos dependen de la cantidad de cambios que al mismo se permita.

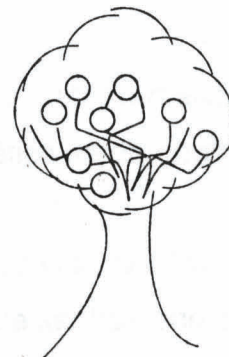
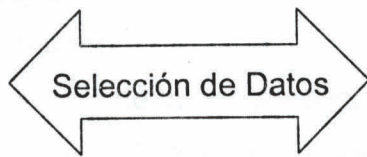
De acuerdo a estas premisas, para la PNL cada uno vive y reacciona conforme a la realidad que ha construido con sus propias impresiones y experiencias, es la manera como cada hombre le brinda un significado al mundo.

---

<sup>26</sup> McDERMOTT, Ian. PNL para directivos. Urano, Barcelona. 1999.



Realidad Objetiva



Realidad Subjetiva

Joseph O'Connor<sup>27</sup>, primer formador europeo en impartir seminarios de PNL en Chile y Republica Checa y cofundador de la Comunidad Internacional de Coaching (ICC); afirma que el mundo es siempre más rico que la impresión que se tiene de él y cita en su libro "introducción a la PNL" el siguiente ejemplo:

"Hay una anécdota de Picasso, cuando un extraño se le acerca y pregunta por que no pintaba las cosas tal y como eran en realidad. Picasso se quedó un poco confundido y contestó:

-No acabo de entender lo que quieres decir.

El hombre sacó una fotografía de su esposa.

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

Picasso parecía incrédulo.

-Y dijo-

-Es muy pequeña, ¿no? Y un poco plana ¿no?"

### 1.3.1.-Sistemas de Representaciones

Según Bandler y Grinder,<sup>28</sup> en su libro "La estructura de la magia", lo que dota de sentido a cada mapa son los filtros, éstos son pensamientos, actitudes o

<sup>27</sup> O'CONNOR, Joseph y Seymour, John. Introducción a la PNL. Urano. 4ª Edición. España, 1995. pp. 141

<sup>28</sup> BLANDLER, R. y Grinder, J. La estructura de la magia. Editorial Cuatro Vientos, Santiago de Chile. 1980

herramientas constituidos por: la historia personal, el lenguaje, la cultura, la pertenencia a cierto grupo social, las creencias, valores, intereses y suposiciones que establecen parámetros para direccional las actitudes.

Los filtros más importantes que el ser humano aplica para captar su realidad según Blander y Grindler, son los sentidos, ya que de forma genética se determinan como el vínculo más directo con el mundo.

Sin embargo, para estos creadores de la Programación Neuro Lingüística (PNL), los sentidos también son susceptibles de error, por lo que: "cada ser humano capta sólo una parte de la realidad externa, no su totalidad... siendo el mundo perceptible más rico, que el modelo que se tiene de él"

Estas diferencias sensoriales por medio de las cuales se decodifica, se organiza y se les otorga significado a las percepciones, son llamados en PNL sistemas de representación o modalidades<sup>29</sup> y son los siguientes:

Sistemas primarios

V=visual

A=auditivo

C=cinestésico

Se incluyen en el sentido cinestésico

O=Olfativo

G=Gustativo

Cuando se trata de experiencias externas se agrega una (e) y cuando son experiencias internas se agrega una (i). Visual externo (Ve), Visual Interno (Vi), Auditivo Externo (Ae), Auditivo Interno (Ai) y Cinestésico Externo (Ce), Cinestésico Interno (Ci). Debido a que el comportamiento esta generado por una mezcla de experiencias sensoriales internas y externas.

<sup>29</sup> O'CONNOR, Joseph y Seymour, John. Introducción a la PNL. Urano. 4ª Edición. España, 1995. pp. 60-63

Para la Programación Neuro Lingüística, cuando una persona hace uso de algún sistema representativo, escogido consciente o inconscientemente, a tal sistema, se le denomina: sistema líder.

Según Nava Regazzoni<sup>30</sup>, algunas de las características de los sistemas de representación según los sentidos son las siguientes:

**Oído – Sistema Auditivo:** Las personas auditivas son más selectivas en cuanto al vocabulario que usan. Suelen ser sedentarios, cerebrales y de mucha vida interior. Son grandes conversadores y tienen la capacidad de organizar sus ideas en medio de un debate lógico. Su forma de captar la realidad es a través de los oídos y recuerda sobre la base de sonidos. Durante sus conversaciones utiliza frases como "eso suena bien" y "te oigo claramente", por lo general poseen voces melodiosas, respecto a su apariencia personal, tienen una cierta tendencia hacia la ropa conservadora y más bien elegante.

**Auditivo: Externo:** Sentido que se activa para oír el mundo exterior.  
**Interno:** Palabras, conversaciones y sonidos almacenados en la memoria o que son producto de la imaginación.

**Vista- Sistema Visual:** Las personas visuales consideran al mundo en imágenes y luego plasman estas imágenes en palabras. Experimentan una gran afinidad por captar su medio a través de los ojos, es muy fácil que recuerde sobre la base de imágenes, sus movimientos corporales tienden a ser rápidos. En su conversación evoca muchas palabras visuales como: "ya veo a que te refieres" y "imagino lo que piensas". Por lo general poseen voces de tonos altos y cuidan mucho su apariencia personal.

---

<sup>30</sup> NAVA, Regazzoni, Arturo. "Taller de Habilidades #4: Comunicación (PNL)". Centro de Aprendizaje Organizacional S.C. México, D.F. 1996. Citado por CARAVEO, L. Jaime A.. "el canal de percepción preferido y su relación con el aprovechamiento escolar". Primer Portal de Relaciones Públicas -desde agosto del 2001 International Corporate Communications@p www.rppnet.com.ar/pnl.htm (Consulta, Enero 2005)

V. Externo: Sentido que se activa para ver el mundo exterior.

V. Interno: Imágenes almacenadas en la memoria o que son producto de la imaginación.

Tacto- Sistema Cinestésico o Kinésico: Las personas cenestésicas reaccionan ante las sensaciones táctiles, suelen demostrar su sensibilidad y expresar espontáneamente sus sentimientos, la comodidad física representa para ellos algo de suma importancia, su forma de captar la realidad es a través de las sensaciones táctiles. Recuerdan sobre la base de sentimientos, sus movimientos corporales llegan a ser despreocupados, suele utilizar frases como: "tengo la sensación de que..." y "ella es muy fría", sus voces son más profundas.

K. Externo: Sentido que se activa para percibir sensaciones táctiles.

K. Interno: Recuerdo de sensaciones táctiles y toda la emoción, tanto real como imaginaria, en el presente o en el pasado.

Como podemos ver, los órganos de los sentido tienen gran importancia, puesto que son los encargados de la comunicación interna y externa, de la percepción y experiencia que se toma del mundo y se registran en los diversos sistemas de manera distintas. Por medio del sistema de representación el individuo capta la información para procesarla a través del sistema cerebral produciendo nuevos aprendizajes.

Los sistemas representativos no se excluyen mutuamente<sup>31</sup>, se utilizan todos los sentidos de forma constante, solo se presenta mas atención a un sentido dependiendo de la actividad que se este realizando. El sistema escogido inconscientemente, se le denomina: sistema líder o preferente, al sistema seleccionado para evocar recuerdos, se le denomina director, éste puede ser distinto del sistema preferente; es decir, una persona puede utilizar el sentido kinestesico para captar el mundo, pero utilizar el visual como director, esto quiere decir que el ser humano es capaz de cambiar de un sistema líder a otro

<sup>31</sup> O'CONNOR, Joseph y Seymour, John. Introducción a la PNL. Urano. 4ª Edición. España, 1995. pp. 63-65

dependiendo la situación que esté enfrentando en determinado momento. Así, cuando una persona utiliza de manera habitual un sentido de forma interna, se identifica en PNL como sistema periférico o primario.

Es decir, Bandler y Grinder creadores de la PNL, aseguran que se utilizan los mismos sentidos para recrear internamente una experiencia, pero se utiliza un sentido distinto para recordarla, esto depende de la impresión que haya causado dichos sucesos en la psique del individuo. Por ejemplo: Una persona que recuerda las últimas vacaciones en la playa, al recrearlas en su pensamiento tendrá presente el sol, el calor, la textura de la arena y hasta lo que estuvo comiendo probablemente, (sistema cinestésico) pero, si la misma persona se encuentra en una reunión social y escucha de repente una canción que estuvo bailando en la playa esas mismas vacaciones, el sistema periférico del individuo en ese momento es el oído, ya que bastó una secuencia de sonidos, para traer a la mente un recuerdo repleto de otras múltiples señales cognitivas.

O'Connor, por su parte, aclara el uso de estos sistemas de representación dentro de la Programación Neuro Lingüística, diciendo: "hay una fuerte tentación por meter en categorías a uno mismo y a los demás, cometer este error es caer en la trampa que ha asediado a la psicología: inventar una serie de categorías y después meter a la gente en ellas sin importar el que quepa o no. Las personas son mucho más ricas siempre de lo que son las generalizaciones. La PNL ofrece modelos en los que quepa lo que la gente hace, más que para intentar que las personas se acoplen a los estereotipos".

Por otra parte, los sentidos tienen submodalidades, las cuales son "como los ladrillos que conforman cada sentido, como se compone cada imagen, sonido o sensación" afirma O'Connor.

Las distinciones más comunes en las submodalidades que Richard Bandler identifica en su libro "use su cabeza para variar"<sup>32</sup> son las siguientes:

- Visuales- Asociado (visto a través de los propios ojos), Disociado (viéndose a uno mismo)-Color o blanco y negro, enmarcado o sin límites, profundidad dos o tres dimensiones, localización izq. arriba. abajo. derecha, distancia de uno a la imagen, brillo, contraste, claridad, con o sin movimiento, velocidad, número imagen dividida o múltiples, tamaño
- Auditivas-Mono o estéreo, palabras o sonidos, volumen, tono, timbre, localización del sonido, distancia de la fuente del sonido, duración, continuidad o discontinuidad, velocidad, claridad.
- Cenestésicas-Localización, intensidad, presión, extensión, textura, peso, temperatura, duración forma.

Según los estudiosos de la Programación Neuro Lingüística, las submodalidades pueden traducirse como el código operativo más importante del cerebro humano, ya que resulta imposible recordar algo sin que tenga una estructura, sin que tenga color, textura, forma, tamaño, etc.

La Programación Neuro Lingüística considera que para muchas personas a pesar de ser elementos muy sutiles, un cambio en ellas supone modificar por completo la forma en que se pensaba o sentía la experiencia.

Ahora bien, retomando la importancia de los filtros que el individuo utiliza para captar la realidad y crear sus propios "mapas", los cuáles pueden ser enriquecidos o modificados, Robert Dilts, en su libro "Como cambiar creencias con PNL", recuerda que el cerebro e incluso cualquier sistema biológico o social, está organizado en niveles y como consecuencia de ello, el individuo puede acceder a varios niveles de pensamiento y existencia, Esta idea la PNL, la retoma para establecer una serie de filtros que asegura podrían ayudar a que el individuo obtenga mejores resultados en su mapa de representación del mundo.

---

<sup>32</sup> BANDLER, Richard. Use su cabeza para variar. Ed. Cuatro Vientos, Santiago de Chile. 1988.

Dichos filtros, identificados como "Marcos de conducta o marcos de referencia", orientados al pragmatismo\* y funcionalismo\*\*, son los que a continuación se explican:<sup>33</sup>

- "Orientarse más a objetivos que a problemas": Este filtro habla de la necesidad de buscar nuevas herramientas para la solución de problemas, dejar de lado la dificultad en sí y enfocarse a las alternativas.
- "Preguntarse ¿como? más que ¿Por qué?": las preguntas sobre el como ayudan a comprender la estructura del problema y por lo tanto a resolverlo. Las preguntas sobre el por que, proporcionarían sólo justificaciones y razones.
- "Interacción (Feed Back)": Para la PNL el fracaso no existe, solo hay resultados que no se querían pero que ayudan a corregir los esfuerzos realizados, por eso se ubica como retroalimentación
- "Posibilidades mas que necesidades": Centrarse en lo que se puede hacer, mas que en las limitaciones.
- "Una actitud mas orientada a la curiosidad y la fascinación, mas que de hacer suposiciones": todo individuo puede crear las herramientas necesarias para lograr sus propios cambios y manejar estas ideas como ciertas aportaran mas a ese proceso de descubrimiento.

Esta serie de actitudes sugeridas por la Programación Neuro Lingüística (PNL), son dadas por que los postulados básicos expuestos por Bandler y Grinder, orillan a considerar que así como el hombre respeta y da por sentado los principios básicos de la física, que se confirman en el mundo físico, de igual modo tiene creencias de sí mismo y cuando cree algo, actúa como si fuera verdad y esto lo hace difícil de

\* corriente filosófica idealista subjetiva que considera la verdad desde el punto de vista de la utilidad social se le atribuye al psicólogo y filósofo idealista norteamericano W. James y a Ch. Sanders Peirce entre otros.

\*\* Involucra observar un cierto entorno no por su estructura física, sino por su función.

<sup>33</sup> O'CONNOR, Joseph y Seymour, John. Introducción a la PNL. Urano. 4ª Edición. España. 1995.



reprobar, ya que las creencias actúan como filtros perceptivos singularmente potentes.

#### 1.4.-Estructura profunda y superficial

La Programación Neuro Lingüística (PNL), se considera un método estructuralista, bajo la premisa del concepto de Estructuralismo que Dilts establece en su libro "Creación de Modelos con PNL"<sup>34</sup>, en éste, comprende a la mente como un receptor de datos abstractos que son ordenados mediante un procesos de destrucción selectiva de los mismos, brindando así una concepción de la realidad".

Para abordar dichos procesos, la PNL se apoya en el modelo más explícito y complejo del lenguaje natural humano<sup>35</sup>, la gramática transformacional representada por Noam Chomsky<sup>36</sup>, y su propuesta sobre estructura profunda y superficial; donde la estructura superficial, consiste en lo que el hablante dice realmente; como producto de la experiencia establecida de forma consciente entre los comunicantes y la estructura profunda, se enfoca en la organización pre-consciente, en lo que el hablante piensa, supone y desea manifestar. Dichas estructuras responden a gramáticas generativas; según lo expuesto por Chomsky, esto es: cada gramática genera un espacio infinito de estructuras posibles. Estas transformaciones pueden clasificarse en general como distorsiones y eliminaciones, por lo que la cantidad de información de una estructura superficial puede ser menor que la de la estructura profunda respectiva.

En este proceso de deformación o eliminación sucesiva se consideran tres instancias, según Eduardo Bastias: cuando el modelo del emisor es incompleto,

---

<sup>34</sup> DILTS, Robert. Creación de modelos con PNL. Urano, México, 1999.

<sup>35</sup> O'CONNOR, Joseph y Seymour, John. Introducción a la PNL. Urano. 4ª Edición. España, 1995. pp. 348

<sup>36</sup> CHOMSKY, N. El lenguaje y el entendimiento. Seix Barral, Barcelona. 1968. pp. 41

cuando la estructura superficial ignora elementos de la estructura profunda y cuando el receptor construye un modelo que difiere en parte del modelo del emisor.

Esto es identificado por Bandler y Grinder, en su libro "Estructura de la Magia I"<sup>37</sup>, como las etapas que el pensamiento experimenta al momento de pasar de una estructura a otra:

- **Omisión:** Es cuando se selecciona sólo una parte de la información que haya en la estructura profunda
- **Distorsión:** Se brinda una versión simplificada de los datos seleccionados
- **Generalización:** Se omiten todas las posibilidades, detalles y condiciones de los hechos, evitando una gran cantidad de información.

Gustavo Bertolotto<sup>38</sup>, afirma que estas limitaciones a su vez determinan que el lenguaje como toda experiencia humana, está también sometido a ciertos procesos que empobrecen su modelo. Por todo esto, el mensaje final no es nunca lo que se piensa que se ha transmitido, si no, una suma compleja de informaciones simultáneas que originan una nueva realidad.

#### 1.4.1-Metamodelo

Para contrarrestar este proceso natural efectuado en la mente del individuo, Richar Bandler y Jhon Grinder, como creadores de la Programación Neuro Lingüística (PNL), presentan algunas reglas en la comunicación verbal, equivalentes a la gramática en lingüística o a las formulas en matemáticas. Ese conjunto de reglas es bautizado como "metamodelo"<sup>39</sup>, el cual es una síntesis del material detallado sobre gramática transformacional y la observación de Milton H. Ericsson, Fritz Perls y Virginia Satir y los logros alcanzados en sus terapias.

---

<sup>37</sup> BLANDLER, R. y Grinder, J. La estructura de la magia. Editorial Cuatro Vientos, Santiago de Chile. 1980

<sup>38</sup> BERLOLOTTO, Vallés Gustavo. Programacion Neurolingüística. Libsa S.A, 1995. pp. 44-47

<sup>39</sup> BLANDLER, R. y Grinder, J. La estructura de la magia. Editorial Cuatro Vientos, Santiago de Chile. 1980

Joseph O'Connor defiende el metamodelo de la siguiente forma: <sup>40</sup>

"El metamodelo emplea el lenguaje para clarificarlo, permite comprender lo que significan las palabras; vuelve a conectar el lenguaje con la experiencia. El lenguaje existe en un nivel neurológico muy profundo, lo que el metamodelo hace, es acortar esa profundidad para hablar con claridad."

Siendo que el lenguaje no puede igualarse con la agilidad del pensamiento, solo puede ser una aproximación, el metamodelo consiste en una serie de preguntas que intentan aclarar las eliminaciones, distorsiones y generalizaciones. Tiene la finalidad de rescatar información perdida y reestructurar la información para brindar mayor sentido a la comunicación.

Entre las distorsiones que el individuo realiza durante el proceso de comunicación y sus soluciones, los autores de "La estructura de la magia", identifican las siguientes:

- Sustantivos inespecificados: Se emplean en frases como las siguientes- "están afuera esperándome, han arruinado el barrio, construyeron la casa". Para aclarar dichos sustantivos se debe preguntar: ¿que o quien?
- Verbos inespecificados: Se utilizan de la siguiente forma: "Viajó a Paris, me ayudó, se cortó". Para brindar mayor claridad, se pregunta: ¿Como específicamente?
- Comparaciones: Muy comunes en la publicidad: "el nuevo jabón X es mejor", las palabras como: "mejor" "Mal" "bien" o "peor" establece una comparación, pero resulta necesaria la pregunta: ¿comparado con que?
- Juicios: Se presenta cuando las personas de acuerdo a sus ideologías proporcionan mayor valor a un suceso o lo minimizan: "El partido X es el mejor de todos", ante este tipo de juicios es importante saber: ¿quien hace este juicio? y ¿con que base lo hace?
- Nominalizaciones: Cuando un verbo que describe un proceso se convierte en sustantivo; y además, un sustantivo que no se puede oír, tocar, ver, oler o

<sup>40</sup> O'CONNOR, Joseph y Seymour, John. Introducción a la PNL. Urano. 4ª Edición. España, 1995. pp. 141

probar, esconden las mayores diferencias entre los mapas que la gente tiene del mundo.- "La disciplina es indispensable en el proceso de enseñanza"- . Por lo tanto se pregunta: ¿Quién nominaliza que? y ¿Cómo lo hace?.

"Una buena construcción gramatical, no es garantía de claridad"-O`Connor-<sup>41</sup>

### 1.5.-Patrones Oculares

Existen otras herramientas que la Programación Neuro Lingüística (PNL) ofrece como un facilitador en el proceso de comunicación, y estas son, las claves de acceso, constituidas por las diferentes señales no verbales: cambio de posición, timbre y tono de voz, respiración y movimientos constantes de los ojos, que la persona hace cuando esta hablando. Estas indicaciones, revelan la forma en que la gente, organiza sus pensamientos y estructura sus "mapas".

Pero dentro de esta clasificación se distinguen las claves de acceso ocular, como las más importantes. Y consisten en el movimiento de los ojos, según las sensaciones o pensamientos evocados:

- Arriba a la derecha: Imágenes construidas visualmente
- Arriba a la izquierda: Imágenes recordadas visualmente
- Al centro a la derecha: Sonidos construidos
- Al centro a la izquierda: Sonidos recordados
- Abajo a la derecha: Sentimientos y sensaciones del cuerpo
- Abajo a la izquierda: Dialogo interno

---

<sup>41</sup> O'CONNOR, Joseph y Seymour, John. Introducción a la PNL. Urano. 4ª Edición. España, 1995

## 1.6.-Bases practicas de la PNL

Ahora bien, enfocándonos al proceso donde se integran todas estas características y funciones, llegamos a lo que la Programación Neuro Lingüística (PNL) considera el eje principal de la aplicación de sus técnicas, es decir, el "modelado".

Cuando hablamos del modelo de un objeto, entendemos que es la representación, descripción, la reproducción a escala o la serie de postulados que identifican a dicho objeto. De esta misma forma, la PNL utiliza el concepto de modelo, para la analogía de visualizar algo, que no puede ser representado: los parámetros psicológicos y de comportamiento de algunas personas.

Comprobando la multiplicidad de la PNL nos referimos al modelado con una definición dada por los terapeutas Cormier,W. y Cormier L.: "el modelado es, el proceso de aprendizaje observacional donde la conducta de un individuo o grupo -el modelo- actúa como estímulo para los pensamientos, actitudes o conductas de otro individuo o grupo que observa la ejecución del modelo" <sup>42</sup>

Como podemos ver, este concepto esta altamente relacionado con la psicología, esta ciencia ha utilizado la técnica de modelar desde tiempo atrás, sólo que antes la identificaban con el nombre de imitación, aprendizaje observacional o aprendizaje vicario. El estudio de la imitación en Psicología se omitió casi totalmente hasta la aparición del trabajo pionero de Miller y Dollard. Estos autores revisaron las teorías que existían por entonces y formularon su propio concepto de imitación utilizando un contexto básicamente conductista. Tuvieron que pasar veinte años antes de que la importancia del aprendizaje por imitación para el desarrollo de la personalidad y el aprendizaje social se pusiera claramente de manifiesto en un libro de Bandura y Walters. El término 'modelado' ha sustituido al de imitación como expresión genérica que engloba a una variedad de procesos de aprendizaje por observación. En el año 1969, con la publicación del libro de Albert Bandura 'Principles of Behavior

---

<sup>42</sup>CORMIER,W. y Cormier,L. *Estrategias de entrevista para terapeutas*. Bilbao. DDB. 1994. Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid. <http://www.ucm.es/BUCEM/> (Consultado, octubre 2004)

Modification' se sientan las bases para operativizar en la teoría del aprendizaje social las técnicas de modelado.<sup>43</sup>

Ya sea, aplicada por la Psicología o por la Programación Neuro Lingüística, en esencia, la técnica de modelar se identifica como: una estrategia fundamental de intervención, sola o en conjunción con otras técnicas, que retoman un paradigma cognitivo-conductual como modelo de referencia.

Según Olivares J. y Méndez F., los rasgos básicos de la fundamentación teórica del modelado son los siguientes:<sup>44</sup>

- Supuesto Básico: La mayor parte de la conducta humana se aprende por observación mediante modelado.
- Premisa Fundamental: Cualquier comportamiento que se pueda adquirir o modificar por medio de una experiencia directa es, en principio, susceptible de aprenderse o modificarse por la observación de la conducta de los demás y de las consecuencias que se derivan.
- Procesos de Mediación Simbólica: El sujeto adquiere representaciones simbólicas de la conducta modelada y no meras asociaciones específicas de Estimulo –Respuesta ( E-R).
- Procedimiento General de Aplicación y Efectos del Modelado: El sujeto observa la conducta del modelo y la imita con el objetivo de: a).-Adquirir nuevos patrones de respuesta, b).-Fortalecer o debilitar respuestas o c).- Facilitar la ejecución de respuestas ya aprendidas por la observación de un modelo.

Si bien, el modelado es susceptible de ser utilizado a través de múltiples variantes técnicas, la PNL establece una secuencia básica y una serie de elementos que

<sup>43</sup> OLIVARES, J. y Méndez, F. Técnicas de Modificación de Conducta. Editorial Biblioteca Nueva, Madrid. 1998. Citado por, Puchol Esparza David, Licenciado en Psicología. "El modelado: definición, factores clave y ámbitos de aplicación en psicoterapia". Psicología Online, Formación autoayuda y consejo online. <http://www.psicologia-online.com/colaboradores/dpuchol/modelado.shtml> (Consulta, Octubre 2004)

<sup>44</sup> OLIVARES, J. y Méndez, F. Técnicas de Modificación de Conducta. Madrid. Editorial Biblioteca Nueva. 1998

deben ser tomados en cuenta en su aplicación <sup>45</sup>: Primero, el establecimiento de los objetivos, a corto, medio y largo plazo, y después jerarquización, en caso necesario, de las conductas a modelar.

Los aspectos clave, consisten en lo siguiente:

- Estímulos situacionales presentes.
- Dimensiones relevantes de la conducta del modelo.
- Analizar las consecuencias que se derivan tras la realización de la conducta.
- El modelo es descrito por la persona que desea adquirir el modelo
- Este aprendizaje es reforzado por conceptualizaciones, verbalizaciones y proyecciones.
- Se realizan los ensayos de conducta necesarios hasta la consolidación de la conducta.

Para la PNL, el modelo a ser adoptado, puede tener grandes variantes, ya que puede ser:<sup>46</sup>

- Un modelo Simbólico: Realizado a través de una grabación en video, película, casete o en cualquier otro soporte audiovisual.
- Un modelo en Vivo: Se lleva a cabo la conducta en presencia del observador
- O un modelo Encubierto: El sujeto debe imaginar la conducta del modelo.

Kanfer y Goldstein, afirman que la simple observación de la conducta de un tercero no garantiza necesariamente la obtención de resultados significativos. "Existen una serie de factores y variables clave que son necesarios tener en cuenta a la hora de

---

<sup>45</sup> CRYZADO, J. Técnicas de modelado en F.J.Labrador y J.A.Cruzado y M. Muñoz. Manual de técnicas de Modificación de terapia de conducta. Pirámide, Madrid. 1995

<sup>46</sup> CRYZADO, J. Técnicas de modelado en F.J.Labrador y J.A.Cruzado y M. Muñoz. Manual de técnicas de Modificación de terapia de conducta. Pirámide, Madrid. 1995

planificar, un procedimiento de modelado con ciertas garantías de éxito"<sup>47</sup>. Aquí es donde la PNL aplica su paradigma.

### 1.7.- PNL ¿un modelo o una ciencia?

Teniendo ya en claro el campo de acción de la Programación Neuro Lingüística (PNL), abordamos sus funciones, para comprender mejor, por que debe tomarse como un modelo y no como una ciencia.

Siendo estrictos, un modelo es simplemente un arquetipo de referencia a una representación simplificada de un fenómeno que se va a reproducir. Un modelo no explica por que ocurre un fenómeno, sencillamente muestra su funcionamiento, un modelo no es cierto, ni falso, es útil o inútil según las circunstancias, un modelo no necesita ser demostrado, si funciona es suficiente.

Ahora bien, la PNL es un modelo de adquisición, por que modela según lo expuesto anteriormente, representa cosas que pueden ser aprendidas y selecciona patrones útiles o inútiles, por lo tanto, se evalúa de acuerdo a su grado de adaptación a un contexto exclusivo, específicamente describe patrones de comunicación de cualquier tipo, que las personas utilizan en su interacción.

Retomando el carácter comprobable o no de los modelos, hacemos hincapié en que la PNL se apoya en principios científicos demostrables, según la psicología social y en una serie de presuposiciones que no son demostrables; sin embargo esto no quiere decir que la PNL sea falsa en su totalidad o que no produzca efectos positivos.<sup>48</sup>

En la explicación del proceso de modelado, observamos que también la psicología, se apoya en elementos ficticios para producir el efecto deseado en el paciente, e incluso mediante los autores intelectuales de la Escuela de Palo Alto se conocen

---

<sup>47</sup> KANFER .F. y Goldstein,A. Cómo ayudar al cambio en psicoterapia. Bilbao.Ed.DDB.1987. Citado por, Puchol Esparza David, Licenciado en Psicología. "El modelado: definición, factores clave y ámbitos de aplicación en psicoterapia". Psicología Online, Formación autoayuda y consejo online. <http://www.psicologia-online.com/colaboradores/dpuchol/modelado.shtml>



axiomas de la comunicación, por lo tanto, la PNL no es pionera en el uso de axiomas ficticios.

"Todas las generalizaciones sobre las personas son falsas en alguna persona, por que cada persona es única. Por ello la PNL no afirma ser objetivamente verdad, es un modelo y los modelos son supuestamente útiles".- O' Connor-<sup>49</sup>

### **1.8.-Presuposiciones o principios básicos de la PNL**

El Sistema de Creencias básico de la Programación Neuro Lingüística (PNL),<sup>50</sup> esta definido como "presuposiciones", por que "presupone" que son verdaderas y son tomadas como guías que definen el actuar en los diversos contextos en los cuales se desempeña el individuo. De esta forma, muchos de los practicantes en PNL, afirman que actuar como si estas presuposiciones fuesen verdaderas, permitirá obtener máximo provecho de todos los modelos de la PNL; más por el provecho de cambiar actitudes que por su veracidad.

Tales Presuposiciones son las siguientes:

- **Mente y cuerpo son parte del mismo sistema cibernético:**

Aquí el calificativo de cibernético se aplica para indicar que este sistema mente-cuerpo se caracteriza de interactuar como un circuito abierto de comunicación; ambos influyen entre sí. Esto se ve confirmado por el hecho de que un cambio en uno, afecta de algún modo al otro.

- **Todo comportamiento tiene una intención positiva:**

Toda conducta tiene como objetivo conseguir algún beneficio, la PNL distingue entre la intención o propósito de una conducta y la conducta en sí. De igual modo

---

<sup>49</sup> O'CONNOR, Joseph. PNL para formadores: manual para directivos, formadores y comunicadores. Urano, Barcelona. 1996.

<sup>50</sup> STAHL, Thies. Introducción a la PNL, ¿Para que sirve?, ¿Cómo funciona y ¿Quién puede beneficiarse de ella?. Paidós, México 2000, pp. 17-21

una persona no es su conducta, el comportamiento de una persona sea cual sea este, constituye la mejor elección que ha podido hacer, teniendo en cuenta las opciones de que ha dispuesto en el momento de actuar; la conducta nos parece negativa debido a que desconocemos su propósito.

- Todo comportamiento es útil en determinado contexto:

Para la PNL las relaciones entre las personas, por una parte y las personas y su entorno, por otra, conforman un sistema. No se puede aislar un elemento de su contexto, es decir, del resto del sistema.

Es necesario analizar todo comportamiento a la luz del contexto o ambiente donde se desarrolla, ya que de otro modo, tal comportamiento puede parecer ilógico.

- Las personas cuentan potencialmente con todos los recursos necesarios para cambiar y para actuar eficientemente:

Una hipótesis de la PNL es que cada persona posee, o puede adquirir los recursos que necesita para conseguir sus objetivos y metas para desarrollarse y realizarse. En estos recursos, el fundamental es la capacidad de aprender y por lo tanto de progresar. Así mismo postula que estas aptitudes de aprendizaje son las mismas para todos los seres humanos.

- El significado de nuestra comunicación se encuentra en la respuesta que obtenemos:

Esto tiene que ver con nuestra flexibilidad como comunicadores, pues tenemos que ajustar y afinar nuestra comunicación en orden de obtener la respuesta que deseamos, y no suponer que la falla se encuentra en el receptor.

- Las personas responden a su mapa de la realidad y no a la realidad misma (el mapa no es el territorio): Debido a los filtros o limitantes de nuestra percepción, sólo podemos crear mapas de la realidad en nuestras representaciones internas y es sobre la base de esos mapas que actuamos y respondemos.



- No existen fallas en comunicación, sólo retroalimentación:

Si la respuesta obtenida no es la esperada, se nos ha proporcionado información acerca de como no debemos proceder, es una retroalimentación que no ayuda a cercarnos a nuestro objetivo.

- Si es posible para alguien más, es posible para todos. La identificación de modelos eficaces nos lleva directo a la excelencia.

Si alguien tienen la capacidad de hacer algo, se puede extraer el modelo o estrategia que fundamenta tal capacidad y enseñarlas-instalarlas en otras personas.

- Procesamos la realidad a través de nuestro cuerpo-mente y por lo tanto somos nosotros los que creamos nuestras experiencias y los responsables por lo que esas experiencias provocan en nosotros.

Si nosotros somos quien percibimos los mensajes de nuestro contexto, nosotros los decodificamos y les otorgamos una significación, así nosotros tenemos poder sobre ellos, podemos tomar la decisión de que sean benéficos o no.

- Si algo no funciona has otra cosa. Esta presuposición tiene que ver con la flexibilidad que debemos tener para conseguir nuestros objetivos, se debe tener la habilidad de analizar objetivamente cuando un método empleado no esta dando los resultados esperados y optar por intentar de otra forma.

### **1.9.- Metodología de la PNL**

Ahora bien, estos enfoques son los que nos facilitarán la comprensión del método planteado por, John Grinder psicólogo - lingüista y Richard Banler informático, hacia el año de 1972 en la Universidad de California Santas Cruz.

Siendo los autores de la PNL, su propósito inicial consistió en investigar y comparar sistemáticamente patrones fundamentales relacionados con aspectos de

comunicación y conducta, los cuales no siempre eran identificados de forma conciente.<sup>51</sup>

Estudiando y trabajando con Bateson, Virginia Satir, Paul Watzlawick, Friedrich Perls y Milton Erickson, terapeutas renombrados y exitosos en sus diferentes terapias, incorporaron de la postura de cada uno de ellos los aspectos más importantes y los integraron a la Programación Neuro Lingüística (PNL), pues todos ellos de una u otra forma contribuían a la idea de que *toda experiencia es subjetiva y es nuestro cerebro el que fabrica las imágenes que queremos percibir*.

Con esto, Grinder y Banler, concluyeron que si el hombre decodifica y aprende una determinada forma de asimilar conocimiento y almacenarlo en el cerebro, debería existir una forma de aprender a controlarlo y modificarlo. Ya que es el propio individuo el que tiene la libertad de construir un conocimiento o no.

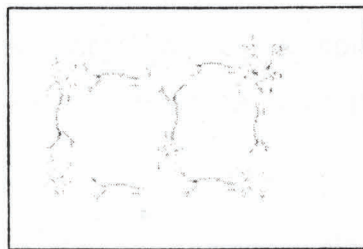
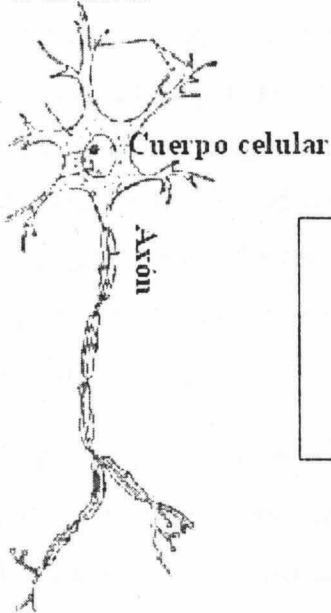
Veámoslo de esta forma, toda percepción conciente tiene la característica de transmitir información neural que llega al cerebro, esta información genera caminos o vías mediante las conexiones de las neuronas, que llevan a un punto en específico de nuestro cerebro, entendiendo este punto específico como una reacción del individuo; por lo tanto, la experiencia externa siempre está mediada por determinados órganos y vías neurales. En éste sentido, la PNL trabaja con dichas vías neurales, para reestructurarlas y así, su destino cambie, llegando a otro punto del cerebro, que generará una reacción completamente distinta. Este fenómeno es científicamente posible, la neurobiología define a este proceso como: plasticidad neural o plasticidad cerebral<sup>52</sup>

---

<sup>51</sup> O'CONNOR, Joseph y Seymour, John. Introducción a la PNL. Urano. 4ª Edición. España, 1995.

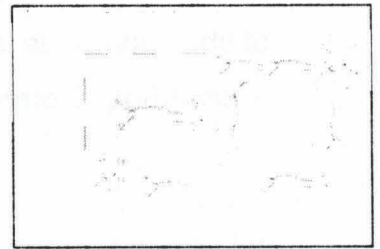
<sup>52</sup> Instituto de Neurobiología Ramón y Cajal del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), creado en 1936, España, <http://www.cajal.csic.es/departam/deplasne/planeu.htm>

Dendritas



ESTRUCTURA ORIGINAL

PLASTICIDAD NEURAL



REESTRUCTURA

Según el Dr. Ricardo Rozados;<sup>53</sup> Director del Departamento de Biología de la Facultad de Psicología de Buenos Aires, especializado en Psiquiatría Biológica y Psiconeuroendocrinología y Miembro Titular de la Asociación de Psiquiatras Argentinos, explica y define la plasticidad neural en un artículo titulado "Modulación de la Plasticidad Neuronal":

"La plasticidad neural, es una capacidad del Sistema Nervioso Central para adaptarse; sea para recuperar funciones perdidas o para adaptarse a nuevos requerimientos ambientales; esto quiere decir que nuestro cerebro está permanentemente cambiando, y si se pudieran entender mejor estos mecanismos se podrían instrumentar estrategias para modificarlo con un fin determinado. Si una persona pierde el movimiento de una mano, y se supiera como estimular la plasticidad de esa corteza motora, se ayudaría a recuperar esa función mucho más rápido. Estos cambios en la neurona producirían, según algunas teorías, nuevas redes neuronales (nuevas sinapsis), reemplazando a las redes neuronales que

<sup>53</sup>Médico egresado de la Universidad de Buenos Aires en el año 1968. Especializa en Psiquiatría Biológica y Psiconeuroendocrinología. Master en Bioquímica de Hormonas Esteroides, en virtud de una beca otorgada por la Ford Foundation y la Universidad Nacional Autónoma de México (Instituto Mexicano del Seguro Social-Departamento de Investigación Científica - Centro Médico Nacional). "Modulación de la plasticidad neuronal" <http://www.psicomag.com/neuropsicologia/MODULACION%20DE%20LA%20PLASTICIDAD%20NEURONAL.php>

había antes. Otra posibilidad es que nazcan nuevas neuronas, y también que ciertas conexiones neuronales, que antes de la lesión no tenían una significación funcional, pasan a interactuar y a conectarse. Algunas estrategias pueden ser farmacológicas, cognitivas o mediante estimulación magnética transcraneana (EMTr). Es una verdad universal que cuanto mas temprano se produzca la lesión, mas posibilidades de recuperación. Pero también es cierto que el cerebro adulto tiene la posibilidad de experimentar cambios plásticos de enorme importancia y magnitud".

Con base en este tipo de aportaciones científicas en el ámbito neural, los practicantes de la Programación Neuro Lingüística, afirman que este método es el estudio de la estructura de la experiencia subjetiva y lo que se deriva de ella. Así, proponen las herramientas y técnicas presentadas por Blander y Grindler para ayudan a organizar o reorganizar experiencias y recursos con el fin de definir y asegurar cualquier resultado conductual deseado mediante estrategias cognitivas.<sup>54</sup>

### 1.9.1.- La concepción del cambio en PNL

Sin embargo, es muy difícil que la plasticidad neuronal se logre, si la persona inconscientemente se resiste. En éste sentido, Robert Dilts identifica tres elementos básicos que debe tener el individuo que desea cambiar y que identifican el "estado deseado" del "estado actual".<sup>55</sup>

**Claridad de Objetivo:** la persona necesita tener una representación clara del estado deseado; esto debido a que se considera el cerebro como un mecanismo cibernético, que una vez teniendo en claro el objetivo, el cerebro organizará el comportamiento inconsciente de manera que sea posible alcanzarlo.

---

<sup>54</sup> O'CONNOR, Joseph. PNL para formadores: manual para directivos, formadores y comunicadores. Urano, Barcelona. 1996.

<sup>55</sup> DILTS, R. Las creencias. Ed. Urano, Primera Edición, Barcelona. 1996

Otro aspecto, es la **Agudeza Perspectiva**: Este proceso ayuda a enfocar la atención hacia la información que recibimos del mundo, es decir, a ser más sutiles las distinciones y la agudeza sensorial para advertir si lo que se está haciendo conduce al estado deseado, para ello es necesario evaluar objetivamente el comportamiento y sus razones, calificar el por que de las actitudes y analizar sus ventajas, desventajas y aportaciones para el alcance del objetivo; comparar el estado actual con el estado deseado.

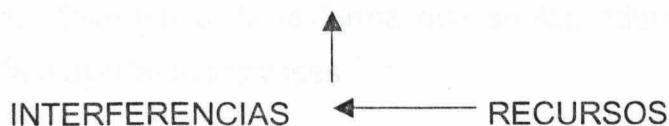
Y por último, la **flexibilidad de conducta**: ésta complementa a las anteriores, ya que al tener varias alternativas se enriquecen los recursos para que la consecución del objetivo sea más satisfactoria; el preparar a la mente para distintas soluciones aumenta su genialidad.

Para identificar estas auto-barreras y disminuirlas, la Programación Neuro Lingüística propone la "Formula para el cambio", utilizada con todas las técnicas específicas que la PNL ha desarrollado.<sup>56</sup>

ESTADO PRESENTE (más) RECURSOS = ESTADO DESEADO

En ocasiones se presentan dificultades para añadir recursos al estado presente, en el modo de pensar de la persona hay algo que interfiere:

ESTADO PRESENTE (más) RECURSOS = ESTADO DESEADO



Dilts, propone brindar una especial atención a cuatro rubros básicos del individuo, si se desea llegar al cambio:

<sup>56</sup> DILTS, Robert B. y Epstein, Todd A. Aprendizaje Dinámico con PNL. Urano. 2ª Edición. España. 1997

- La fisiología: Acceder a los estados adecuados de cuerpo, situando los procesos fisiológicos en la modalidad apropiada (ver, oír, tocar), para saber dirigir los recursos de la manera más adecuada.
- Las estrategias: La manera en que las personas secuencian sus imágenes internas y externas, los sonidos, sensaciones, olores y sabores, a fin de producir una creencia, un comportamiento o un esquema de pensamiento.
- La congruencia: Es la causa de que algunos comportamientos sean muy difíciles de cambiar, son problemáticas por que una parte de la persona quiere cambiar, pero otra parte (inconsciente) obtiene algún beneficio del comportamiento que se pretende cambiar. La congruencia se da cuando la persona asume un compromiso consciente e inconsciente con un objetivo o comportamiento determinado.
- Las creencias y los sistemas de creencias: Hay varios tipos de creencias que deben de estar bien situadas a fin de alcanzar el objetivo deseado. Una clase de creencia se denomina expectativa de objetivo, lo cual quiere decir que la persona cree que su objetivo es alcanzable, otra recibe el nombre de expectativa de auto eficiencia, se refiere a que el individuo cree que el objetivo es posible y tiene lo que hace falta para alcanzar el objetivo. Otra clase de creencia, es la llamada expectativa de respuesta, donde la persona espera que le suceda, algo positivo o negativo, a consecuencia de las acciones que emprende en una situación determinada (el efecto placebo es un ejemplo claro de le expectativa de respuesta).

Por ultimo, Dilts habla de la forma que suelen adoptan dichas interferencias del cambio, la mayoría de las veces:

La primera es que alguna parte de la persona no quiere cambia, generalmente no se es conciente de esta parte, para crear un cambio hay que desearlo de una manera congruente.



Un segundo tipo de interferencia se da cuando la persona no sabe crearse una representación del cambio, ni como se comportaría si cambiara, es necesario saber pasar del estado presenta al estado deseado.

Y la tercera clase de interferencia, la persona tiene que darse la oportunidad de utilizar sus nuevos conocimientos, necesita un tiempo y un espacio para que se produzca el cambio.

### 1.10.-Aprender-Desaprender-Reaprender

El aprendizaje es un proceso de construcción de capacidades cognoscitivas, afectivas y sociales que permite que el individuo sea reconocido como persona dotada de una inteligencia y personalidad en desarrollo.

Con base en lo escrito por Bruner, Vygotski, Piaget, Seaver y Botel<sup>57</sup> retomamos los cuatro principios que el aprendizaje, tiene como eje:

- el significado,
- tiene lugar en un contexto social,
- implica relaciones entre los distintos procesos del lenguaje,
- y es algo muy personal y particular del ser humano.

Según estos autores, el aprendizaje se logra por medio de participación activa, colaborativa y reflexiva en cinco experiencias críticas que pueden ser incluidas en cualquier metodología empleada en la enseñanza

Otro frente de transformación sobre la teoría del aprendizaje se derivan de los avances en teoría cognitiva;<sup>58</sup> esta teoría enfatiza algunos aspectos

---

<sup>57</sup> BARTOLI, J. y Botel, M. Leen/Aprender. Inhabilidad (un acercamiento ecológico). "Modelos didácticos en la educación especial". Prensa de Colegio de Profesores, Ministerio de educación Nacional, Republica de Colombia Nueva York. 1988. <http://www.mineduacion.gov.co> (Consulta, Noviembre 2004)

<sup>58</sup> LACASA, P. Aprender en la escuela, aprender en la calle. Aprendizaje Visor, Madrid. 1994

interrelacionados del aprendizaje que, juntos, llevan a enfoques diferentes en la enseñanza:

- El aprendizaje es un proceso de construcción del conocimiento, a través de la acción y no de absorción o reproducción.
- El aprendizaje se basa en el conocimiento. Para lograr la meta final, se debe lograr un conjunto de metas parciales.
- El aprendizaje es armónico en alto grado con la situación en la que tiene lugar, aportando la necesaria información contextual. Tomar en cuenta que: aprendemos a través de los sentidos, especialmente del sentido de la vista y del oído, por lo que se deben considerar como recursos para el desarrollo de este proceso
- Considerar el aprendizaje como proceso emocional y no simplemente intelectual., El individuo tiene metas en el proceso de aprender que deben ser claras y precisas para que sean motivantes.

A todo esto, la Programación Neuro Lingüística (PNL), atribuye, que de una manera consciente el hombre sólo es capaz de tomar una cantidad muy pequeña de la información que se capta y advierte a una cantidad mucho mayor sin darse cuenta. Esta idea defendida por el psicólogo George Miller en 1956 en un artículo titulado "El número mágico de siete, más o menos dos"<sup>59</sup>. Afirma que mediante el dominio consciente de pequeños trozos de pensamiento se van formando cadenas de pensamiento que se combinan con cadenas más largas de pensamientos ya dominados, convirtiéndose en habituales e inconscientes y dejando "espacio" a más información. De esta forma Miller<sup>60</sup> asegura que la parte consciente está limitada a siete, más o menos dos trozos de información ya sea del mundo interior del pensamiento o del mundo exterior. El inconsciente por el contrario, lo constituyen

---

<sup>59</sup> Comunidad Internacional de Coaching. Lambert do Brasil, Boletín Número 3 -Mayo/Junio 2004  
[http://www.internationalcoachingcommunity.com/assets/Newsletter/NL\\_3\\_Spanish.htm](http://www.internationalcoachingcommunity.com/assets/Newsletter/NL_3_Spanish.htm)

<sup>60</sup> ARBELÁEZ. G. Martha Cecilia. "La cognición: perspectivas teóricas". Ciencias Humanas, Revista No. 22. Universidad Tecnológica de Pereira Risaralda Colombia. Centro de Recursos Informáticos y Educativos.  
<http://www.utp.edu.co> (Consulta, Octubre 2004)

todos los procesos vitales del cuerpo, todo lo aprendido, todas las experiencias y todo lo que se podría advertir. Miller afirma que es la forma como el individuo memoriza, ya que cualquier actividad que desea aprender es ensayada hasta dominarla y poder combinarla con otras actividades al mismo tiempo. Un ejemplo claro es el proceso que se sigue para conducir, al principio resulta complicado el dominio del automóvil, pero una vez logrado esto, puede ponerse atención a el resto de los carros cuando se transita una avenida e incluso, escuchar música o platicar con el copiloto.

Por otra parte, Robert Dilts, inspirado en los Niveles lógicos de Cambio planteados por Gregory Bateson, propone una forma de encarar los cambios, donde la noción de consciente e inconsciente es fundamental: <sup>61</sup> Esta propuesta, supone que el cerebro al someterlo a un aprendizaje nuevo, pasa por los siguientes cuatro estados distintos:

- Incompetencia inconsciente- el individuo no sabe que no sabe.
- Incompetencia consciente- se da cuenta de que no sabe
- Competencia conciente- ya sabe hacer aquello que no sabia, pero no lo domina, requiere toda su atención.
- Competencia inconsciente- se domina aquello que no sabia e incluso puede realizar otras actividades al mismo tiempo.

Con este modelo, se pretende dar a entender, que cuando se practica algo el suficiente tiempo, se llegara a la cuarta etapa, creando hábitos. Sin embargo el aprendizaje no termina ahí, debido a que los filtros presentes en el individuo, pueden hacer que se pierda información que se daba por hecho o que se consideraba cien por ciento dominada y de esta forma se van creando "vicios". Cuando esto ocurre y es necesario modificarlo, se necesita dar marcha atrás el proceso de aprendizaje, descomponiéndolo en pequeñas partes para identificar lo

<sup>61</sup> DILTS, Robert. Creación de modelos con PNL. Urano, México. 1999.

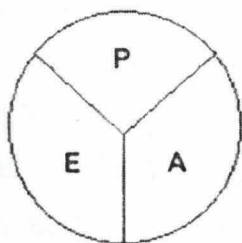
que este mal y volver a la etapa de incompetencia inconsciente sobre el error encontrado.

### 1.11.-Elementos no verbales identificados por la PNL

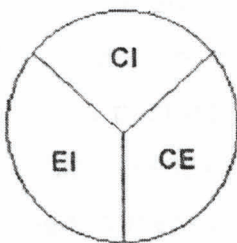
En el modelo de la Programación Neuro Lingüística (PNL) es importante el entrenamiento en la percepción y de cómo pensamientos, emociones y acciones están presentes en el individuo; así como la manera de influenciarse mutuamente. Estos tres elementos, reflejados en el entorno según la Programación Neuro Lingüística (PNL), son conocido como "triada cognitiva" (Pensamiento, Emoción y Acción), propuesto por Albert Ellis y Aaron T. Beck; fundadores y principales representantes de las terapias cognitivas,<sup>62</sup> postulan que en cualquier experiencia se encuentran inseparables estos tres aspectos.

Esta propuesta postula que un disparador emocional puede desencadenar una acción y pensamientos asociados; del mismo modo que ciertos pensamientos pueden generar sentimientos y provocar una acción determinada y es así, como ciertas acciones pueden desencadenar pensamientos y sentimientos referidos a ellas.

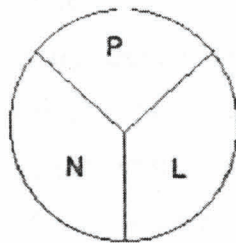
La Tríada Cognitiva se expresa gráficamente así:



P: Pensamientos



C I: Computador Interno



P: Pensamientos

<sup>62</sup> CHALET, M. Ana María. "Estructura general de la PNL". NPL Instituto, Programación Neurolingüística y Disciplinas Afines. Buenos Aires. <http://www.teletel.com.ar/nplbaires/artics/estructura.htm> (Consulta, Agosto 2004 )

E: Emociones

E I: Estado Interno

N: Neurología

Emociones-Sensaciones corporales

A: Acciones

C E: Conducta Externa

L: Lingüística

Verbal-Acciones

CI – Computador Interno: se refiere a nuestros pensamientos, reflexiones, creencias, valores, conceptos. Podríamos decir, lo más abstracto de los componentes de la tríada.

EI – Estado Interno: incluye tanto las emociones como las sensaciones corporales que las acompañan.

CE – Conducta Externa: es aquello que se manifiesta al exterior, como acción física o como acto verbal o lingüístico. Ambas conductas producen modificaciones en el exterior, modificando el entorno y, desde luego recursivamente, modificando el EI y/o el CI.

Bien lo expone Lonergan,<sup>63</sup> “hay una relación intrínseca entre los actos cognoscitivos y su objeto”. De esta forma, el autor puntualiza que recibimos una serie de datos a través de los sentidos y la sensibilidad.

La Programación Neuro Lingüística (PNL), emplea los elementos de ese lenguaje que no se dicen con palabras; en los movimientos muy delicados y poco perceptibles de los ojos y la cabeza, la postura, el tono de voz, la proxemia y la velocidad en el hablar. Esta especialidad agrupa a las personas en tres categorías: visuales, auditivos y cinestésicos, según respondan con frases o señales que se ven, se oyen o se sienten, de acuerdo a lo ya explicado sobre Sistemas de Representaciones.

<sup>63</sup> LONERGAN, Bernard. Filosofía de la Educación. Armando J. Bravo, traductor. Universidad Iberoamericana. México, D.F. 1998

Ahora bien, muchos de los estudiosos de las ciencias cognitivas que consideraban el enfoque triádico, desarrollado dentro de un vínculo importante de cognición e intelecto, incluyeron en sus estudios la perspectiva sistémica o cibernética, Gregory Bateson una de las figuras más influyentes en el desarrollo de la PNL, lo aplicaba a la biología, la evolución y la psicología, mientras que Virginia Satir, conocida terapeuta familiar y modelo central para el desarrollo de la PNL, consideraba a la familia como un sistema equilibrado de relaciones, cada persona era importante e influía en el equilibrio de la familia.

Es por ello, que la PNL establece que la comunicación al derivarse de la interacción entre individuos, no puede visualizarse como una mera causa-efecto, ya que las relaciones humanas resultan complejas. O'Connor<sup>64</sup> explica este fenómeno, asegurando que los individuos al estar dotados de experiencias, durante una conversación o cualquier tipo de actividad recurren a revisar constantemente este archivo de información para organizar las reacciones, debido a que, lo percibido por la mente consciente resulta limitado, siendo solo pequeñas partes de la experiencia total, por ello, resulta necesario que el contenido y el contexto se combinen para dar significado, lo que el autor le denomina: bucle.

Es decir, de acuerdo a lo expuesto sobre la PNL hasta ahora, en una interacción se hace presentes los pensamientos, sistemas representativos y submodalidades que forman el "mapa" de los individuos, durante un proceso comunicativo, esta información se combina con los datos otorgados por el interlocutor y se decodifica conforme a dos variables:

- lo que vemos (el significado y relación de las conductas observadas, contexto).
- lo que entendemos (fiabilidad de los datos según nuestra experiencia, información correspondiente al contenido).

---

<sup>64</sup> O'CONNOR, Joseph y Seymour, John. Introducción a la PNL. Urano, 4ª Edición. España, 1995.

"La experiencia no es lo que le suceda a usted, si no lo que hace usted con lo que le sucede"- Aldous Huxley-

Por ello, la Programación Neuro Lingüística (PNL) establece como premisas fundamental que la realidad se constituye de manera interna<sup>65</sup>, dos personas pueden tener acceso a la misma información y sin embargo modelar la realidad de forma diferente, pues cada individuo cuando emite un mensaje, éste llega al receptor acompañado de un gran número de señales (emitidas voluntariamente o no) que revalidan el contenido de dicho mensaje y no únicamente lo afirman o lo niegan, los mensajes envolventes matizan el contenido general, creando un nuevo mensaje. Es decir, desde la perspectiva de este método, el cuerpo y la mente están totalmente intercomunicados, por lo que los pensamientos influyen en la fisiología y viceversa.

Esto, lo explica detalladamente el investigador en cibernética Luis Eduardo Bastías, en su investigación " Metamodelo Lingüístico como Apoyo al Análisis de Sistemas de Información"<sup>66</sup>: "el ser humano "conoce", creando un modelo de realidad que le sirve de referencia para asentar sus acciones".

La biología contemporánea admite que el individuo no actúa directamente en un espacio externo a él, sino que actúa en un espacio imaginario o mental, esto es: según su modelo. Por lo tanto, lo que es crucial para la supervivencia del individuo, es que exista una concordancia entre el modelo y el mundo; mientras más estrecho sea el vínculo se dirá que el individuo "conoce más"; no obstante, ya que nadie tiene acceso directo al mundo, sino sólo a su modelo individual de él, en particular el investigador tampoco tiene acceso a este mundo exterior y, por consiguiente, no

---

<sup>65</sup> O'CONNOR, Joseph. PNL para formadores: manual para directivos, formadores y comunicadores. Urano, Barcelona. 1996.

<sup>66</sup> Coordinador del Campus Viña del Mar para la Escuela de Ingeniería de Universidad de las Américas, Jefe de Proyectos de Tecnologías de la Información en ENTEL, Chile. Miembro del Comité Editorial del campus virtual TheWorkingManager.com, Adjunct Faculty Member de la Universidad Canada West e Investigador Asociado de la PUCV (Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile) - <http://www.bastias.cl/> "Análisis de Metamodelo Lingüístico". <http://www.bastias.luis.com/writings/bastias/aml/portada.htm> (Consulta, Septiembre 2004)

es factible la búsqueda de concordancias entre el modelo y "el mundo" y habrá que definir, "conocer" sencillamente como "obrar adecuadamente".

Con la información arrojada por el individuo durante el proceso de interacción, la mente no puede parar de hacer asociaciones y la PNL identifica las siguientes, como herramientas para una comunicación eficaz.<sup>67</sup>

- Cambio o ruptura de estado: Es cuando el receptor, conforme a los datos no verbales arrojados por su emisor, se crea una idea de la intención o pensamientos de éste, así como de sus posibles reacciones. Y con base en ello, el individuo puede ir modificando sus mensajes hasta lograr la reacción deseada en su interlocutor.
- Inducir: Es el proceso de guiar a alguien a un estado mental en particular.
- Calibración: Reconocer cuando la gente esta en el estados diferentes.
- Rapport: Este término adoptado de la hipnosis clínica, se utiliza para denominar la relación armoniosa que se identifica entre dos personas, mediante los movimientos del cuerpo que van a la par, esta técnica se traduce en sintonía-armonía y concordancia con respecto a la relación interpersonal de individuos, si existe Rapport la comunicación fluye, tanto su cuerpo como sus palabras están en armonía; una característica base del hemisferio izquierdo, la cual se estará trabajando también a nivel subconsciente.
- Compartir y dirigir: Para la PNL, la sintonía es un puente hacia la otra persona, ya que permite guiarlos a otra dirección, estableciendo una buena relación. Compartir es una habilidad general de la sintonía con el objetivo de discutir sobre temas de intereses comunes; el receptor es dirigido de esta forma para que entre en la sintonía del emisor.
- Reencuadre: Esta técnica se utiliza para modificar el marco de referencia según la experiencia de vida que se tenga, es decir, aprender a ubicar la experiencia en un contexto distinto a través del recuerdo y la imaginación,

---

<sup>67</sup> Terminos tomados de las obras escritas por varios formadores en PNL como: Joseph O'Connor, Thies Stahl, Richard Blander y John Grinder



con la intención de cambiar el significado, que consecuentemente originará un cambio emocional. Esto puede aplicarse al receptor, estudiando los estímulos que le desagradan o que le causan gran placer, induciendo a cambiar su perspectiva de acuerdo a las cosas que no le gustan.

- Ancla<sup>68</sup>: La PNL identifica este término, como aquel estímulo asociado, que conlleva a un estado psicológico específico, por ejemplo: una fotografía que ayuda a recordar algún momento agradable, el despertador que se identifica como el momento en que es necesario comenzar el día, un perfume que evoca a alguna persona en particular, los timbres en los colegios que indican el receso, etc. Dichas anclas, se establecen por repetición o por que la emoción es muy fuerte en cierta ocasión; los traumas y fobias, identificados por los psicólogos, son un claro ejemplo de ello.
- Generalización: Proceso mediante el cual el modelo de la persona llega a representar la categoría total.
- Distorsión: Proceso que permite hacer cambios en las experiencias sensoriales que se perciben.

### 1.12.- Elementos verbales en los modelos planteados por la PNL

La parte lingüística de la Programación Neuro Lingüística (PNL), se refiere a que el lenguaje puede facilitar o impedir la comunicación y esto, lo dejan muy claro Bandler y Grinder al elaborar el postulado básico, donde se expresa lo siguiente: "el significado de la comunicación es la respuesta que recibimos". Es decir, si un individuo quiere comunicar algo, tiene que buscar las palabras que tengan un significado determinado para su interlocutor y que se ajusten a su mapa de la realidad, porque en caso contrario la comunicación será fallida. De igual forma, cuando la otra persona envía un mensaje, tiene que hacer el esfuerzo delimitando el significado de lo que está queriendo decir.

Por ello, dentro del marco de la PNL, las palabras se conciben como anclas de una compleja serie de experiencias, ya que lo importante en una palabra no es lo que

<sup>68</sup> Cabe aclarar que el concepto de anclaje, tiene sus antecedentes en los trabajos de la Psicología Conductual, con su exponente Ivan Pavlov y sus estudios sobre los "Reflejos Condicionados".

signifique, si no ¿Para quién? significa. En el lenguaje, las palabras significan lo que la gente quiere que signifiquen, es una forma compartida de comunicar experiencias sensoriales.

Con estas premisas, abordamos los siguientes temas, donde se entiende a la comunicación como un sistema director de la interacción.

Richard Bandler y John Grinder "modelaron" las intervenciones del famoso hipnoterapeuta Milton Erickson, detectando y haciendo explícita la estructura de los patrones involucrados en sus intervenciones. El Modelo de Milton, consistía en usar el lenguaje de forma vaga e imprecisa para sus terapias, por lo que los pacientes daban el significado que mas les convenía, permitiendo que superaran sus problemas y descubrieran sus propios recursos. Y en la PNL, lo utilizan como contraste y complemento a la precisión del metamodelo.

Para emplear con éxito este modelo, Bandler y Grinder identificaron un elemento de gran trascendencia: el trance, estado idóneo de motivación, para aprender de la parte inconsciente y establecieron tres etapas:

- marcar y guiar la realidad de la persona
- distraer y emplear la parte consciente
- acceder a los recursos del inconsciente.

Para estos autores, el trance no es un estado pasivo, donde la persona se encuentra bajo el control del terapeuta o del emisor, si no que son las mismas respuestas de la persona, las que dan lugar a este estado. De Milton Erickson postulan la idea de que la gente siempre tiene una intención positiva de fondo y que las personas disponen de recursos necesarios para el cambio.

O'Connor, cita algunos ejemplos, y brinda una explicación respecto al uso del lenguaje impreciso y el trance:<sup>69</sup>

---

<sup>69</sup>O'CONNOR, Joseph y Seymour, John. Introducción a la PNL. Urano. 4ª Edición. España, 1995. pp. 175

- ¿le gustaría entrar en trance ahora o mas tarde? (usted estará en trance la duda es cuando)
- ¿me pregunto si se da cuenta de lo relajado que esta?- (usted esta relajado)
- "puede disfrutar de estar relajado y no tener que recordar"- (esta relajado y no recordará)
- "puede relajarse mientras su inconsciente aprende"- (su inconsciente aprende)

"Mandar o hacer sugerencias demasiado directas orillan a la persona a demostrar lo contrario, pero sugerir que puede hacerlo, invita a llevar acabo la acción sin tener que pensar tanto en ello".-O'Connor-

Un modelo que tiene gran relación con esto último, son los conocidos en PNL como: postulados de conversación, son preguntas que en su sentido literal solo requieren una respuesta oral (si/no), pero en realidad implican una respuesta de acción. Por ejemplo; cuando la mama pregunta ¿Todavía está abierta la puerta?, no es un cuestionamiento directo sobre el suceso, si no una insinuación de que se lleve acabo una acción, cerrar la puerta.

Ahora bien, retomando las ideas captadas por Bandler y Grinder, dentro del modelo de Milton se distinguen varios tipos de ambigüedades:

- Fonológicas: Palabras que tienen diferente significado pero se pronuncian igual.- Nos sabemos/no sabemos, sobre todo/sobretodo
- sintácticas: "el burro de pedro"- pedro es burro o tiene un burro?
- Y de puntuación: "iras, volverás, nunca en la guerra perecerás"- "iras, volverás nunca, en la guerra perecerás"

Todas estas variaciones en el lenguaje es de gran importancia, ya que para Bandler y Grindler, el lenguaje afecta al cerebro, las distintas formas como nos referimos a

los hechos, programará la forma en que los representamos en la mente y por tanto, como se responderá a ellos. Y este tipo de ambigüedades e imprecisiones, mantienen totalmente ocupada la parte consciente del individuo, dando lugar a la parte inconsciente.

Esto, lo comprendemos mejor, si recordamos que dentro del marco de la PNL, el hemisferio derecho, representa la parte no estructurada del individuo, es sensible al volumen de voz, tonos y direcciones de sonido, es perceptible del contexto del mensaje más que del contenido verbal, procesa la información de forma global e intuitiva. Y el hemisferio izquierdo es la parte dominante, encargado de codificar y decodificar las estructuras conscientes, donde se procesa el lenguaje y se trabaja la *información de manera analítica y racional*. O'Connor,<sup>70</sup> asegura que esta estructura es verdadera para el 90% de la población, ya que para los zurdos esta actividad se invierte.

De ahí que para los practicantes de PNL sea tan importante lo que se dice, ya que las negativas existen sólo en el lenguaje, no en la experiencia, las ordenes negativas funcionan exactamente igual que las afirmativas, la parte inconsciente no procesa la información negativa, solo la ignora; el uso de este principio se reconoce en PNL como: modelo de "comillas o citas".

Las metáforas son otro recurso que se utiliza dentro de la PNL, ya que comunican de forma indirecta y de esta forma, trabaja directamente con la parte inconsciente, pues la información arrojada en el desarrollo de la historia no es útil sobre el mundo real, pero el mundo interior procesa la información. Por lo que el argumento debe ser psíquico-lógico y adaptarse a la experiencia del oyente, para que tenga resultados.

---

<sup>70</sup> O'CONNOR, Joseph y Seymour, John. Introducción a la PNL. Urano. 4ª Edición. España, 1995.

O'Connor<sup>71</sup> afirma lo siguiente: "mediante las metáforas se puede dirigir al oyente del estado presente al estado deseado... Las cosas pasan, pero solo hasta que les damos significado las relacionamos con el resto de nuestra vida".

Por otra parte, para la PNL hay tres posiciones primarias, desde las cuales pueden ser evaluados los resultados de nuestras interacciones<sup>72</sup>. La Psicología Gestáltica ha desarrollado ampliamente esta perspectiva.

- Primera posición- Identificada como Posición Self o uno mismo, se toma en consideración el propio punto de vista. Solo se evalúa lo que se piensa, se siente y se hace.
- Segunda posición- Otro u Others. Tiene en cuenta el punto de vista del otro u otros involucrados en la interacción, suponiendo que se sabe lo que piensan y sienten. Esta posición como producto de la "lectura de la mente" y de las emociones del otro, puede llevar a distorsionar las suposiciones que se hacen. Se cree, sentir y pensar tan mal o tan bien como el otro supuesto, lleva a subordinar nuestra interacción a la supuesta acción del otro.
- Tercera posición- Observador. En este caso se ubica el punto de vista de un observador externo. En términos de PNL "disociación", una posición de espectador, permite hacer evaluaciones desapasionadas. De esta forma, es más sencillo darse cuenta de los recursos que se necesitan para cambiar el rumbo de la interacción en dirección a un resultado deseado.

Muchos de los estudiosos en Programación Neuro Lingüística (PNL), afirman que la posibilidad de percibir una situación desde estas tres perspectivas brinda flexibilidad, comprensión, apertura y permite contactarnos con los recursos que podrían resolver mejor el conflicto. Esto por no encerrarse en una perspectiva egoísta del Self, en una dañina, siempre pensando desde Otro o en una actitud evitativa como Observado.

---

<sup>71</sup> Ibidem, pp. 180

<sup>72</sup> CHALET, M. Ana María. "Estructura general de la PNL". NPL Instituto, Programación Neurolingüística y Disciplinas Afines. Buenos Aires. <http://www.teletel.com.ar/nplbaires/artics/estructura.htm> (Consulta, Agosto 2004)

Por ello resulta importante el reencuadre dentro de la PNL, es decir, situar la experiencia en otra realidad y así ofrecer más alternativas al problema. Existiendo dos tipos de reencuadre: de contexto y de contenido.

Muchos de estos recursos ya eran utilizados en otros rubros, sólo que no se conocían por este nombre, por ejemplo, el reencuadre, es una herramienta utilizada desde siempre por la publicidad, ya que al anunciar un producto y otorgarle ciertas cualidades, se presume que el consumidor adoptará dichas cualidades en la compra y uso del mismo.

Este tipo de semejanzas, serán abordadas dentro de la presente investigación, una vez expuestas, las directrices teóricas del proceso comunicativo. A continuación descrito.

Mientras tanto, podemos decir, que en un sentido amplio Bandler y Grinder, proponen a la PNL como una escuela pragmática del pensamiento, con herramientas verbales, conductuales, conceptuales, visuales y cognitivas para el desarrollo de un pensamiento estratégico y sistemático, que logre colaborar con un proceso de autoevaluación y cambio.

## CAPITULO SEGUNDO

## ANALISIS TEORICO CONCEPTUAL DE LA COMUNICACIÓN

La palabra comunicación cubre un campo semántico tan amplio que es preciso distinguir las diversas dimensiones de significación que ella encierra antes de comenzar a usarla indiscriminadamente. Por ello, a continuación se expone las directrices teóricas de la misma.

### 2.1.-Naturaleza de la Comunicación

Si existe algo que al hombre le intrigue sobremanera, eso es, el mismo hombre, sus semejantes es lo que lo hace contrariarse, le orilla a crear nuevas formas de interacción, a iniciar estudios exhaustivos sobre su creación, evolución y muerte. El individuo desde que habitó la tierra tuvo la necesidad de expresar su pensamientos, sentimientos, emociones y de esta forma, dejar constancia de su existencia, de no haber sido así, jamás se hubiera superado el primer eslabón de la evolución; el hombre necesita de los demás para constituir su ambiente.

No se puede hablar de cualquier actividad, sin relación directa con el hombre, ya que de forma explícita o implícita ha sido siempre el principal sujeto, actor y beneficiario, a pesar del nivel tecnológico alcanzado por la mecanización y la automatización en los procesos productivos o de servicios, detrás de ellos siempre está el hombre.

Por ello, son varias las disciplinas científicas que lo estudian en el desarrollo de su actividad; tales como medicina, antropología, fisiología, derecho, pedagogía, psicología y otras, pero la comunicación en el desarrollo del proceso social, siempre ha ocupado una posición privilegiada por el alcance de su objeto.

Respecto a esto, grandes estudiosos de la materia opinan lo siguiente: "la comunicación engloba a todos los actos de la praxis, en el sentido de que toda la praxis es comunicación global, es institución de cultura y por lo tanto, de relaciones sociales." (Humberto Eco), "la comunicación hace de un conjunto de individuos la civilización"(Piaget), " la comunicación es la matriz en la que están enclavadas



todas las actividades humanas" (Bateson), "la comunicación depende mitad de quien emite, mitad de quien recibe"(Montaigne), " la comunicación es un conjunto de significados por medio de símbolos-verbales, escritos, musicales, pictóricos, plásticos, gestuales- que dan su contenido a la comunicación". (Gerhard Maletzke), "la comunicación es un acto mediante el cual un organismo desencadena la acción del otro" (Hockett), "La comunicación reúne todos los procedimientos de expresión que sirven para la comprensión mutua" (K. Berlo), "toda conducta es comunicación", "estamos en comunicación constante y sin embargo somos incapaces de comunicarnos acerca de la comunicación", (Paul Watzlawich).<sup>73</sup>

A pesar de su carácter indicativo, las anteriores definiciones no bastan, siendo la comunicación la conjunción multidisciplinaria de diversos enfoques cotidianos y comúnmente desconocidos.

Hablar de comunicación es hablar de los pilares esenciales en la conformación del modelo del hombre y sociedad contemporánea. El campo comunicativo se ha situado entre el margen de lo físico e inmaterial, de lo biológico y lo social, la naturaleza y la cultura el actor y el sistema, el libre albedrío y los determinismos sociales.

Por su parte, las teorías de la comunicación permiten introducirse al estudio de las ciencias de la comunicación no solo como herramientas básicas, si no como la guía central de su origen, metodología, aplicación e influencia en el ámbito social.

Comunicación, un proceso en movimiento, su presencia en el desarrollo del hombre, establece el eje director de la misma, ya que en general, comunicación es el intercambio de información explícita o implícita entre dos o mas personas, por medio de señales sujetas a un código común [forma específica de comunicarse] y un significado aceptado socialmente desde su origen, que tratan de interpretar la idea conceptualizada por el emisor, lo que convierte al fenómeno comunicativo en uno intrínsecamente social. Con diversidad de estilos pero características generales semejantes.

---

<sup>73</sup>Cuaderno de apuntes, Materia "Teorías de la Comunicación". Profa. Guadalupe Trejo. Segundo Semestre, UVAQ, año 2003. Morelia Michoacán.

## 2.2.-Supuestos básicos de la comunicación

La comunicación también posee algunas propiedades de naturaleza axiomática según lo explica Alex Muchielli<sup>74</sup>, estos denominados "Axiomas de la comunicación", proceden como fundamentos teórico-conceptuales de la Escuela de Palo Alto, y ponen en evidencia lo afirmado hasta este momento:

- Es imposible no comunicar, por lo que en un sistema dado, todo comportamiento de un miembro tiene un valor de mensaje para los demás;
- En toda comunicación cabe distinguir entre aspectos de contenido o semánticos y aspectos relacionales entre emisores y receptores; de tal manera que el segundo engloba el primero y por consiguiente se convierte en una metacomunicación.
- La definición de una interacción está siempre condicionada por la puntuación de las secuencias de comunicación entre los participantes;
- Toda relación de comunicación es simétrica o complementaria, según se base en la igualdad o en la diferencia de los agentes que participan en ella, respectivamente.

Ahora bien, para comprender el proceso comunicativo que tanto aporta al desarrollo del ser humano, es necesario dejar en claro los elementos que dan origen a la comunicación.

### 2.2.1.-La lengua, lenguaje o signos

Comenzando por David K.Berlo<sup>75</sup>, a quien se le atribuye la síntesis analógica que sitúa la comunicación como un proceso de funcionalidad hormonal del ser humano, destaca los estados emocionales como condicionantes de los fenómenos comunicativos, dentro del modelo de comunicación humana, mismo que luego de

---

<sup>74</sup> MUCCHIELLI, Alex. Psicología de la comunicación. Paidós, Barcelona. 1998

<sup>75</sup> BERLO, D. K. El Proceso de la Comunicación. El Ateneo, 13ª Reimpresión México 1991 pp. 42

más de treinta años de haber sido formulado, sigue contando con una gran aceptación en el mundo académico.

Este proceso al que refiere K. Berlo, nos habla del sentido colectivo que otorga la comunicación a los elementos yo y nosotros, que explican la existencia del hombre. El cual, debe estar consiente de su capacidad para ejercer este gran poder, que tiene origen en su experiencia y lógica.

En la medida en que el hombre se comunica, tiene la capacidad de percibir un contexto y adaptarse a la velocidad de sus cambios, y es el lenguaje, el conjunto de medios que permite al hombre transformar el pensamiento y relacionarse transmitiendo sus experiencias, gracias a la facultad aprendida de relacionar significados y signos, de esta manera, se convierte en una forma de comunicación condensada y aceptada convencionalmente. Este conjunto de signos orales y equivalentes escritos, usados por un grupo humano, es lineal pues sus unidades se desarrollan en orden sucesivo formando una cadena hablada y puede ser muy amplio e incluso universal, pero varía de una comunidad a otra, en las cuales se manifiesta de modo diferente [diversidad de códigos]. Además, cambia constantemente por la presión de necesidades diversas.

La lengua es siempre la misma, lo que cambia con frecuencia, es el uso individual que cada persona hace de ella y gracias a este factor surge: el habla. En su caracterización intervienen la edad, el sexo, el estado de ánimo, la ocupación y muchos otros factores propios de las situaciones del individuo.

Se conocen diversas formas de lenguaje:<sup>76</sup>

- Lenguaje verbal: Es la forma más evolucionada de comunicación, es el lenguaje articulado, los sonidos estructurados que dan lugar a las sílabas, palabras y oraciones con las que el hombre se comunica con los demás. Esta puede ser oral, a través de signos verbales o mediante representaciones graficas (escrita).

<sup>76</sup> DALE, Philip S. Desarrollo del lenguaje: un enfoque psicolingüístico. Ed. Trillas, México. 1992

- **Lenguaje no verbal:** "Es la transferencia de significado sin intervención de sonido simbólicos, ni de representaciones de sonido".

Clasificada según Knapp<sup>77</sup> en seis tipos de señales no verbales:

**Características físicas:** Según el autor esta categoría se refiere a aspectos que se mantienen relativamente sin cambios durante el proceso comunicativo. Son señales importantes no verbales, no necesariamente comprendidas de movimiento, tales como el físico en general, el cuerpo, lo atractivo que pueda llegar a ser la persona; su altura, peso, rasgos del cabello; así como elementos difícil de recibir y que sin embargo pueden identificar a un individuo como: el olor de su cuerpo, el aliento, el tono y la textura de la piel.

**Paralenguaje:** Este esquema principalmente tiene que ver, con la importancia de cómo se dicen las cosas, más que el mensaje que se emite. Respecto a esto, Knapp cita a Trager estudioso de la lingüística, quien clasificó los siguientes componentes dentro del paralenguaje:

- Cualidades de la voz: tono, altura, ritmo, la articulación, etc.
- Vocalizaciones: El autor subdivide este componente en tres;  
Caracterizadores Vocales: Este comprende risas, llanto, suspiros, bostezos, etc.  
Cualificadores Vocales: Gravedad o agudes de la voz y la manera en que se arrastran o se cortan las palabras.  
Segregaciones vocales: Aquí entran expresiones como "ah", "mmm", "uh", etc.

**Proxemia:** Si tenemos entendido como proxemia el uso y percepción del espacio social y personal, este esquema se refiere a la importancia del establecimiento de la relación espacial durante el proceso de comunicación, que toma en cuenta factores como: auto concepto, seguridad, flujo de

---

<sup>77</sup> KNAPP, L. Mark, La Comunicación no verbal, el cuerpo y el entorno. Paidós Comunicación, México. 1999.

comunicación, gestos manuales y las distancias conversacionales; como varían respecto al sexo, status, roles y cultura del interlocutor.

**Conducta táctil:** Diversos investigadores en el campo de la comunicación no verbal, engloban dentro de la cinética el comportamiento táctil, sin embargo Knapp, lo maneja como una sub categoría, pues para él la conducta táctil comprende una interacción física más evidente, como los golpes, las caricias, etc.

**Uso de artefactos:** Elementos u objetos que pueden actuar como estímulos no verbales como; el perfume, la ropa, accesorios, los objetos para el cabello, estilos y marcas de gafas, tipo de maquillaje y tono, etc.

**Factores del entorno:** Esta clasificación comprende variables que interfieren en el proceso de comunicación, pero no son parte directa de la interacción, es decir, los elementos del entorno o del medio; tales como, la temperatura, los olores, la extensión del espacio, las condiciones de luz, los elementos arquitectónicos, etc., pueden ejercer una gran influencia en el resultado de una relación interpersonal.

• Lenguaje auditivo:

Verbal: utiliza como signo la palabra hablada.

No verbal: utiliza otros signos: Clave morse, sirenas, himnos, toques de campana toques militares, saludos, juegos (electrónicos), etc.

• Lenguaje visual:

Verbal: utiliza la palabra escrita.

No verbal: utiliza otros signos: alfabeto de los sordomudos, morse, jeroglíficos, señales, gestos, mímica, banderas, códigos científicos, planos, uniformes.

• Lenguaje táctil:

Cabe aclarar, que la decodificación de la comunicación no verbal, está ligada al contexto y a la cultura; no se trata de la conducta instintiva, si no del comportamiento aprendido, adquirido mediante el proceso de socialización informal (braile, caricias, saludos o despedidas).

Pero este aspecto se abordará con más detalle, a lo largo de la investigación.

### 2.2.2.-Tipos y niveles de comunicación

A raíz de esta gran variedad de entes que colaboran con el individuo, en la construcción de mensajes, la comunicación puede dividirse en unilateral y bilateral (dependiendo si existe una retroalimentación o no), directa e indirecta (si el mensaje es claramente dirigido a un receptor), pública y privada (si el mensaje es dirigido a un público en general o a unos pocos receptores).<sup>78</sup>

Niveles del proceso de la comunicación, según la clasificación hecha por Denis Mc Quail<sup>79</sup>:

- **Macrosocial:** Mejor conocida como comunicación de masas, se lleva a cabo en toda la sociedad.
- **Organizacional:** Se desarrolla a un nivel institucional, comprende los sistemas políticos de las empresas.
- **Microsocial:** Identificado también como intergrupales, donde se desenvuelven comunidades locales.
- **Pequeño grupo:** Nivel intragrupal conformado por grupos como la familia.
- **Interpersonal:** Tiene lugar en forma directa entre dos o más individuos físicamente próximos, en ella pueden utilizarse los cinco sentidos y tiene una retroalimentación inmediata.
- **Intrapersonal:** Es una transacción de comunicación que tiene lugar dentro del individuo, es hablar consigo mismo.

---

<sup>78</sup> NOELLE, Neumann, Elisabeth. La espiral del silencio. Opinión pública: nuestra piel social, Paidós. Barcelona, 1995. "Nombre Falso", portal dedicado a la teoría de la comunicación y la sociología de la cultura. Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco. Chubut (Argentina). <http://www.nombrefalso.com.ar> (Consulta, Junio 2005)

<sup>79</sup> McQUAIL, Denis. Introducción a la Teoría de la Comunicación de Masas. Ed. Paidós Comunicación, España. 1991.

La comunicación verbal, no verbal, la bilateral directa privada, la bilateral indirecta privada y la comunicación interpersonal e intrapersonal, serán abordadas con mayor profundidad a lo largo de la investigación, conformando el eje central de la misma.

### 2.3.-Elementos del Proceso de Comunicación

A nivel general, para que pueda existir un proceso de comunicación como tal, es necesario que existan los siguientes elementos.<sup>80</sup>

- Emisor o Fuente: Inicia el proceso, al conceptualizar la información que desea transmitir, ésta puede ser una persona, un grupo u organización.
- Proceso de codificación: Éste engloba la actividad mediante la cual se logra la conversión de sólo pensamientos a una forma idónea para darse a entender. El cerebro rige dicho proceso.
- Mensaje: Es el resultado del proceso mental de codificación; un texto, un discurso, un conjunto de señas, etc.
- Canal: Es la manera en que se trasmite el mensaje, señas, ruidos, palabras, gestos, tacto, escritura, etc. El mensaje puede ser enviado mediante varias fuentes.
- Proceso de decodificación: Es la interpretación de la información que se recibe, la significación que dicho mensaje conlleva.
- Receptor: A quien va dirigido el mensaje, el objetivo final del mismo
- Potencial para la retroalimentación: Es importante para intercalar las condiciones entre los que participan en el proceso, el emisor toma el lugar del receptor y el receptor de emisor, logrando así el enriquecimiento de la información (Retroalimentación). Puede ser positiva, cuando estimula el proceso de comunicación, o negativa, cuando pretende desviarlo o terminarlo.

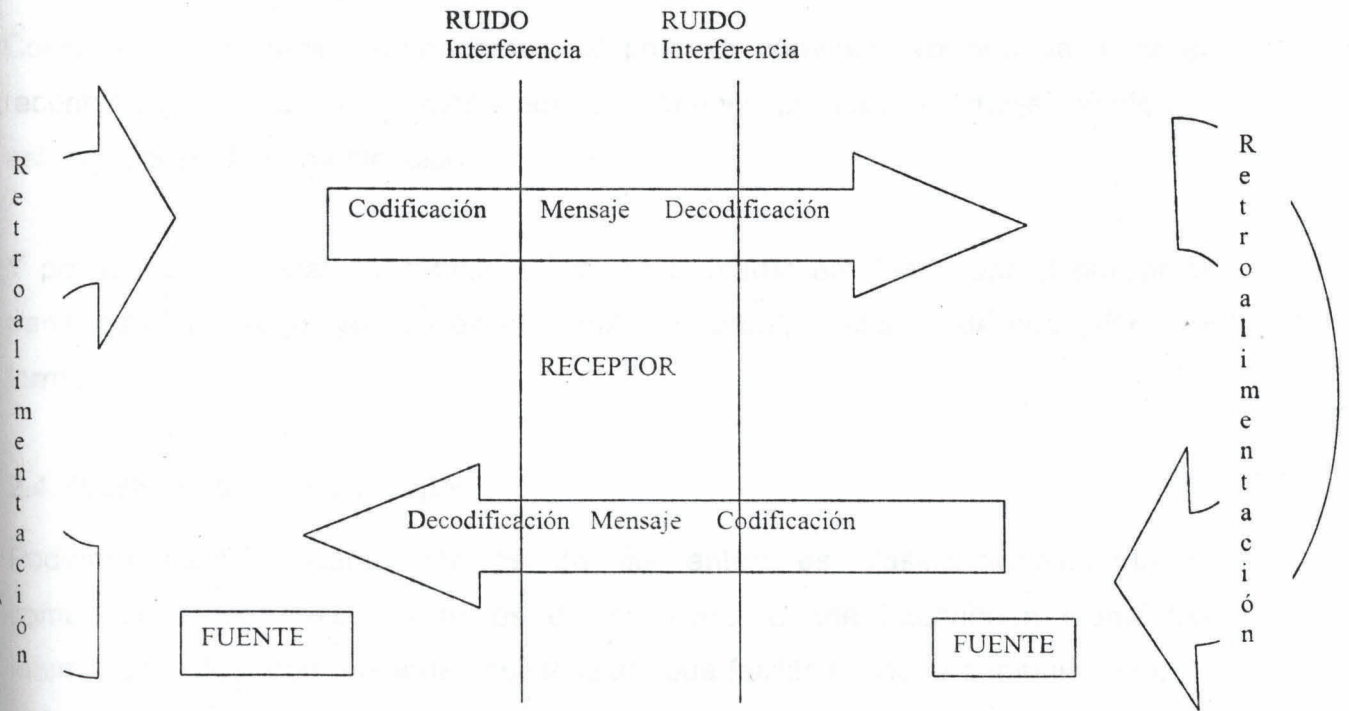
<sup>80</sup> DOMINICK, Joseph R. La dinámica de la comunicación Masiva. Sexta Edición, Ed. McCraw-Hill, México. 2001. pp. 5

- **Posible Ruido:** Es todo aquello que puede interferir o dificultar la llegada del mensaje. Este puede ser:<sup>81</sup>

**Semántico:** Cuando el emisor y el receptor no manejan el mismo código, es decir, que los significados sobre algunas palabras o hechos son distintos.

**Mecánico:** Este ocurre cuando el canal que se utiliza para enviar el mensaje es alguna máquina y ésta, dificulta el envío del mensaje o lo interrumpe.

**Del Entorno:** Este se presenta de acuerdo a las condiciones del lugar donde se lleva a cabo el intercambio de información. Debido a que es producto de la situación y el contexto es probable que no pueda ser reducido.



(Cuanto mayor ruido exista, menor es la fidelidad del mensaje).

También, para que exista comunicación, debe existir dos o más actores; un mensaje enviado por alguien o algo y un destino o destinatario. El emisor es quien

<sup>81</sup> Shannon y Weaver introdujeron el concepto de ruido, al hablar de la comunicación electrónica, como factores que distorsionan la calidad de una señal



envía el mensaje y quien inicia el proceso de comunicación; por su parte, el receptor recibe y decodifica el mensaje enviando una respuesta. Al instante que el receptor envía el mensaje se convierte en emisor y el antiguo emisor toma el lugar de receptor; cerrando así el círculo del proceso de comunicación.

En cuanto al mensaje; es una selección ordenada de símbolos con el fin de transmitir información. Sin embargo, no es lo mismo comunicar que informar, ya que en la comunicación se obtiene una respuesta al mensaje (retroalimentación), en cambio al informar simplemente es emitido.

Como retroalimentación entendemos, el proceso comunicativo que da lugar al receptor a general una respuesta y por consecuencia un nuevo mensaje, invirtiendo así, el proceso de comunicación.

Y por último, el canal de comunicación, es el medio empleado por el emisor al transmitir el mensaje, ya sea escrita, oral, no verbal, gestual o de cualquier otra forma.

## 2.4.-Modelos de Comunicación

Podemos darnos cuenta a través de las anteriores clasificaciones, que la comunicación se realiza a través de procesos, donde intervienen elementos interrelacionados, con funciones específicas, que facilitan o no la comunicación. Y el funcionamiento de dichos elementos, pueden ser representados desde múltiples perspectivas, según los modelos de la comunicación propuestos, por esta ciencia.

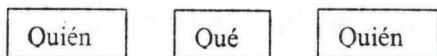
Un modelo de comunicación es una descripción simplificada conscientemente en forma gráfica, de una parte de la realidad. Los modelos de comunicación nacieron con el expreso propósito de mostrar los elementos del proceso de comunicación, para efectos de estudio. Así, grafican los elementos principales de la comunicación y las relaciones existentes entre estos elementos.

A continuación, se explican algunos de estos modelos:



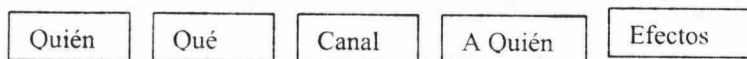
## Modelo de Estimulo-Respuesta

El modelo básico para el proceso de comunicación se desarrolló con Iván Pavlov<sup>82</sup>, su concepto obedece la teoría de que un estímulo producirá una respuesta. Si no ocurre un estímulo en la forma de la comunicación, obviamente no habrá respuesta.



## Diagrama de Laswell

Para 1948, al aplicar el modelo E-R básico al sistema de las comunicaciones humanas, se genera el modelo lineal de la comunicación humana, desarrollado por Harold D. Laswell, quien propuso una fórmula de encadenamiento lineal de cinco preguntas:



Quién: Se refiere al emisor, es decir, el origen, la fuente de toda comunicación.

Dice qué: Lo que el emisor comunica, el mensaje

Por cuál canal: Medios y canales usados para transmitir el mensaje.

A quién: Receptor, quien recibe el mensaje.

Con qué efecto: Impacto producido en el receptor al recibir y comprender el mensaje.

Galeano<sup>83</sup> afirma, que apartir de este modelo, la comunicación se esquematiza como un todo integrado, "para que la comunicación humana, cualquiera que sea ésta, pueda existir, no sólo es imprescindible la presencia de sus

<sup>82</sup> SCHULTZ, Don E. Fundamentos de Estrategia Publicitaria. Prefacio, Mexico. 1981

<sup>83</sup> GALEANO, Ernesto Cesar, Modelos de comunicación. Macchi Ediciones, Buenos Aires. 1997. pp. 3

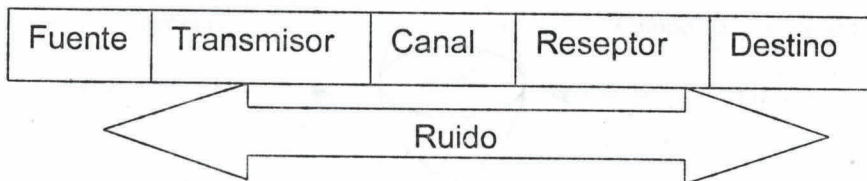
elementos fundamentales sino la relación entre éstos". A partir de tales preguntas se puede esquematizar el proceso de toda comunicación: impersonal e interpersonal.

### Modelo Gráfico de Shannon

El matemático Claude Shannon<sup>84</sup> elaboró otro modelo a finales de los años 40. Shannon trabajaba para la Bell Telephone Laboratory y sus teorías y modelos se aplicaron a la telefonía para aclarar preguntas tales como el tipo de canal que puede usarse para transportar la máxima cantidad de señales, o qué parte de las señales transmitidas será destruida por el ruido en el trayecto desde el emisor hasta el receptor.

El modelo gráfico de Shannon ha sido usado de modo analógico por los estudiosos de la conducta y los lingüistas.

Este modelo describe la comunicación como un proceso lineal, indica cinco funciones a realizar y menciona el ruido como un factor disfuncional.



Lo primero en el proceso es la fuente de información que produce un mensaje o una cadena de mensajes para comunicar. Después, el mensaje se transforma en señales mediante un transmisor. Las señales deben adaptarse al canal que lleva hasta el receptor. La función de éste es la opuesta del transmisor. El receptor reconstruye el mensaje a partir de la señal. El mensaje recibido alcanza entonces su destino. La señal es vulnerable en tanto que puede ser perturbada por el ruido. Esto puede dar lugar a una diferencia entre

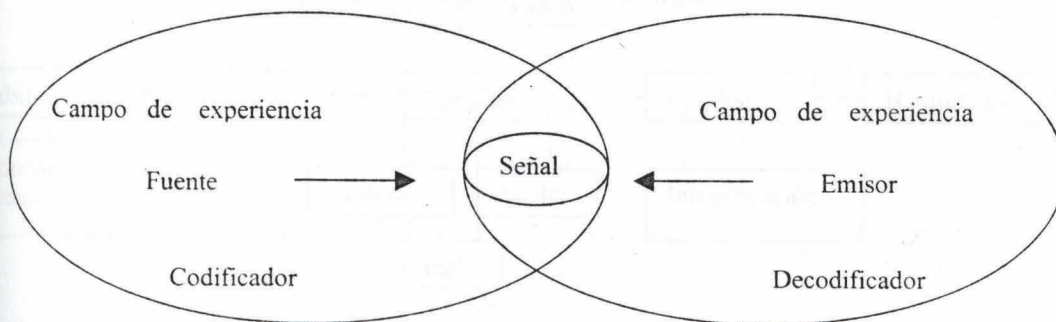
<sup>84</sup> McLuhan, Marshall. La comprensión de los medios como extensiones del hombre. Editorial Diana, México. 1993

la señal transmitida y la recibida, lo que, a su vez, puede significar que el mensaje producido por la fuente y el reconstruido por el receptor que ha alcanzado su destino no tengan el mismo significado.

DeFleur perfecciona este modelo agregando el concepto de feedback o retroalimentación.

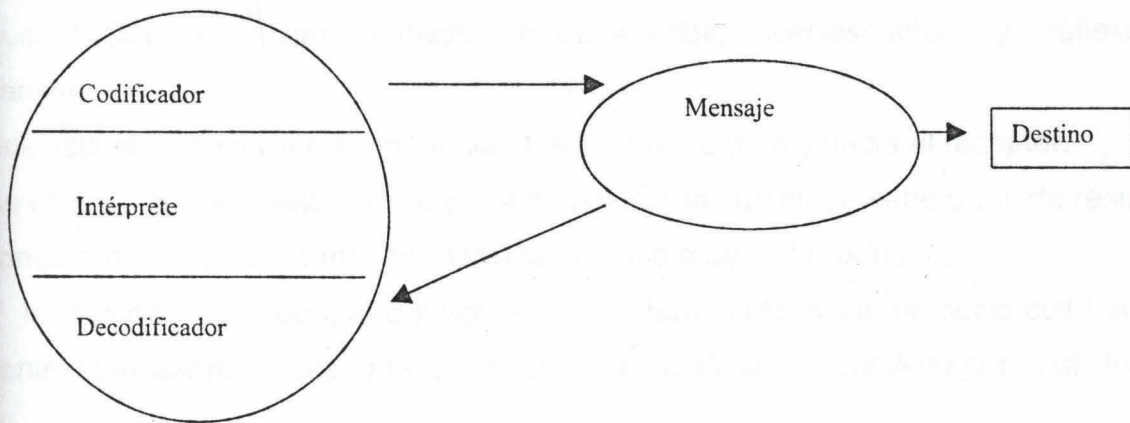
### Modelo Circular de Shcramm

El modelo de Osgood y Shcramm<sup>85</sup> se basa en las ideas del psicolingüista C.E. Osgood y fue desarrollado y presentado a inicios de la década del cincuenta por el investigador Wilbur Shcramm. Se ocupan de la conducta de los actores principales en el proceso comunicativo, en dos funciones básicas; lo que se comunica y el modo de hacerlo. Por lo que Schramm afirma que el proceso de la comunicación es interminable.



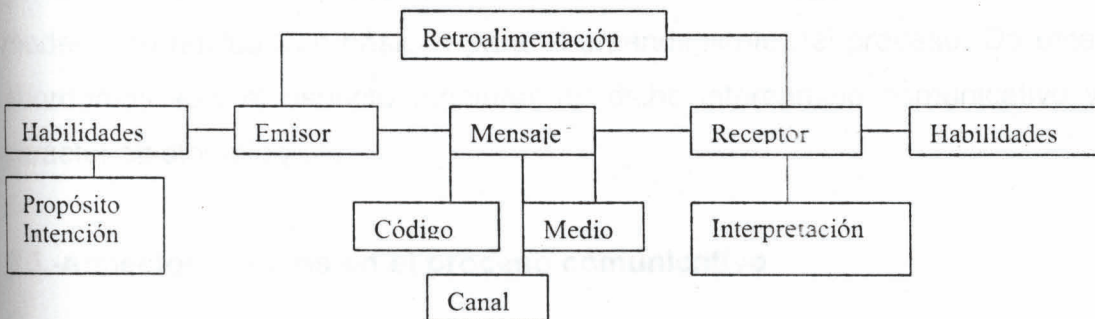
De esta forma, Scharmm afirma, que mientras mas amplio sea el campo entre emisor y receptor, mas eficaz será la comunicación, siempre y cuando exista una misma forma de codificar y decodificar los mensajes, así como una actitud social y psíquica.

<sup>85</sup> GALEANO, Ernesto Cesar, Modelos de comunicación. Macchi Ediciones, Buenos Aires. 1997



### Modelo de los Componentes

David K. Berlo<sup>86</sup> Expone en el siguiente modelo algunos de los factores determinantes que podemos identificar como subjetivos dentro del proceso de comunicación y que influyen en gran medida en su efectividad.



Uno de los elementos que K. Berlo aporta al estudio del proceso comunicativo, es la intención que el emisor tiene, de producir mediante su mensaje una determinada respuesta en el receptor. De esta forma, incluye cuatro distintos factores que pueden colaborar con esta intención y lograr una comunicación más efectiva, estos factores son:

<sup>86</sup> K. BERLO, David. El proceso de la comunicación. Ed. El Ateneo, 13ª Reimpresión, México. 1991

Sus habilidades comunicativas: hablar-escribir, leer-escuchar y reflexión-pensamiento.

Sus actitudes: hacia si mismo, hacia el tema que se trata y hacia el receptor.

Su nivel de conocimiento: no se puede comunicar lo que no se sabe o puede resultar complicado exponer de manera sencilla procesos muy elaborados.

Y la posición que ocupa dentro de un determinado sistema socio-cultural: el contexto es diferente, por lo tanto, la forma de codificar y decodificar serán distintas.

De esta manera, K. Berlo pretende explicar lo siguiente: "las palabras que podemos dominar y la forma en que las disponemos unas con otras ejercen influencia sobre:

- a).-aquello en lo cual estamos pensando
- b).-la forma en que pensamos
- c).- y que se piense en algo o no.

Al igual que los modelos anteriores, se han desarrollado infinidad de enfoques para la representación del proceso comunicativo, sin embargo, hemos presentado los modelos comunicativos básicos para el entendimiento del proceso. De esta forma, abordamos sólo el aspecto funcional de dicho intercambio comunicativo y no su carácter epistemológico.

## 2.5.-Aspectos básicos en el proceso comunicativo

Después de haber abordado los elementos más importantes que intervienen en el proceso comunicativo y en que consiste este último, podemos decir, apoyados en los conocimientos de Barbour y Goldberg,<sup>87</sup> que desde cualquier perspectiva adoptada, todo proceso comunicativo engloba ocho básicas:

---

<sup>87</sup> BARBOUR, Alton y Goldberg, Alvin. Interpersonal Communication; Teaching strategies and resources. Ed. Erick/Rsc, Nueva Cork. Citado por Mucchielli, Alex. Psicología de la comunicación. Paidós, Barcelona. 1998

- La comunicación es un proceso dinámico, no estático; ya que en el efecto de enviar y recibir información, el emisor llega a ser receptor y el receptor emisor; no puede darse sin dicho intercambio, por ello, existe una retroalimentación.
- Es inevitable, ya que resulta imposible no comunicarnos puesto que aún el silencio comunica. Todas las actitudes del ser humano son susceptibles de ser interpretadas por los demás, incluso la inactividad tiene cierto significado en la interacción social.
- Es continua, incluso la comunicación interpersonal se da en todo momento. Debido a que el ser humano por su simple existencia comunica, le resulta imposible no enviar un mensaje.
- Es irreversible, por que una vez dicho algo no se puede borrar, sólo corregir una mala interpretación. En la naturaleza del hombre se incluye, la decodificación de todo aquello que sea susceptible de ser interpretado.
- El mayor propósito de la comunicación, es la mayor comunicación. Existen gran variedad de ruidos dentro del proceso comunicativo, pero, entre mayor y más específica sea la comunicación, mayor información se obtendrá.
- La comunicación interpersonal ocurre en más de un nivel, recordando la comunicación no verbal, la gestual, los tonos de voz, la influencia de las actitudes, etc.
- El concepto de nosotros mismos influirá en el proceso de comunicación. Existen factores inconscientes que se ven reflejados en los mensajes que enviamos.
- La posición física, tiene también una gran influencia dentro de la comunicación. Este aspecto tiene mucho que ver con los factores inconscientes que se abordarán a detalle mas adelante.

Estas básicas de la comunicación, nos llevan a comprender que el lenguaje siendo una condición de la excelencia del hombre y los significados que otorga a cualquier actitud, circunstancia u cosa, están dotados de emotividad y elementos indicativos, mismos que se sujetan a la interpretación, experiencia y entendimiento del receptor

al ser decodificado el mensaje, haciendo aún más complejo este proceso, pues no se dejan fuera aspectos subjetivos muy difícil de evaluar o controlar.

## 2.6.-Comunicación Verbal

Por lo anterior, la interpretación se basa en la decodificación de cualquier tipo de signo, y todo signo se desarrollo dentro de los procesos comunicativos que se dan en una sociedad, por ello es mucho más complicado que el simple significado de algo. Existen gran variedad de signos, tantos que se creó una ciencia específica sólo para estudiarlos (la semiótica), retomando lo dicho por Saussure y citado por H. Pérez Martínez<sup>88</sup>, recordamos lo que es: "la semiótica, es la ciencia que estudia la vida de los signos en el seno de la vida social". Ahora bien, no todos los estudiosos de la lingüística consideran a la semiótica una ciencia, pues la observan desde una perspectiva experimental, una técnica que explica sencillamente el significado de los signos y factores que intervienen dentro del proceso comunicativo, tal es el caso de Humberto Eco<sup>89</sup> "la semiótica, es una técnica de investigación que explica de manera bastante exacta como funciona la comunicación y la significación".

En cualquier caso, estamos de acuerdo que la semiótica se encarga de explicar la relación, función y el significado de los signos dentro de la comunicación.

Ahora bien, quedando en el entendido de que el hombre dotó a las cosas de "identidad", descubrió el valor de cada una de ellas y les otorgo un nombre que las diferenciara y englobara su significado. Este fenómeno realizado intuitivamente por el hombre primitivo y heredado hasta nuestras generaciones, fue estudiado de manera más precisa por Ferdinand de Saussure en su teoría del signo lingüístico,<sup>90</sup>

---

<sup>88</sup> MARTÍNEZ, Pérez Herin. En pos del signo, introducción a la semiótica. Ed. El Colegio de Michoacán, Michoacán. 1995.

<sup>89</sup> ECO Humberto. La estructura ausente (introducción a la semiótica). Ed. Lumen España. 1994

<sup>90</sup> SAUSSURE, Ferdinand. Curso de lingüística general. Alianza Editorial, Madrid. 1983.



uesto que identificó dos elementos base para el desarrollo de este proceso mental; una imagen acústica (significado) y una imagen mental (significante); una asociación aunque arbitraria, para Saussure indisoluble.

Ya sea que se conciba al signo lingüístico, como "una identidad psíquica de dos caras", como bien lo define Saussure. O visto desde la perspectiva de Hjelmslev<sup>91</sup>, donde no se considera al signo como un ente dotado de significado, si no como una función semiótica; al signo lo compondrán tres niveles<sup>92</sup>:

- Sintáctico: cuando se concibe al signo en relación con otros signos
- Semántico: en conjugación con la sintáctica, surge el vínculo del signo y su relación con el mundo exterior.
- Pragmático: la relación del signo y el individuo que lo emplea

El saber manejarlos, es vital para una comunicación eficaz, ya que se debe tomar en cuenta que nuestro receptor probablemente no tenga la misma concepción de los signos empleados por nosotros, pues estos se basan en la vivencia personal; de esta forma, si los significados dominados por nosotros no tienen lugar en la mente de nuestro receptor, aún el mensaje mejor estructurado no tendrá ningún efecto.

Como podemos ver, el ser humanos siempre ha creado sistemas que interpretan el significado de las cosas que suceden a su alrededor, siempre ha mantenido su fiel relación con la comunicación, la ha empleado como medio de supervivencia y superación de su entorno..

De esta forma, podemos hablar también de los indicios<sup>93</sup>, que son los hechos inmediatamente perceptibles, que nos llevan a conocer otro hecho. Por ejemplo,

<sup>91</sup> HJELMSLEV, Louis. *El lenguaje*. Gredos S.A, Madrid 1968. Citado por: UMPIRREZ, Francisco. "Reflexionemos sobre semiótica". En las Palmas de Gran Canaria, 5 mayo 2002. <http://www.fortunecity.com/victorian/bacon/1244/SobreSemitica.html> (Consulta, Diciembre 2004)

<sup>92</sup> LADA, FERRERAS, Ulpiano. "La dimensión pragmática del signo literario". biblioteca científica - SciELO Chile, Estud. filol. n.36 Valdivia 2001. Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica de Chile. [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0071-17132001003600004&script=sci\\_arttext&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0071-17132001003600004&script=sci_arttext&lng=es) (Consulta, Agosto 2005)

<sup>93</sup> PEREZ, Martínez, Herón. *En pos del signo. Introducción a la semiótica*, Colegio de Michoacán, Zamora, segunda edición, 2000.

cuando observamos que el cielo esta nublado, deducimos que lloverá. En el caso de las personas, llevamos a cabo esta misma lógica; ejemplo: cuando percibimos a alguien con el rostro serio y el entrecejo contraído, concluimos que este individuo se encuentra molesto, hacemos un juicio de esa persona, a partir de pequeños indicios.

Ahora bien, del indicio se deriva la señal<sup>94</sup>, otro medio reconocido por el hombre como una unidad de significación. Este, es reconocido por el receptor como medio, ya que es un indicio producido voluntariamente por el emisor, para manifestar una intención al receptor, la señal proporciona una indicación y es producida expresamente para ello. Un ejemplo claro, recordemos el ademán que hacemos cuando tratamos de decirle a otra persona que se encuentra a varios metros de distancia, que venga con nosotros, esta señal deja en claro a la persona que nos observa que deseamos se dirija hacia el lugar en el que nos encontramos.

Por último, hablemos del símbolo<sup>95</sup>, es el elemento material mediante el cual se representan cosas que no son físicas o que no son directamente perceptibles y se asocia por alguna semejanza o correspondencia que el entendimiento aprecia entre este concepto y la imagen. En concreto, es la abstracción de un concepto moral o intelectual en una imagen. Por ejemplo, cuando utilizamos el símbolo de una paloma blanca, para referirnos a un deseo de paz.

Como podemos ver, existen múltiples formas de comunicarse y transmitir un mensaje, lo substancial aquí, es que no importa la forma de comunicación que se emplee, si no que exista un código en común, que le atribuya un significado a los signos empleados, ya que de no existir, el receptor(es) sólo recibirá una entidad de signos en lugar de un mensaje.

Es decir, el proceso de comunicación surge con el desarrollo de una idea en el emisor, éste, al codificar la información traduce la idea en palabras gráficas u otros

---

<sup>94</sup> MURILLO, Daniel. "Semiótica y Creación Literaria". Razón y Palabra No. 33, Primera revista electrónica en América Latina especializada en Tópicos de Comunicación.  
[www.razonypalabra.org.mx/antecedentes/n33/dmurillo.html](http://www.razonypalabra.org.mx/antecedentes/n33/dmurillo.html)

<sup>95</sup> PEREZ, Martínez. Herón. En pos del signo. Introducción a la semiótica, Colegio de Michoacán, Zamora, Segunda edición, 2000.

símbolos adecuados para dar a conocer el mensaje. El emisor escoge el código a fin de organizar las palabras y los símbolos en una forma que facilite el tipo de transmisión.

El código es clasificado en: códigos estéticos, sociales y lógicos:<sup>96</sup>

Estéticos: representa lo que está fuera de los alcances lógicos de representación, como los valores abstractos, al representarlos por medio de colores o formas; el caso de la paloma blanca y el significado de paz.

Sociales: Toma en cuenta los roles que el individuo desempeña dentro de la sociedad y dependiendo de su rol, tendrá ciertas características visuales, lo comprenderán una serie de signos, conductas, gestos y rasgos que integrarán un código social. A través del signo social el individuo puede manifestar su identidad y su pertenencia a cierto grupo.

Lógicos: Basados en los sistemas matemáticos, en las ciencias naturales, en las leyes de la físicas; donde las ideas se representan por medio de figuras o símbolos que son universales.

También existen diferentes tipos lingüísticos y no lingüísticos de códigos, como el idioma español, el lenguaje de los sordomudos, la clave Morse, las letras, los gráficos, y muchos más. Los códigos de grupos especiales son otra categoría, propios de la policía, los pilotos, abogados, chóferes del servicio público, entre otros, que tienen una manera especial de transmitir sus mensajes. Existen muchos códigos en la comunicación: símbolos visuales, gestos, señales con las manos, lenguaje, escritura, movimientos corporales y sonidos.

Por lo general resulta complicado establecer una conversación con un médico, un arquitecto, un filósofo o un científico; por lo general resulta complicado, por que emplean términos con significados específicos, poco conocidos por el resto de las personas; esto, también es parte de la selección del código.

Ahora bien, una vez escogido el código que se va a tener en común con el receptor, se deben tomar en cuenta cinco principios para precisar la codificación del mensaje<sup>97</sup>.

<sup>96</sup> GUIRAUD, Pierre. La semiología. Siglo XXI, México. 1986. pp.133

- **Pertinencia:** el mensaje debe tener contenido y significado, por lo tanto se seleccionan cuidadosamente las palabras, gráficas o los símbolos que lo conforman.
- **Sencillez:** formular el mensaje de la manera más sencilla posible.
- **Organización:** el mensaje debe disponerse en una serie de puntos que faciliten su comprensión y concluir cada punto que se elabore.
- **Repetición:** los puntos principales del mensaje deben formularse al menos dos veces.
- **Enfoque:** el mensaje debe ser claro; se debe prescindir de los detalles innecesarios.

¡Reflexionemos!, retomando lo dicho hasta ahora, este proceso, comienza a ser un tanto complicado, ya que teóricamente todos estos elementos deben tomarse en cuenta antes de emitir el mensaje, el cual, también debe cubrir una serie de requisitos para que sea eficaz.

## 2.7.-Psicología de la Comunicación

En los subtemas anteriores dejamos en claro que la comunicación es una actividad humana fundamental; sin embargo nunca analizamos concretamente lo que se encuentra en el centro de la dinámica o el proceso de interacción, lo que rige mucha de la información, o lo que en diversas ocasiones es el motivo de relativas dificultades en el proceso comunicativo. Pues bien, el valor, el sentido, la apreciación y la evaluación de la comunicación, depende substancialmente de los individuos que la llevan a cabo; por ello éste proceso interpersonal comprende también diferentes sentidos y contextos, de ahí, el hecho de contemplar en la presente investigación la subjetividad humana y el estudio de la psicología de la comunicación.

---

<sup>97</sup> K. BERLO, David. El proceso de la comunicación. Ed. El Ateneo, 13ª Reimpresión, México. 1991

Como toda ciencia, la psicología intenta volver inteligible, los fenómenos comprendidos en su campo de análisis; bien lo dice Alex Mucchielli<sup>98</sup>, en su libro *Psicología de la comunicación*; "el sentido es el resultado de la confrontación"

Pues bien, comenzaremos exponiendo lo que este autor nos dice sobre la psique del ser humano.

Alex Mucchielli sostiene que todas las concepciones que se integran en el paradigma expresivo remiten a un mismo esquema de expresividad y que éste distingue cuatro niveles de profundidad de los fenómenos expresivos, a continuación expuestos:

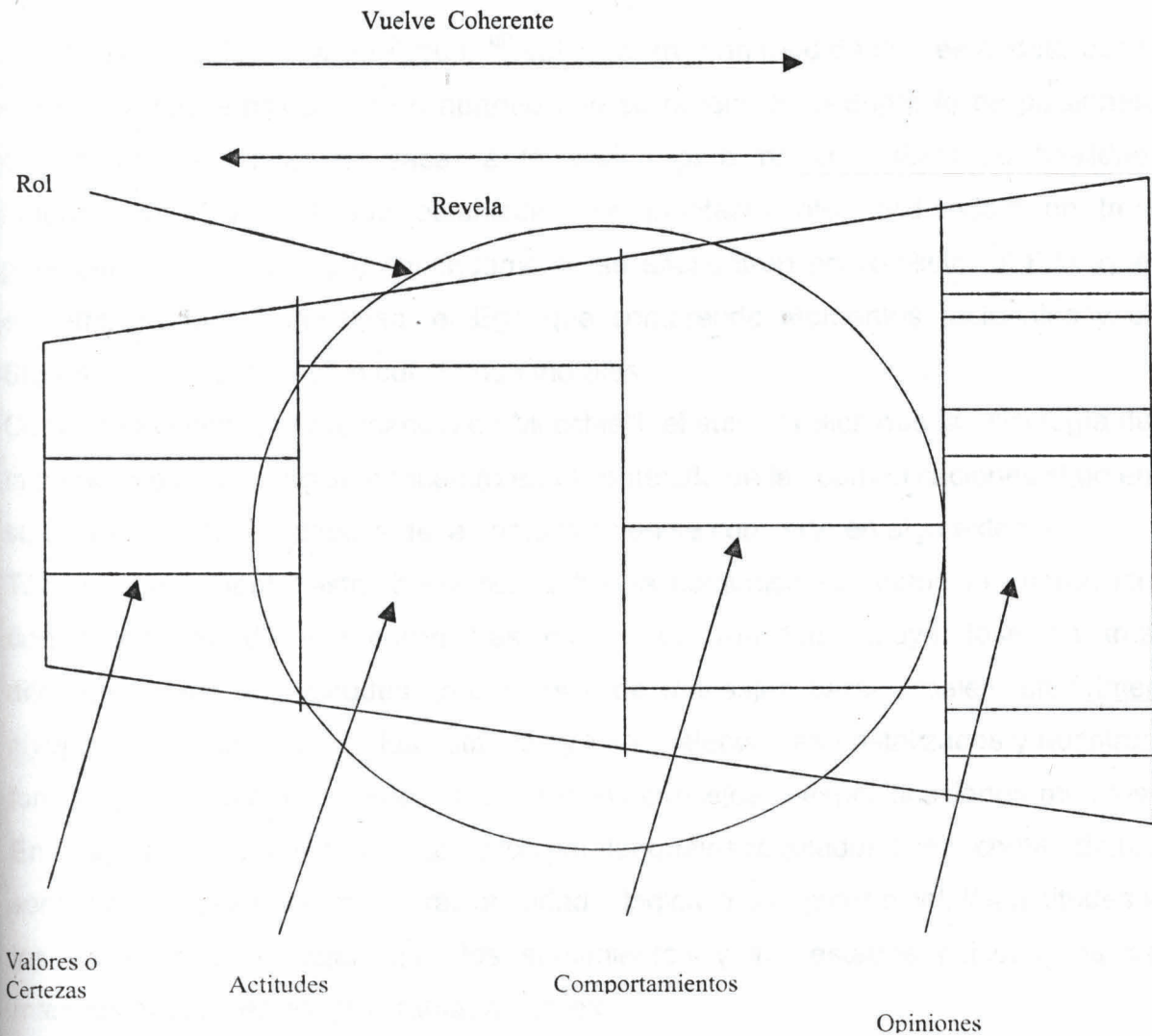
- El nivel más profundo del individuo: El cual generalmente es inconsciente y donde se encuentran los deseos, motivaciones y valores fundamentales, agrupados en torno a un sistema más o meno coherente.
- Lógica profunda del individuo: Funge como soporte a sus interpretaciones y predisposiciones hacia las cosas del mundo.
- Las opiniones: Son ya las verbalizaciones de posiciones relativas a diferentes campos.
- La capa de los deseos: Ésta es la primera; se identifica también como la capa de las motivaciones o valores, pues funda todo un sistema de expresividad.

Cada nivel de expresividad genera al siguiente, cada nivel de concreción aumenta su gama de expresión. Un pequeño número de deseos y valores, fundan un número mayor de actitudes de esta forma, para el último nivel las opiniones son numerosas en relación con los deseos y valores, pues expresan evaluaciones sobre infinidad de cosas de la vida cotidiana.

---

<sup>98</sup> Mucchielli, Alex. *Psicología de la comunicación*, Paidós, Barcelona. 1998

## ESQUEMA CANÓNICO DE LA EXPRESIVIDAD HUMANA



Valores o Certezas

Actitudes

Comportamientos

Opiniones

Cada nivel manifiesta el precedente, es decir, un estudio de las actitudes permite identificar los deseos y valores que subyacen en ella; de igual forma, el análisis de las opiniones revela el conjunto de actitudes que le sirven de soporte.

Este esquema de expresividad nos ayuda a remontarnos a los niveles anteriores más profundos, que fundan la coherencia de pensamiento del individuo con el que interactuamos. Ya que dentro de la psicología, el cerebro se concibe como un

“organizador” de las comunicaciones; esta concepción deriva su origen del psicoanálisis, teoría dominante en psicología desde 1890<sup>99</sup>.

El modelo de referencia de Freud <sup>100</sup> coincide en gran medida con esta idea, pues establece que la psique es un aparato que se parece a un depósito de pulsiones contenidas, que intentan pasar a la acción para poder realizar su finalidad fundamental. En sí, Freud establece este planteamiento dividiéndolo en tres principales elementos que continuamente se encuentran en conflicto; el Ello: que encierra pulsiones primitivas, el Ego que comprende elementos racionales y el Superego orientado más a cuestiones morales.

Continuando con la investigación de Mucchielli, el autor explica que la psicología de la comunicación, ya no se concentra en el contenido de las comunicaciones si no en su forma, así, la perspectiva de la comunicación se convierte en algo exterior.

Tomando en cuenta esto, hablamos sobre la comunicación como la interacción donde los individuos integran tres niveles de realidad, apoyándose en tres diferentes tipos de actitudes corporales y de mensajes para-verbales; un primer nivel donde se encuentran las actitudes y los paralenguajes cristalizados y nuestras formas ya aceptadas y heredadas, como los concejos o especificaciones morales. En el segundo nivel, las actitudes y los paralenguajes regulados por el control de los sentimientos, pero con mayor racionalidad y lógica. Y en tercer nivel, las actitudes y los paralenguajes, dejan que los sentimientos y los estados psicológicos se manifiesten, placer, alegría, rabia, amor, etc.

Estos tres tipos de mensajes o actitudes, se relacionan directamente con el estado del Ego.

G. H. Mead<sup>101</sup>, fue el primero en demostrar que el Ego no existe más que para y durante las interacciones sociales, e incluso afirmó que el proceso del pensamiento

<sup>99</sup> <http://encyclopedie-es.snyke.com/articles/psicoanalisis.html> (Consultada, Agosto 2005)

<sup>100</sup> SIGMUND, Freud. El yo y el ello y otros de metapsicología. Ed Alianza, S.A. Madrid. 2000

<sup>101</sup> MEAD, George H. Espíritu, Persona y Sociedad. Desde el punto de vista del conductismo social. Paidós, Barcelona. 1968.

es de naturaleza integracionista, pues procede de la progresiva actitud de adoptar el punto de vista del otro sobre sí mismo.

Así, los investigadores de este paradigma, han identificado diversos tipos de interacciones, expuestas en esta ocasión dentro de la investigación de Mucchielli<sup>102</sup>:

- Interacción digital y analógica: Digital, comprende palabras comprensible mediante un código aceptado y entendido. Analógicas, contempla gestos, posturas del paralingüaje verbal o gestual, que no remiten a códigos concretos.
- Interacciones simétricas y complementarias: Consiste en la diferenciación de pautas individuales de comportamiento, originadas por las relaciones acumulativas entre individuos. Es decir, cuando los sujetos involucrados en el proceso de comunicación adoptan actitudes afines a su interlocutor (posición alta), o adaptan su condición a la de su emisor o receptor, de tal forma que si éste se demuestra autoritario, el individuo automáticamente tornara su postura sumisa (posición baja), o a la inversa. Este análisis se ha de llevar a cabo en muchos niveles; auditivo-lingüístico, auditivo-paralingüístico, no auditivo-paralingüístico, y contextual.
- Interacciones de tangencialización: Donde una respuesta no responde en absoluto a la pregunta, si no que califica los elementos de la cuestión y responde sólo a uno.
- Interacción de descalificación: Aquí la pregunta es manipulada e incluso cambiada por quien la responde, sin tomar en cuenta el contexto o los indicios comunicativos.
- Interacción de mistificación: Donde el receptor recibe una propuesta y éste responde, haciéndole creer a su emisor que ha dicho cosas que en realidad nunca dijo.

---

<sup>102</sup> MUCCHIELLI, Alex. Psicología de la comunicación. Paidós, Barcelona. 1998



## 2.8.-Comunicación no verbal

Nos damos cuenta que, al comunicar y específicamente al transmitir un mensaje, el hombre no se vale únicamente del campo verbal, de hecho brinda la misma importancia al campo no verbal, ya que complementa o refuerza el mensaje por medio de ella.

En un artículo publicado alrededor de 1911 en la ciudad de Nueva York, titulado "Cléber Hans, The horse of Mr. Von Osten"<sup>103</sup>, publicado por el propio investigador Pfungst, se cuenta la siguiente anécdota:

"En 1900, Herr von Osten compró un caballo en Berlín Alemania. Cuando Von Osten comenzó a entrenar a su caballo, Hans, para que contara mediante golpes de la pata delantera, no tenía idea de que pronto Hans se convertiría en el caballo más famoso de la historia. Hans aprendió con gran rapidez y en poco tiempo paso de sumar a multiplicar, restar dividir y a resolver problemas que incluían factores y fracciones; von Osten exhibió a Hans en sesiones públicas, en las que el caballo contaba la cantidad de personas presentes o la cantidad de personas que usaban gafas; parecía que Hans tenía una comprensión total de la lengua alemana, capacidad de producir el equivalente de palabras y números y una inteligencia superior a muchos seres humanos. Esto, llamo la atención en el campo de la ciencia y a muchos desconfiados pensaron que era fraude. Se constituyó así, un comité investigador para descubrir si en realidad era un fraude; en la primera sesión de investigación se excluyó a von Osten, pero el caballo no presentó ningún cambio en su inteligencia, pero en una segunda sección, se pidió a Von Osten que susurrara una cantidad en el oído izquierdo de Hans, mientras otro experimentador hacia lo propio en el derecho. Se ordenó a Hans que sumara ambos números, respuesta que no conocía ninguno de los observadores, ni von Osten, ni el experimentador. Hans fracaso y siguió fracasando en pruebas posteriores. Así, el experimentador Pfungst, descubrió que Hans solo acertaba una pregunta si alguien a su alcance visual conocía la respuesta, debido a que en el momento en que se le

<sup>103</sup> PFUNGST O. Citado por KNAPP, Mark L. La Comunicación no verbal, el cuerpo y el entorno. Ed. Paidós, México 1991. pp. 14

formulaba una pregunta a Hans, los espectadores adoptaban una postura de expectación y aumentaban la tensión del cuerpo; cuando Han llegaba al número correcto de golpes, los presentes se relajaban o hacían movimientos con el cuerpo, lo que para Hans indicaba dejar de golpear.

Esta anécdota nos ayuda a comprender mejor la importancia de la comunicación no verbal y lo receptivos que los animales y nosotros mismos podemos ser ante ella. Knapp<sup>104</sup> afirma que la inteligencia de Hans nada tenía que ver con la capacidad de decodificar ordenes verbales, si no en su capacidad para responder a movimientos casi imperceptibles inconscientes de quien lo rodeaba.

La comunicación no verbal está sujeta a múltiples interpretaciones, no es del todo fácil el separar únicamente el comportamiento verbal, o el no verbal ya que existe entre ellas una gran relación. "Algunos de los hallazgos más importantes en el campo de la interacción social, giran en torno a las maneras en que la interacción verbal necesita el apoyo de las comunicaciones no verbales", afirma Argyle<sup>105</sup>

El comportamiento no verbal, puede simplemente repetir lo ya expresado, puede contradecir la conducta verbal, puede sustituir a los mensajes, puede fungir como complemento, modificando o elaborando mensajes, puede también acentuar algunas partes del mensaje y hasta regular el flujo de información entre los interactuantes.

Otro aspecto que complica el proceso de decodificación de lo no verbal, es que la mayoría de las veces lo que entendamos como no verbal, es simplemente la señal producida a las que se les ha de otorgar un significado y no el código interno de interpretación de la señal, es decir, el proceso de atribución de significado.

Respecto a esta complicada identificación de mensajes vocales o no vocales, Knapp menciona los siguientes aspectos:

---

<sup>104</sup>KNAPP, Mark L. La Comunicación no verbal, el cuerpo y el entorno. Ed. Paidós, México 1999. pp. 14

<sup>105</sup> ARGYLE, M. Análisis de la interacción. Ed. Amorrortu, Buenos Aires. 1983.

- No todos los fenómenos acústicos son vocales: Pensemos en los aplausos, el chasquido de los dedos, palmadas en los muslos o cualquier otra parte del cuerpo, etc.
- No todo fenómeno no acústico es no verbal: Aquí cabe tomar en cuenta el código utilizado por los sordo-mudos y algunos de sus gestos.
- No todos los fenómenos vocales son iguales: Algunos son respiratorios y otros no, los suspiros, alguna inspiración antes de hablar es considerada vocal y respiratorio, y un chasquido con la lengua sería simplemente vocal.
- No todas las palabras o aparentes series de palabras son característicamente verbales: Como palabras onomatopéyicas; cuchichear, murmurar, etc.

Las aportaciones de Mehrabian<sup>106</sup> sobre este tema con su dicotomía de lo implícito y lo explícito, nos lleva a comprender aún más el dominio de lo no verbal.

Mehrabian aseguraba que una señal es dirigida al campo de lo no verbal por la sutileza, es decir, la obra se centra en los referentes o significados que se tienen para la interpretación de conductas verbales (implícitas). Y así habla, de una perspectiva triple:

- Inmediatez: Se refiere a la reacción inmediata ante estímulos calificado por el individuo como positivos o negativos, buenos o malos, agradables o desagradables.
- Estatus: Consiste en percibir conductas que reflejan identificación de estatus o disociación, como fortaleza, debilidad, superioridad, etc.
- Impresionabilidad: Se refiere a las percepciones de acción, de actividad, tales como lentitud, rapidez, pasividad, etc.

---

<sup>106</sup> MEHRABIAN, Citado por: KNAPP, L. Mark. La Comunicación no verbal, el cuerpo y el entorno. Paidós Comunicación, México 1999

Uno de los esquemas clasificatorios de los aspectos verbales y no verbales, presentados por Knapp en su libro "la comunicación no verbal", es el de "movimientos del cuerpo o comportamiento cenestésico", éste nos ayuda a comprender mejor la importancia de ciertas sutilezas durante el proceso de comunicación.

Esta clasificación comprende gestos, movimientos corporales, faciales, la conducta de los ojos (parpadeo, dirección de la mirada, duración y dilatación de la pupila), la postura, las posiciones de la cabeza, dejar caer los hombros, arrugar el entrecejo, todo esto se comprende dentro de la sinestesia, según Knapp.

Algunas señales no verbales son más específicas que otras, en algunas, el fin último es comunicar algo, mientras que otras son en su totalidad expresivas, algunas brindan gran información sobre las emociones, mientras que otras dan a conocer rasgos de la personalidad o actitudes. Respecto a esto Knapp, cita a Ekman y Frisen<sup>107</sup>, estudiosos que desarrollaron un sistema de clasificación que puede ayudar a identificar las pequeñas diferencias entre la diversidad de mensaje verbales. Las categorías que mencionan son las siguientes:

- **Emblemas:** Aquí corresponden los actos no verbales que conllevan una transposición oral directa o una definición establecida de diccionario, que consiste en una, dos palabras o una frase. Y entre los miembros de cierto grupo social donde existe un acuerdo acerca del significado verbal de esta señal. (Fruncir la nariz, quiere decir para cierto grupo: "Estoy disgustado", "hueles mal").
- **Ilustradores:** Aquí, Ekman y Frisen, mencionan que hay actos no verbales directamente unidos al habla o que la acompañan y sirve para ilustrar lo que se dice verbalmente. Pueden ser movimientos que enfatizan lo dicho, señalen

---

<sup>107</sup> KNAPP, Mark L. La Comunicación no verbal, el cuerpo y el entorno. Ed. Paidós, México 1999. pp. 14

objetos presentes o describan un acontecimiento en cuanto a factores de espacio, tiempo o atmósfera.

- **Muestras de afecto:** Este apartado se rige preponderantemente por configuraciones faciales que expresan estados afectivos, éstas pueden no tratar de comunicar, pero en ocasiones llegan a ser intencionales; también pueden no tener relación con lo que se expresa verbalmente y sin embargo, comunicar.

- **Reguladores:** Son actos que mantienen y regulan la naturaleza del hablar y el escuchar, entre los interactuantes. Pueden indicar al hablante que sea más explícito, que lo diga más a prisa o más lento, que acabe o comience.

Respecto a la clasificación anterior, Ekman y Frisen, hacen una observación de gran importancia, mencionan que los reguladores parecen hallarse en la periferia de nuestra conciencia y son en general, difíciles de inhibir. Sostienen que son como hábitos arraigados y casi involuntarios, pero se tratan de señales de las que somos muy conscientes cuando las producen otros.

- **Adaptadores:** Se les denomina así, por que se piensa que se desarrollan en la niñez como esfuerzos de adaptación para satisfacer necesidades, cumplir acciones, dominar emociones, desarrollar contactos sociales o cumplir otras muchas funciones. Los adaptadores no tiene la finalidad de ser usados en la comunicación, pero pueden verse arrastrados por la conducta verbal en determinadas ocasiones en que se experimente una relación entre la situación presente y el momento en que el hábito fue aprendido.

Estos pueden ser:

**Autodirigidos:** son los actos mediante los cuales se manipula el propio cuerpo y que pueden orillar a un recuerdo, según su contenido significativo; por ejemplo, tocarse la cabeza cuando se está desesperado, jugar con las manos cuando existe tensión o llevarse las manos a la cara en momentos de gran tristeza.

**Dirigidos a objetos:** Implica la manipulación de objetos y pueden derivar del cumplimiento de algunas tareas instrumentales, como fumar, jugar con las llaves, comer cuando se está nervioso, o rayar con un lápiz cuando se está relajado (mientras se habla por teléfono).

**Heterodirigidos:** Estos se aprenden junto con las primeras experiencias de relaciones interpersonales; por ejemplo: abrazar a alguien cuando se le da el pésame o cuando está triste, sujetar a la persona que se tenga más cerca en momentos de sorpresa, como un acto reflejo de protección o establecer proximidad de acuerdo a la relación que se tenga con la persona que se interactúa.

## 2.9.-El significado

De acuerdo a los subtemas anteriores, concluimos que los factores no verbales dentro de la comunicación, están presentes en todo momento, son acordados indirectamente entre el emisor y el receptor antes de iniciar una conversación o durante la decodificación de los primeros mensajes verbales enviados y recibidos, lo que reduce automáticamente las imprecisiones durante el proceso; sin embargo hay una variable que marca diferencia en el código común aceptado por el hablante y el oyente; el significado.

El hombre posee evidencia directa de sus propios estados internos y sólo evidencia indirecta de los estados de otros, por ello, resulta difícil comprender actitudes que no hayan sido experimentadas; de esta forma, el propio concepto se genera a partir de la mirada del otro y de la forma como se acomodan las actitudes y conductas percibidas en una escala significativa propia.

Estas son las variables que definen el carácter controversial del diálogo, donde los mismo elementos empleados en un frase de aliento, pueden aterrorizar a otro. "estaré contigo hasta el fin"

Es así, como la respuesta no es la comunicación, si no el punto de partida de la misma y la experiencia es lo que fabrica la esencia de la comunicación en cada individuo.

Desde este nivel individual, el hombre es interdependiente de los demás, los sistemas sociales son consecuencia de las necesidades humanas y la lengua posee las normas, leyes y reglamentos para facilitar su proceso liberador: la comunicación.

La lectura de este capítulo, deja en claro, que la conceptualización del término comunicación, es bastante amplia, ya que depende del punto de vista del analizador y la infinidad de teorías que traten de explicarlo. Sin embargo, existe un razonamiento en el cual, la gran mayoría de las teorías podrían estar de acuerdo; que la comunicación es una herramienta sometida en el más significativo grado de servicio, al mando de la inteligencia humana, lo que representa para el hombre el mayor privilegio y compromiso.

## TERCER CAPITULO



## LA PNL COMO PERSPECTIVA DEL PROCESO COMUNICATIVO

Una vez expuestos los parámetros donde se desenvuelve la Programación Neuro Lingüística (PNL) y la Comunicación en el campo de lo verbal y no verbal, observaremos las semejanzas de este método y esta ciencia, con el objetivo de evaluar la factibilidad de considerar la PNL un aportador a la Teoría Pragmática de la Comunicación. Así entonces, tenemos un encuentro entre las ciencias sensoriales, las teorías de la comunicación y los métodos cognitivos de la PNL.

### 3.1.-Interdisciplinariedad del proceso comunicativo

Desde el primer tercio del siglo XX hasta la actualidad, la teoría de la comunicación se ha constituido de perspectivas muy diferentes desde la teoría matemática de la información de Shannon y Weaver, pasando por la teoría social de Saussure que relaciona lenguaje y comunicación, por el enfoque de la antropología cognitiva de Levi Strauss, los debates sobre la importancia de la interacción sostenidos por Bateson, Watzlawick y Gofman, hasta la teoría psicológica basada en la percepción de Abraham Moles.

Esta interdisciplinariedad, ha sido indispensable en el estudio de los fenómenos comunicativos, lleva a reflexionar la complejidad misma del concepto hombre-comunicación, ya que existe un punto que rige el encuentro entre la diversidad de enfoques; el propósito de visualizar al individuo como un sujeto recolector y procesador de información.

La especie humana dota de elementos de gran riqueza la actividad comunicativa, maneja signos concedidos de significación por una cultura y un medio social, que al ser adoptados por el individuo son transformados a través de procesos cognitivos y psicológicos, comprendiendo desde un intercambio de información biológicamente natural (ciclos del desarrollo del hombre), hasta cuestiones estrictamente sociales y culturales; que orillan a darse cuenta que normalmente se entiende por

comunicación, el resultado de un funcional intercambio de ideas entre emisor(res) y receptor (res), siendo que se trata de una relación interpersonal, donde el lenguaje verbal no es la única forma posible de intercambiar información.

Bien lo dice Miguel Moragas<sup>108</sup>, a pesar de que los estudiosos de la comunicación están conscientes de las múltiples aportaciones que tratan de dar coherencia a lo entendido como Teoría de la Comunicación, rara vez dedican sus esfuerzos a reflexionar sobre los problemas epistemológicos de la teoría. Pues asegura: "la comunicación más que una ciencia, es un proceso que aparece tanto en los niveles cognitivos como en su acción social".

Este enfoque que pretende evitar la disociación ya mencionada, identifica en el individuo una autonomía perspectiva, presente apartir del momento en que reconoce estímulos procedentes de otro ser vivo; deja de lado las aportaciones intelectuales y el proceso de comunicación en sí, para abordar los efectos cognitivos y las consecuencias reflejadas en las operaciones físicas, dadas en la transmisión.

Desde esta perspectiva se desarrolla el acercamiento teórico sobre las posibles aportaciones de la PNL a un enfoque fenomenológico de la comunicación. Y no se encuentra un punto más preciso para iniciar que el eslabón humano: el lenguaje.

### **3.2 La PNL y la Teoría de la Comunicación**

Los seres humanos establecen relaciones con los demás por medio de interacciones que pueden clasificarse como procesos, los cuales por lo general se entablan mediante la comunicación oral, un sistema conformado por signos establecidos y normas que dicen como combinar esos signos. Al inventario de signos se le denomina técnicamente paradigma, a la utilización de ellos conforme a las normas se le conoce como sintagma y su expresión mas típica es la oración.

<sup>108</sup> MORAGAS, M. Teoría de la Comunicacion. GGustavo Gili, Barcelona. 1990.

La Programación Neuro Lingüística (PNL) ha tomado de Bateson muchas de sus ideas, sostiene O'Connor<sup>109</sup>, en particular la comprensión epistemológica de los niveles lógicos en los que se producen los cambios, la necesidad de respetar la ecología de los sistemas en los que la comunicación opera, la importancia de la información estructural brindada por los contextos, así como la acepción de que el lenguaje no es la forma más adecuada para describir estos procesos.

Es inminente el hecho de que la comunicación es un fenómeno fundado en el lenguaje, cualquiera que este sea, pues el hombre está instalado en él y desde esta "realidad" se comunica. Pero, recordemos que el lenguaje es convencional y no da cuenta suficiente de la realidad, aún cuando mantiene una relación con ella, su estructura sintáctico gramatical, por su lógica lineal-estructural (sujeto+verbo+predicado), orilla a enfocarse en una mecánica simplemente causal de lo que se describe y esto, es sólo una posible representación de lo que realmente se quiere comunicar, es decir, la fidelidad de la recepción es cuestionable. Los modelos de la realidad que están implicados en el propio lenguaje, ponen en evidencia el carácter inagotable de lo real, que no se deja comprender por un determinado modelo, si no que, da pie a la construcción incesante de innumerables modelos.

Sin embargo, debido a que el hombre representa una entrada de estímulos por la información que recibe y una salida, según a las respuestas a dichos estímulos, actúa en su conjunto como canal de comunicación.

Esta capacidad innata del hombre, responde a un enfoque sistémico de la comunicación<sup>110</sup> que habla de elementos interdependientes, donde la modificación de uno de ellos afecta la relación de los demás. En este sentido, no podemos

---

<sup>109</sup> O'CONNOR, Joseph. PNL para formadores: manual para directivos, formadores y comunicadores. Urano, Barcelona. 1996. pp. 29

<sup>110</sup> MARC, Edmond y Picard, Dominique. La interacción social, cultura, instituciones y comunicación. Paidós, Barcelona. 1992.

ignorar la "reacción humana" de nuestro interlocutor ante el estímulo que le hemos enviado, no podemos aislar el sistema comunicativo, del sistema nervioso humano, no podemos pasar por alto sustancias expresivas<sup>111</sup> de gran riqueza impresas en el contexto.

Este enfoque sistémico nos acerca a la existencia de un sistema abierto de interacciones, donde se toma en cuenta no sólo el efecto del comportamiento del emisor sobre el receptor, si no también el efecto que produce en el emisor la reacción del receptor<sup>112</sup>.

Fenomenológicamente hablando, el sujeto es activo frente a lo real, el sujeto y el objeto de conocimiento es la relación dinámica que interpreta la información proveniente del entorno y la mejor herramienta que tiene el hombre para recolectar dicha información, es a través del sistema sensomotor. Desde esta perspectiva, las palabras se visualizan más como bloques de información, que como experiencias, pues sólo ayudan a organizar los pensamientos sobre las sensaciones, pero difícil será que sustituyan el criterio del aprendizaje mediante la experiencia física.

La existencia de expresiones comunicativas referidas al efecto de la interacción humana, ha sido destacada por los autores de la escuela de Palo Alto, estas expresiones identificadas por ellos como metacomunicativas existen en toda interacción, pues afirman que "es imposible no comunicar". Tal aseveración deriva del carácter axiomático que ellos mismo identifican dentro de las ciencias de la comunicación.

---

<sup>111</sup> Según Martín Serrano, una sustancia expresiva es la que el actor altera de forma temporal o permanente para que la comunicación con su interlocutor sea posible; esta puede ser orgánica, inorgánica, el cuerpo de otra persona o el propio cuerpo.

<sup>112</sup> BERTALANFY, V.L. *Teoría General de los Sistemas*. FCE, Mexico 1976. Citado por GUADARRAMA, Luis. "Contribuciones para pensar en la interacción televisiva desde la familia". *Razón y Palabra*, Primera revista electrónica en américa latina especializada en tópicos de comunicación. Agosto-Septiembre 2004.

"Un segmento aislado de comportamiento es algo que formalmente no se puede definir, que carece de sentido"(Alex Muchelli)<sup>113</sup>

Por su parte, la Programación Neuro Lingüística (PNL) emplea esta diversidad de elementos para hacer distinciones lingüísticas, neurológicas y de comportamiento, según Bandler y Grindler crean las estructuras de la interacción, el lenguaje es visto como una extensión mas del sistema nervioso donde se reflejan actitudes, debido a que traduce principios de lo real y lo reduce al seno mismo de los modelos originados en la actividad constructivista. George A. Miller<sup>114</sup>, asegura que los psicólogos han reconocido desde hace mucho tiempo que la mente humana se nutre de símbolos lingüísticos y esta investigación acerca de la lingüística como motor psicosocial, era identificada como: "Psicolingüística". Es decir: el estudio de los procesos psicológicos que ocurren cuando la gente utiliza una frase, de ahí, que la PNL ponga especial cuidado en palabras que connotan una actitud negativa como: no, jamás, nunca y ¿por qué?, en los efecto de distorsión, el uso de predicados y las frases que permitan potenciar habilidades como: yo creo, yo puedo, lo haré, etc.

Trabajar con la manera en que el individuo decodifica la información es lo que la PNL busca, por ello, lograr una sintonía con el interlocutor através de la decodificación de elementos subjetivos, puede representar un estímulo cognitivo eficaz para dirigirse a recursos de persuasión. Esta dinámica de influencia sobre el receptor, es claramente aceptada por la psicología estructural-expresiva, como sugestión, Bernheim<sup>115</sup> la define como: "el acto mediante el cual una idea se introduce en el cerebro y este la acepta, predisponiendo a ciertos individuos a

---

<sup>113</sup> MUCCHIELLI, Alex. Psicología de la comunicación. Paidós, Barcelona. 1998

<sup>114</sup> MILLER, George A. Psicología, lenguaje y niveles de comunicación humana. Trillas, México. 1985.

<sup>115</sup> Bernheim, Citado por: DIÉGUEZ, Gómez, José. "Sobre la introducción del hipnotismo en España: La recepción de los planteamientos de las escuelas francesas". Primer Congreso Virtual de Psiquiatría. Comunidad de Madrid. [http://www.psiquiatria.com/congreso\\_old/mesas/mesa34/conferencias/34\\_ci\\_g.htm](http://www.psiquiatria.com/congreso_old/mesas/mesa34/conferencias/34_ci_g.htm) (Consulta, Mayo 2005)

integrar mejor las ordenes y las indicaciones que se les dan” asegura que la mente es un espejo del equilibrio y las partes que se tienen como el mundo exterior.

Este método, considera que así como se respetan y se dan por sentados los principios de la física, que se confirman en el mundo material, de igual modo se tienen creencias en la propia persona, cuando se cree algo se actúa como si fuese verdad y esto lo hace difícil de reprochar, por que las creencias actúan como filtros perceptivos singularmente potentes, así, los hechos se interpretan en forma de creencias y las excepciones confirman la regla. Un ejemplo claro de esto, el “efecto placebo”, conocido en el campo de la medicina, “los medicamentos no siempre son necesarios, pero la idea de recuperar la salud siempre lo es”.<sup>116</sup>

De esta forma, el hombre se expresa a través de modelos que en el proceso de referirse a fenómenos y cosas, van dejando huellas de lo real. Para la PNL, la importancia de todo esto no estriba en la forma como se hable, si no que, ésta determina un lenguaje profundo que es la realidad del comunicante y su forma de interpretarla. Por lo que identificar los canales periféricos o algunas otras señales como accesos oculares o sistemas líderes, permite aumentar las posibilidades de que el mensaje transmitido llegue a su destino con la misma intención con que fue emitido<sup>117</sup>.

Como ya se ha discutido antes, el enfoque que adopta la Programación Neuro Lingüística (PNL) respecto a la interacción, es bastante parecido al que postula la escuela de Palo Alto<sup>118</sup> en su análisis sistémico de la comunicación. Concibe la interacción como un importante proceso de aprendizaje observacional, considera que todo estímulo explícito, implícito, derivado u observado, obedece a una estructura cognitiva.

<sup>116</sup> Ensayo Clínico Controlado (ECC). “Placebo y el efecto placebo”. Universidad Católica de Chile <http://escuela.med.puc.cl/Recursos/recepidem/estExper05.htm>

<sup>117</sup> O'CONNOR, Joseph y Seymour, John. Introducción a la PNL. Urano. 4ª Edición. España, 1995. pp. 62-69

<sup>118</sup> WATZLAWICK, Paul, Beavin Janet H y Don D. Jackson. Teoría de la Comunicación Humana. Tiempo Contemporáneo, Buenos Aires. 1971

Para la Programación Neuro Lingüística existen las pistas de acceso ocular, importantes por que se encuentran conectadas a los hemisferios cerebrales, de esta manera, el lenguaje digital se dirige al hemisferio izquierdo (lógica y estructura), mientras que el lenguaje analógico, al hemisferio derecho (emocional y carente de estructura)<sup>119</sup>, considera la proxemia como un elemento que describe sutilmente las normas morales y las costumbres arraigadas en la persona, el paralenguaje, como un elemento que da a conocer el estado emocional y la seguridad mediante el uso de muletillas, suspiros, bostezos, el tono agudo o grave de la voz, la buena o mala articulación y la lentitud o rapidez con que la persona se expresa, las características físicas reflejadas en su ropa, sus posturas o facciones que obedecen a ciertos prototipos socio-económicos o estéticos y por último, el entorno para la PNL puede propiciar una buena o mala conversación, según el ruido existente, la extensión espacial, lo agradable o tenso del ambiente e incluso los olores.

Dentro del campo de la psicología de la comunicación, también se habla de sugestionabilidad y procesos inductores, solo que a diferencia de la PNL, se plantea la influencia del mensaje en relación a la situación en que se encuentre el receptor, pues dependiendo de algunos elementos del contexto como estatus o rol social del decodificador, esta variable puede actuar como elemento inductor.

Muchielli <sup>120</sup>lo resume de la siguiente forma: "No solo la palabra induce, si no también la propia sugestión".

Ahora bien, acorde a lo mencionado en el capítulo dos de la presente investigación, retomamos los factores determinados por K. Berlo en su libro "El proceso de la comunicación", con base en ellos, hablamos de la posibilidad de afectar al receptor en determinada forma, encodificando un mensaje destinado a producir la respuesta esperada. Es decir, según este autor, aspectos subjetivos como: habilidades

<sup>119</sup> HELLER. M. El arte de enseñar con todo el cerebro. Ed. Biosfera, Caracas 1993.

<sup>120</sup> MUCCHIELLI, Alex. Psicología de la comunicación. Paidós, Barcelona. 1998

comunicativas, actitudes, nivel de conocimiento y posición que se ocupa en un determinado nivel socio-económico, pueden influir en la respuesta de nuestro receptor, debido a que las palabras que se utilizan y la forma como se dispone de estas, tiene gran ingerencia en lo que se está pensando y la forma como se hace.

Todo esto visto desde las teorías de Palo Alto, podría regir la mayor parte de la dimensión comunicológica de la interacción, ya que según Watzlawich, Beavin y Jackson<sup>121</sup>, creadores intelectuales del colegio invisible, la esencia de la interacción reside en procesos de relación e intercambio y todo comportamiento humano tienen un valor comunicativo, por lo tanto, los trastornos psíquicos llegan a reflejar perturbaciones en la comunicación.

Desde estas premisas se infiere que la comunicación es un proceso social permanente, que integra múltiples modos de comportamiento tales como: la palabra, el gesto, la mirada y el espacio interindividual.

Pero no hay que olvidar que a pesar de ser sustancias expresivas, son al fin patrones subjetivos, sujetos a múltiples interpretaciones, por lo tanto, de la misma manera como la forma de vestir de una persona puede reflejar su actitud o estado emocional ante un encuentro, puede ser también, solo un descuido o una excepción del interlocutor en la ocasión. Así bien, una persona atractiva no necesariamente es alguien agradable o una de voz chillante es nerviosa.

Se debe tener cuidado de hacer un juicio sobre el receptor o emisor con base a uno o dos elementos subjetivos, es necesario tratar de decodificar la mayor parte de signos posibles, y si la gran mayoría dirigen a un juicio de valor determinado, lo conocido por Jerónimo Alayón<sup>122</sup> como semántica cinésica, entonces proceder a tomar en cuenta con sus debidas reservas estos elementos.

<sup>121</sup> WATZLAWICK, Paul, Beavin Janet H y Don D. Jackson. Teoría de la Comunicación Humana. Tiempo Contemporáneo, Buenos Aires. 1971

<sup>122</sup> ALAYÓN, G. Jerónimo. "Teorías del liderazgo comunicante. Parte 1. Antecedentes e introducción". Gerencia y Negocios en Hispanoamerica, Artículo online. [www.degerencia.com](http://www.degerencia.com) (Consulta, Agosto 2004)



De ésta forma, no nos encerramos en la estricta funcionalidad del proceso comunicativo y el envío y recepción de información, si no que se mantiene una expectativa ante cualquier sustancia expresiva que aporte precisión o se aísla del mensaje que se esta decodificando o enviando.

Como base, la Teoría de la Comunicación reconocer la aptitud para comunicar en todo ser vivo, recurriendo a un comportamiento comunicativo<sup>123</sup>, pero a diferencia de otras formas de interacción, el comportamiento comunicativo del hombre obedece a estructuras cognitivas impuestas por la interacción, de ahí que un animal con inteligencia parecida a la del hombre, como los chimpancés, no puedan emplear el lenguaje por más que se les ha tratado de enseñar.

### 3.2.1 La interacción en el proceso de comunicación

Según la tesis interaccionistas<sup>124</sup>, paradigma de gran influencia dentro de la sociología interpretativa, la construcción cognitiva del sujeto, se produce por la interacción con el medio ambiente, a través de una relación de interdependencia o bidireccionalidad entre el sujeto cognoscente y el objeto cognoscible. De esta forma, el emisor y el receptor definen la estructura digital y analógica del mensaje sujeto a un código concreto.

Para comprender mejor la importancia de la interacción, retomamos una pequeña anécdota que Robert B. Dilts<sup>125</sup> recuerda de Thomas Jefferson, en su libro "Creación de Modelos con PNL:

"Si dos individuos se reúnen e intercambian un dólar, al separarse cada uno se irá con un dólar en la mano. Si los mismos individuos se reúnen e intercambian una idea, al separarse, cada uno se irá con dos ideas"

<sup>123</sup> MARTIN, Serrano, Manuel. Teoría de la comunicación. Epistemología y análisis de la referencia. UNAM, México, 1993. pp. 14

<sup>124</sup> [http://encyclopedie-es.snyke.com/articles/interaccionismo\\_simbolico.html](http://encyclopedie-es.snyke.com/articles/interaccionismo_simbolico.html) (Consulta, Junio 2005)

<sup>125</sup> DILTS, Robert. Creación de modelos con PNL. Urano, México. 1999

Estas palabras expresan el gran potencial generador de la interacción y la retroalimentación.

Esto va muy de la mano con lo que podría nombrarse: fundamentos de la Programación Neuro Lingüística, debido a que la mayoría de las técnicas y herramientas de este método, han nacido en un proceso llamado "creación de modelos o modelado", el cual, consiste según Dilts, en un intercambio de ideas, contraponiendo el estado que se desea cambiar, con una conducta efectiva del mismo problema, presente en alguna persona real o imaginaria e identificando los procesos cognitivos expresados física y verbalmente que conducen a esa persona a un resultado eficaz; de esta manera, se enriquecen con la propia experiencia y se tratan de imitar. Para la Programación Neuro Lingüística, técnicamente se descubre como opera el cerebro, analizando los patrones de lenguaje y la comunicación no verbal, de esta manera se puede transferir la habilidad de esa persona a la propia forma de percibir el estado no deseado.

### 3.2.2 El Modelado en la PNL

La esencia del modelado reside en el principio planteado por O` Connor, quien se enfoca más en el "como" de la situación, que en el "que", descubrir como se llevan a cabo ciertos patrones subjetivos que direccionan el éxito en una acción. De igual forma en el campo de la comunicación social, es la etnometodología<sup>126</sup> la orientación metodológica que ha colaborado con el descubrimiento de los patrones sociales que construyen un orden común y va más orientada en las modalidades del ¿cómo? se desarrollan dichas estructuras, dejando en segundo orden lo que hacen o dejan de hacer los individuos (¿Qué?).

En cualquiera de las dos posturas cabe el entendido que, la comunicación como fenómeno humano, está ligada lógicamente al eterno juego de las interpretaciones personales y de ella depende.

<sup>126</sup> BORNAETXEA, Rodríguez, Fernando. Diccionario Crítico de Ciencias Sociales. Universidad del País Vasco. <http://www.ucm.es/info/eurotheo/diccionario/E/etnometodologia.htm> (Consulta, Mayo 2005)



Martín Serrano en su libro "Teorías de la Comunicación"<sup>127</sup>, nos habla de la búsqueda en las ciencias de la comunicación por encontrar un apoyo epistemológico, pues la disociación existente entre el campo de las funciones culturales presentes en los actos humanos y las funciones biológicas que cumplen todos los seres vivos, hacen evidente, la falta de un modelo explicativo que integre leyes físicas y biológicas, construcciones sociales y axiológicas.

De esta forma, consideramos que los presupuestos que justifican el paso de un modelo lineal de la comunicación a un modelo circular, establecidos por la escuela de Palo Alto, es el principio de la integración de ese modelo explicativo. Ya que estamos hablando de que un axioma es un enunciado básico, que se establece sin necesidad de ser demostrado, pero que ofrece evidencia; es decir, no son verdaderos ni falsos, son sólo convenciones utilizadas como principios derivados de las teorías biológicas y culturales. "Si es observable es efectivo y si es efectivo es aceptable".

Podría decirse que este razonamiento es errado, por que la Teoría de la Comunicación es el paradigma que se busca para la explicación de lo natural y lo cultural; sin embargo, Martín Serrano, asegura que una teoría que cuenta con un objetivo específico, nunca puede aspirar a ser un paradigma general y en el caso de la comunicación que sólo se ocupa de la interacción en el proceso comunicativo, resulta un enfoque parcial, debido a que la comunicación no es la única forma de interactuar.

Como podemos observar, cuando las reacciones en el individuo es la esencia del dilema, nos enfrentamos a grandes complicaciones biológicas y naturalistas; resulta difícil establecer conductas bien fundamentadas, por ello la necesidad de apoyarse

---

<sup>127</sup>MARTIN, Serrano, Manuel. Teoría de la comunicación. Epistemología y análisis de la referencia. UNAM, México. 1993. pp. 26

en bases ficticias y adoptar una conducta de auto filtración mediante los axiomas postulados.

Este es un aspecto muy importante, según los practicantes en PNL, pues siendo un método basado en la comprensión de los patrones subjetivos presentes en el ser humano, se enfrenta a un dilema aún mayor, ya que sus diez presupuestos básicos van orientados a la percepción de las personas según su realidad construida. Es decir, habla de justificar patrones conductuales sujetos a juicios de valor, con fundamentos carentes de sustento teórico, algo en realidad complicado, por que a diferencia de la comunicación que busca un apoyo epistemológico sólo en cuatro aspectos de la interacción (axiomas de la comunicación), la Programación Neuro Lingüística (PNL) justifica respuestas para la mayoría de sus teorías y herramientas prácticas.

La única explicación lógica que podría dotar de coherencia este proceso, es la actitud metodológica que los fenomenólogos denominan "puesta entre paréntesis"<sup>128</sup>, que consiste en dejar de lado provisionalmente lo que se sabe y lo que se conoce del fenómeno, en este caso la interacción durante el proceso comunicativo, con el objetivo de encontrarse en las razones de lo sucedido y no con su descripción, lo que bien podría resumir el significado de "modelado".

La "puesta entre paréntesis" que la PNL lleva a cabo, mediante la interrogación metódica del como, da origen a una concepción de la realidad que confunde y desconcierta, pero que sobre todo, encuentra un vinculo bastante interesante con las teorías de Bateson, quien busca "forzar" al receptor a dejar de lado las certezas generadas por sus experiencias y delimitadas por sus supuestos cognitivos, para que de esta forma quede "abierto" a un modo de reflexión distinto. Así, trata al igual

---

<sup>128</sup>MARTIN, Serrano, Manuel. Teoría de la comunicación. Epistemología y análisis de la referencia. UNAM, México. 1993. pp. 72

que Bandler y Grinder, orillar al individuo a descubrir un pensar diferente a lo ya pensado.

La Programación Neuro Lingüística (PNL) parte del supuesto de que "el mapa no es el territorio", es decir, el ser humano nunca puede conocer la realidad, en función de que se experimenta a través de los sentidos y éstos son limitados. Según Bandler y Grinder, las percepciones sufren una serie de transformaciones, antes de configurar la estructura profunda de representación del mundo; esto, de acuerdo a lo expuesto por Noam Chomsky y la gramática transformacional. Se refiere a considerar éste proceso de percepción como algo parecido al archivo secreto de la experiencia, así, en el momento en que el individuo habla de sus experiencias, recurre a éste archivo y en el proceso de extracción, la información sufre otra serie de arreglos, tras los cuales se configura lo que estos terapeutas identifican como: la estructura de la superficie, es decir, el relato que hace la persona sobre lo que vivió.

Y de esta forma, sólo se hacen "mapas" de la realidad que nos rodea, a partir de la información que recibimos a través de los sentidos y la relación que tienen con los recuerdos personales y otras experiencias. Desde esta perspectiva, no se responde a la realidad misma, ni a un mapa del mundo correcto o erróneo, pues cada persona tiene su visión del mundo que ha construido.

Ahora bien, la realidad vista desde el constructivismo, no es algo exterior que se dejó aprender por alguna facultad humana, la realidad es inmanente, está en el sujeto quien la inventa, y en ésta invención introduce las falsas nociones de sujeto y objeto, interior y exterior. Sobre este punto Paul Watzlawick<sup>129</sup> afirma: "la división del mundo en opuestos, está forjada por el sujeto viviente y las paradojas abren el camino que conduce a la autonomía".

---

<sup>129</sup> WATZLAWICK, Paul. La realidad inventada. Gedisa, Barcelona. 1990. pp. 268

Por su parte el estructuralismo<sup>130</sup> afirma, que cada elemento dentro de un sistema cultural deriva su significado de su relación con otro elemento en el mismo sistema, anulando los significados independientes y dando origen a muchos significados por sus diferencias con los otros elementos en el sistema.

De cualquier forma, quedamos en el entendido que el hombre construye la realidad de acuerdo a la comparación, selección y adopción de lo percibido, recoge información otorgada por todo aquello que le rodea, es analizada y desechada, para más tarde volver a recibir la información y volver a analizarla, lo que puede identificarse dentro del carácter sistémico de la comunicación como: retroalimentación. Pero una retroalimentación que colabora también con la construcción de capacidades cognitivas, afectivas y sociales, que permiten que el individuo sea reconocido como persona dotada de una personalidad en desarrollo.

De esta forma, Bandler plantea que si la realidad del hombre, es sólo la representación que de ella se hace, mediante los modelos dotados de percepciones, apreciaciones y distorsiones, las dificultades que el individuo capta son sólo eso, su apreciación, por lo tanto si el individuo modifica su "mapa o modelo", el problema adoptará otro sentido, otras consecuencias y otra dificultad.

Es decir, la codificación y decodificación del discurso está sujeta a generalizaciones, selecciones y distorsiones como bien lo afirma Chomsky, este "mapa" individual corresponde a un proceso verbal y gestual inherente al ser humano, que deja ver en cada mensaje la estructura y el modelo proyectado, sujeto a las valoraciones de la ideología subyacente del individuo, guiada por la función que desempeñan los "modelos de la realidad". Incluso de su configuración biológica, el individuo no puede captar la "realidad" en toda su amplitud, por ejemplo; capta solo una porción de ondas luminosas o de las ondas sonoras y no percibe la fuerza de gravedad y con estas limitadas percepciones construye su realidad y las justificaciones necesarias de ésta.

<sup>130</sup> LOZANO, Rendón, José Carlos. Teoría e Investigación de la Comunicación de Masas. Ed. Alhambra Mexicana, México. 1995.

Podemos decir que también para Bateson "el mapa no es el territorio", pues en su libro "pasos hacia una ecología de la mente"<sup>131</sup> sostiene lo siguiente:

"lo identificado como realidad no es algo tan sencillo como postular que simplemente se "proyecta" o ""representa" en nuestra mente, si no que es una maraña de sistemas, representaciones y percepciones increíbles, derivadas de las capacidades, la autoconciencia y los conceptos mentales y psíquicos del ser humano..."

Todo esto resulta muy plausible y explica los posibles intentos que del hombre ha emprendido, para justificar su realidad, sin embargo no se asegura que la realidad sea absolutamente incognoscible, ni que el hombre esté impedido de obtener alguna verdad. Lo trascendente de todo esto, es la posibilidad de una interacción, entre personas con modelos de realidad diferentes, mediante un lenguaje que representa en cierto sentido un código común.

De ahí que la PNL asegure, que cada individuo cuenta con un "sistema de representación o modalidad", correspondiente al sentido (vista, oído, sensaciones) que más se utilice inconscientemente para la decodificación o construcción de un mensaje. Según este método, hay palabras, actitudes y reacciones correspondientes a cada sentido, es decir, de acuerdo a estas variables es posible identificar si nuestro interlocutor tiende a ser más receptivo con los mensajes: visuales, auditivos o cinestésicos que se le envíen.

Tomando en cuenta que todo aquello que decimos y llevamos a cabo es concebido antes que nada en el cerebro, es posible que las experiencias pasadas sean recreadas en nuestro interior mediante las sensaciones internas de los sentidos que utilizamos al momento de experimentarla.

---

<sup>131</sup> BATESON, Gregory. Pasos hacia una ecología de la mente, Planeta, Buenos Aires. 1991.

Mas específicamente, este recurso lo hemos visto aplicado en publicidad, cuando el publico meta de cierto producto son los niños, se utilizan colores chillantes, muchos movimientos y grandes diferencias de proporciones en los objetos, para que los niños quienes están mas acostumbrados a sorprenderse por lo que ven, les llamen la atención. Igual pasa con un producto dirigido a jóvenes, se encuentran en una etapa de reconocimiento emocional, por lo tanto la publicidad dirigida a ellos alude a las relaciones de pareja (campo cinestésico).

Esto, tiene gran correspondencia con la Teoría de las inteligencias múltiples propuesta por Howard Gardner, quien postula en su libro "Estructuras de la mente"<sup>132</sup> la idea de por lo menos siete inteligencias básicas, (lingüística, lógico-matemática, espacial, corporal –cinésica, musical, interpersonal e intrapersonal) argumentando que cada ser humano organiza sus pensamientos de manera distinta y que la inteligencia no debería ser medida conforme tareas aisladas de su ambiente natural y con situaciones nunca experimentadas por el individuo; la manera como normalmente se mide el Coeficiente Intelectual (CI). De esta forma sugirió que la inteligencia tiene más que ver con la capacidad de resolver problemas y con crear productos en ambientes naturalmente ricos en contexto.

El vínculo que encontramos interesante entre los sistemas de representaciones, los mensajes inconscientes y las inteligencias múltiples, no se orienta hacia lo sensitivo que un emisor o receptor puede llegar a ser, para identificar algunas de estas características en su interlocutor, si no la posibilidad infinita, en que un hombre es capaz de percibir su entorno y organizar sus pensamientos. Ninguna propuesta ofrece técnicas específicas, ni estrategias fijas, son en todo caso filosofías, en las que se piensa al hombre como un agente de grandes potenciales intelectuales y cognitivos; esto, nos da margen a que puedan ser adaptadas casi a cualquier contexto, en el caso de la comunicación, sería una opción para obtener otro enfoque de los problemas presentes en la identificación y valoración de patrones subjetivos durante el proceso de comunicación.

---

<sup>132</sup> HOWARD, Gardner. Estructuras de la mente. Fondo de Cultura Económica, México. 1987. pp. 16



### 3.3 La adopción del modelo de PNL

Todas estas posturas teóricas son las que abarca la Programación Neuro Lingüística (PNL) en el proceso que hace llamar: Aprender-Desaprender y Reaprender, ya que su objetivo es cambiar antiguas estructuras de pensamiento y reenfoclarlas hacia paradigmas poco convencionales. Este proceso de aprendizaje, Piaget<sup>133</sup> lo identifica como un proceso fundamentalmente interno e individual, donde la mediación social sólo puede favorecer o dificultar, pues el dialogo establecido entre sujeto y objeto obedecerá a la estructura intelectual más potente de acuerdo a las necesidades internas de la mente.

Así Piaget, lo resume en la siguiente frase:

“Nuestro conocimiento no proviene ni de la sensación, ni de la percepción, si no, de la totalidad de la acción. En efecto lo propio de la inteligencia no es contemplar, si no transformar”<sup>134</sup>

Esta interpretación esta instalada en una teoría de la psicología del aprendizaje que se basa en el método inductivo.<sup>135</sup> La idea de aprendizaje que subyace, es que ha de basarse en la acción y que sólo se aprende lo que se descubre por sí mismo, especialmente dirigido a lo inmediato.

Según esta perspectiva, el aprendizaje será más fácil partiendo del entorno que habitualmente se conoce de manera escasa y deformada, ya que resulta de su importancia, es el momento donde interactúan todos los elementos personales, afectivos, cognitivos, individuales y colectivos, frente a los acontecimientos del medio.

<sup>133</sup> AJURIAGUERRA, Anthony. Psicología y epistemología genéticas. Homenaje a: Jean Piaget. Ed. Nociones. 1era ed. México D.F. 1992. pp.4-60 .

<sup>134</sup> J.RAMÍREZ, Pedro. “Hume, causalidad y construcción del conocimiento en Piaget”. Revista Acta Academica, Universidad Autonoma de Centro America. 1997. [www.uaca.ac.cr/acta/1997nov/pedro2.htm](http://www.uaca.ac.cr/acta/1997nov/pedro2.htm) (Consulta, Abril 2005)

<sup>135</sup> HERNÁNDEZ, F. “Tendencias educativas hoy”. C. Pedagogía, Barcelona. 1996. pp. 253. <http://www.revistapolis.cl/9/grego.doc>. (Consulta, Septiembre 2004)

Recordemos que en el individuo la conciencia no se da en forma pura, se da como conciencia acompañada de contacto real y concreto con su contexto y las personas. El pensar se desarrolla en estricta conjunción con la palabra, es la manera más organizada de dar a conocer una idea.

Otro vínculo interesante que se encuentra entre la Programación Neuro Lingüística y la Comunicación, son las técnicas que se emplean para inducir o manejar las percepciones en los individuos, por ejemplo, la PNL cuenta con la calibración, el cambio o estructura de estado, el Rapport, el reencuadre, las generalizaciones, las distorsiones.

Mientras que la comunicación ofrece diversas técnicas como las presentadas por Marwell y Schmitt:<sup>136</sup> recompensa, amenaza, deuda, recurso moral altruismo, pericia positiva o negativa, etc. Y las técnicas de solución secuencial (“el pie en la puerta” y “la puerta en la cara”), todas ellas dirigen la actitud del receptor mediante la manipulación de algún sentimiento.

Cualquiera de ellas, cumplen la función de dirigir al interlocutor a un estado deseado de manipulación o influencia, mediante el uso de patrones subjetivos como las emociones, las visualizaciones y el manejo de estructuras lingüísticas claves.

Estas herramientas son efectivas, según el estructuralismo, por que los sentidos engañan, la forma como estructuramos el pensamiento, no tienen relación directa con la realidad en sí; respecto a esto, O’Connor <sup>137</sup>sostiene, “Tendemos a pensar en lo que estamos pensando, no en como lo estamos pensando, de esta forma también quedamos en el supuesto que los demás piensan de la misma forma que nosotros”.

---

<sup>136</sup> PEÑA, Jorge. “Perspectivas Acerca de... dos Aproximaciones para el Análisis de la Influencia de los Medios en la Opinión Pública”. Las Teorías sobre la Persuasión y la Semiótica. Revista Mad. No.2. Mayo 2000. Departamento de Antropología. Universidad de Chile  
<http://sociales.uchile.cl/publicaciones/mad/02/paper0602.htm> (Consulta, Noviembre 2004)

<sup>137</sup> O’CONNOR, Joseph y Seymour, John. *Introducción a la PNL*. Urano. 4ª Edición. España, 1995.

Así mismo, identifica varias formas de pensamiento, entre ellas, recordar de manera consciente e inconsciente, las imágenes, sonidos, sabores, sentimientos y olores que se han experimentado. Y afirma que a través del lenguaje se pueden crear variaciones sensoriales sin haberlas experimentado de forma real, simplemente visualizándolas.

Existe un principio general expuesto por Platón, muy acorde a lo que afirma K. Berlo; este gran filósofo sugirió: "el hombre necesita símbolos mentales e imágenes que siempre lleva consigo, como base para la estructuración de su comunicación".

Desde los inicios del ser humano, cada cosa sobre la tierra fue dotada de un nombre y un valor acorde a su utilidad, estas características fueron aceptadas por el resto de los seres humanos, hasta ser estandarizadas e identificadas, dominando lo que Saussure identifica como: significado y significante, el objeto en sí y lo que éste representa, pero debido a que cada hombre percibe el mundo de forma distinta, los objetos o acciones conocidos por todos, son dotados de particularidades según el individuo que haga uso de ellos, de esta forma, cuando dos personas se comunican sobre un mismo significado, pueden tener significantes o imágenes mentales muy distintas, que resultan funcionales según experiencias, concepciones, valores y necesidades de quien las emplea.

La mayor parte de los pensamientos son una serie de imprecisiones recordadas y construidas. Se emplean los mismos caminos neurológicos para representar la experiencia en nuestro interior que para experimentarla directamente.

Este proceso mental, tiene gran similitud con la concepción que la PNL adopta para hablar de los sistemas representativos y sistema director, el primero rige la forma como organizamos la información percibida a través de los sentidos y el segundo, el sentido interno que se emplea para retomar la información que se dirige a la parte consciente del cerebro, para recordar o recrear una experiencia. De cualquier forma,

al hablar de sistemas de representación, sistema director o de significante y significado, se está hablando de las particulares estructuras mentales que el individuo recrea para sí.

Desde este enfoque, hablamos de los mensajes como elementos naturales, todos los símbolos tienen significación, sujetos como otros elementos de nuestro entorno, a leyes de movimiento, prueba de ello son los modelos que la comunicación (fuente-mensaje-canal-receptor), siendo estrictos, no representan el proceso en sí, son sólo descripciones de los movimientos digitales o analógicos llevados a cabo entre individuos. Pero la percepción de los individuos no se produce de manera espontánea, implica una totalidad por parte del individuo, requiere todo un proceso de decodificación y asimilación de la información y estímulos que el entorno envía, para diferenciar las formas y funciones de la materia orgánica o inorgánica empleada y dichos elementos podrían resultar fácilmente identificables según lo expuesto por Martín Serrano<sup>138</sup> y sus aportaciones acerca del significado que adquiere la sustancia expresiva al ser alterada por el emisor.

De esta forma si el emisor brinda un abrazo a su receptor o le da la mano, esta haciendo un trabajo expresivo mediante el cuerpo de su receptor, si el emisor aplica un estímulo a una tercera persona para llamar la atención de su receptor (recurso muy utilizado por los profesores), también se está haciendo un trabajo expresivo pero con otro cuerpo, de igual forma, si el emisor cuida en detalle su apariencia antes y durante el envío de su mensaje a su receptor que se encuentra frente a él, está llevando a cabo un trabajo expresivo con objetos.

Es decir, el emisor y el receptor reciben y ceden constantemente elementos del medio para definir un canal y un contexto de comunicación, alterando así con cada expresión el intercambio de información entre la sustancia expresiva y el medio que

---

<sup>138</sup> MARTIN, Serrano, Manuel. Asegura: "la sustancia expresiva transfiere un uso relevante según las alteraciones hechas por Ego (emisor)." Teoría de la comunicación. Epistemología y análisis de la referencia. UNAM, México, 1993.

les rodea. Esta concepción de la comunicación como sistema, es aportada por el paradigma Batesoniano, donde toda conducta se concibe de manera relacional y representa una forma de comunicación circular, que evoluciona mediante el Feed Back.<sup>139</sup>

El hombre atribuye diversos valores a su cuerpo, la idea de que éste es el reflejo del alma, ha trascendido desde los filósofos griegos hasta nuestros días, sin debatir su profundidad. Si tomamos en cuenta que guiarse acerca de los pensamientos y actitudes por su aspecto exterior resulta bastante común, esto es por que la presencia está orientada a los demás y les es significativa. Desde el momento en que el hombre no es del todo conciencia, ni del todo cuerpo, existe una comunión, una acción de participación del cuerpo en el pensamiento y del pensamiento en el cuerpo. Se habla con el cuerpo y el cuerpo habla de diversas formas, Pierre Giraud dice: "es através de su corporalidad que el hombre se manifiesta como ser para los demás en dos aspectos: el cuerpo es presencia en el mundo y posibilidad de comunión". El lenguaje como tal es expresión del cuerpo.

Es por eso que podemos hablar de los aspectos subjetivos presentes en el individuo, desde múltiples perspectivas, como el Neoconductismo que enfatiza la cognición; la escuela de Palo Alto destacando el factor conductual; Freud defendiendo la "distancia", Skinner estudiando la conducta individual, Erickson mediante la hipnosis y un sin fin de enfoques psicoanalistas del Yo, así como un psicoanálisis social defendido por Fromm y Sullivan. Pero no por el momento, pues retomamos principalmente enfoques de estudios que tomen en cuenta tanto al individuo como a los procesos sociales, como la Psicología Social y la Sociología Fenomenológica.

Este perspectivismo permite unificar la pluralidad de enfoques que convergen en las ciencias humanas y el carácter evolutivo de cada uno de ellos. Hay muchas teorías

<sup>139</sup> BERMAN Morris. *El Reencantamiento del Mundo*. Ed. Cuarto Vientos, Santiago de Chile. 1987 pp. 199.  
[www.infoamerica.org/teoria/bateson2.htm](http://www.infoamerica.org/teoria/bateson2.htm)

y cada una de ellas muta constantemente, prolifera generando nuevos aportes, porque el hombre desde sus inicios se debate en la búsqueda de la verdad y la imposibilidad de encontrar certezas absolutas. Es un círculo vicioso, la verdad al alcance de la comprensión, pero en contraposición de la incertidumbre y del escepticismo.

La aplicación de estos "nuevos conceptos de Ingeniería de la comunicación Humana", podría significar un salto cuántico en la comprensión y aplicación en el proceso de cambio y desarrollo del ser humano en diferentes ámbitos: educacional, sistemático, organizacional, trabajo en equipo, clima laboral, comunicación corporativa, etc.

Si de transformar epistemologías se trata, todo dependerá del contexto desde el cual la reflexión emerge.

## CONCLUSIONES

Hemos abordado muchas teorías que brindan explicación desde múltiples enfoques, a los comportamientos, reacciones y estructuras cognoscitivas del individuo y con base en ellas se concluye lo siguiente:

La comunicación interpersonal, es uno de los campo mas inexplorados de la comunicación, no obstante, que juega un papel de suma importancia para el hombre en su condición de ser humano, debido a que le resulta complicado estar en aislamiento, no puede reprimir por siempre sus tensiones emocionales y cuando se encuentra interactuando con los demás, tiende a buscar respuestas manifiestas (inmediatas) o encubiertas (cambios sutiles) en sus emisores o receptores.

Como parte elemental de los procesos cognitivos del individuo, podemos asegurar, que el hombre tiene la capacidad de objetivarse, es decir, reconoce símbolos significantes a través de su habilidad reflexiva; los cuales puede emplearlos para afectar a los demás o así mismo.

Además de existir un código social que estandariza las interpretaciones de un determinado colectivo, el individuo lleva a cabo una particular adaptación a ese código social según sus experiencias y subjetividad. Por lo tanto el hombre puede ser mensaje, canal u objeto de comunicación. Y la comunicación entre individuo, es determinada por la capacidad reflexiva de los mismos.

Por lo tanto, la eficacia en la transmisión de un mensaje y su adecuada decodificación, es directamente proporcional al grado de credibilidad que el receptor otorgue al emisor. Es decir; la cierta garantía de que un mensaje será decodificado con el mismo contenido semántico con el que fue expresado, depende de que los elementos subjetivos que se encuentran en primer plano durante un primer encuentro, aporte al receptor una "pre-comunicación", que le predisponga a creer lo que está escuchando. El mensaje en sí mismo está determinado por la subjetividad de la interpretación que mutuamente hacen de ellos los partícipes en el fenómeno comunicativo, no importa la objetividad con la que se trate de expresar dicho mensaje.



Por ello, es muy probable, que los primeros mensajes que intercambian dos individuos en un primer encuentro, se descubran repletos de manifestaciones significativas, incluso elementos como vestido, postura, tonalidad, comportamiento, etc.; pueden tomarse como substancias significativas de las que el hombre se vale para transmitir y "proyectar" un mensaje, aportando así, verdaderos datos a la comunicación

La "credibilidad" es la categoría que el emisor transmite durante la pre-comunicación o meta-comunicación, no del mensaje transmitido.

Con mucha frecuencia se presentan problemas en la comunicación, se dice más de lo que se cree y de lo que se piensa, con los gestos y las posturas, sobre todo en aquellos elementos subjetivos que se manifiestan con gran fugacidad, pero dotados de gran significación.

Por ello, la comunicación no verbal, no debe estudiarse como una unidad aislada, sino como una parte inseparable del proceso global de comunicación, ayuda a interpretar todos aquellos mensajes que no se expresan con el lenguaje verbal y que de una u otra manera tienen incidencia en la comunicación verbal, por lo que puede servir para repetir, contradecir, sustituir, complementar, acentuar, o regular la comunicación verbal, a través de las emociones mediante señales que la identifican tales como: expresiones faciales, postura, posición, espacio, actos explícitos y gestos, que muestran y regulan el comportamiento del individuo.

Siguiendo la tendencia teórica de la Escuela de Palo Alto, podemos decir, que el receptor está obligado a interpretar lo que ve, las señales que recibe. De ésta forma, si el emisor es hábil puede determinar la interpretación del otro, y si éste también lo es, puede intentar "leer" entre líneas buscando lo que debe surgir por debajo de la apariencia significativa del primero. De cualquier manera, se produce un proceso de interrelación comunicativa tanto más superficial o profunda como sea

el carácter observador de los participantes y cuanto mayor sea la "sensibilidad" emisora/receptora de los elementos. Pues la relación ha sido establecida y la continuidad de la misma, estará siempre matizada por la interpretación subjetiva de lo dicho u observado.

Por lo tanto se infiere, que la eficacia de la comunicación no reside en su propia lógica, ya que el lazo que vincula un individuo a otro, no tiene valor de estímulo sino carácter de acuerdo social, que otorga según una historia compartida de significación, una significación que no es transferida, si no adoptada y transformada, por lo que no necesariamente es intencional, voluntaria, consciente y evidente. Esto, debido a que los estímulos no son directa e inmediatamente asociados, sino que hay un sistema de percepción que los organiza e influye en la experiencia obtenidas, mediante elementos culturales, vivenciales, experienciales e intelectuales socialmente simbólicos.

La comunicación al crear relaciones sociales mediante la transmisión de información, crea también relaciones simbólicas e impone conductas.

Como bien lo afirma Bateson, la comunicación está determinada por el contexto en el que se produce y en ella se incluyen todos los procesos a través de los cuales la gente se influye mutuamente.

Por esta misma razón, podemos afirmar, que el empleo de herramientas lingüísticas, como modelo de una meta-comunicación, arroja un nivel de comprensión inestable, pero probable en función de la pertinencia de cada individuo, debido a que socialmente se le ha impuesto al hombre desde pequeño reglas para generar cadenas admisibles de palabras, en su comportamiento y en su actitud. Es decir, la lógica gramatical o sintáctica, no es en función de lo acertado o errónea que resulte una frase por si sola, si no, el adecuado empleo de ésta en determinada situación (de peligro, de alegría, de estrés, de preocupación) y estos son hábitos que el cerebro va registrando como sistemas lógicos, al grado que si es

invertido el proceso, empleando una frase que denota alegría por ejemplo, el cerebro reconocerá el estado adecuado en el que se suele emplear dicha oración y será difícil reprimir la reacción física que connota esta oración. Es un estado de programación parecido a lo propuesto por Pavlov y la teoría de Estimulo-Respuesta.

En la comunicación verbal radica uno de los más básicos atributos humanos, cualquier proceso de comunicación verbal no puede prescindir del entorno en el que se desarrolla y que envía señales que trascienden del propio mensaje e influyen determinadamente en él. El individuo recibe señales del entorno, que incluye la presencia de otras personas que participan en el proceso comunicativo y la complejidad de la interpretación radica en el sistema sensorial, que incluye el desarrollo de barreras conscientes e inconscientes, las cuales seleccionan, discriminan y encauzan un torrente informativo.

Cuando se construye un texto oral, hay algo más que palabras: hay variaciones del volumen, del tono, de la velocidad, repeticiones, silencios, es decir, un valor agregado a la palabra, donde se expresa mayormente el carácter intencional y el valor emotivo de un mensaje.

Con el simple hecho de poder expresarse, se cree que se sabe comunicar y eso es un error, pues no todos los participantes del proceso comunicativo, tienen en común un contexto específico y una significación generalizada de todo aquello que se expresa y las diferencias culturales intervienen, no sólo en las experiencias de la vida de cada individuo, si no también en los espacios temporales que determinan el particular propósito de comunicación.

La comunicación va más allá de la intención del hombre por comunicar, produce varios niveles simultáneamente, el individuo se convierte en un elemento del entorno de los otros, una información implícita o explícita disponible a los sentidos de ellos, incluso la no comunicación, es comunicación.

Simplificar el proceso comunicativo, a la información digital que se recibe, es inaceptable, los rituales sociales, son una forma de lenguaje y proporcionan el contexto de los comportamientos que se adoptan, para darles un significado.

Por otra parte y enfocándonos específicamente en las aportaciones que la Programación Neuro Lingüística puede hacer al campo de la comunicación:

Se pudo observar, de acuerdo a lo analizado sobre estructura del mensaje desde el paradigma comunicativo y de la Programación Neuro Lingüística (PNL), que las variaciones fonológicas, sintéticas y de puntuación, son elementos clave para la estructuración de mensajes, debido a que delimitan la forma como se representan en la mente. En términos de PNL, se puede decir que se crea un pequeño programa, que el cerebro ejecuta; la parte consciente (hemisferio izquierdo) se encargará de la comprensión mediante la descomposición o cuestionamiento de los elementos sintácticos; se ubicará física y temporalmente según la estructura de la oración y de esta forma se abre un acceso a la parte inconsciente del individuo, al tener despejados estos recursos.

Este principio es aplicado en las metáforas, se relacionan los hechos en la propia persona, una vez que han sido analizados en otras historias de vida.

Este principio triádico del cerebro, es importante para el comunicólogo debido a que toda persona cuenta con dos clases de olvido ante sus experiencias, el olvido pasivo (no recordar cosas que acaban de suceder, olvidar donde puso un objeto que momentos antes tenía en sus manos) y el olvido activo (comprendido por neurosis, fobias o traumas) el cual se estructura mediante elementos de la personalidad dotados de mayor complejidad y riqueza informativa. De esta forma; las herramientas mencionadas, tienen el objetivo de descubrir el olvido activo y mostrar información que contribuya a direccionar un proceso comunicativo eficaz. Si el comunicólogo o cualquier persona hace uso consciente de estos elementos, descubre un proceso de autodescripción en el interlocutor.

Elementos del receptor se encuentran contenidos en el emisor y viceversa, este proceso de metacomunicación es bien sabido por los creadores de la Escuela de Palo Alto y postulado en los axiomas de la comunicación, "es imposible no comunicar, todo elemento dado en un sistema tiene significado". La Programación Neuro Lingüística será sólo una manera de decodificar tales significados.

La mayoría de las herramientas propuestas por la Programación Neuro Lingüística (PNL), trabajan en pos de los principios básicos de la Gestal; ya que tienen el fin de establecer asociaciones entre la información arrojada por el individuo y el fin último de la interacción, mediante el proceso comunicativo y la información arrojada en él; ya sea, dirigir al interlocutor a cierto estado deseado, obtener de él mismo soluciones invisibles para él ante sus dificultades o un proceso comunicativo sano y eficaz. Claro ejemplo, son las herramientas ya explicadas en el segundo capítulo de esta investigación: Cambio o ruptura de estado, Rapport, Calibración, Compartir y Dirigir, etc.

La PNL puede considerarse un modelo mental, pues concede absoluta primacía a la conciencia y en la estructura de la experiencia, más que en el contenido de la misma; ya que ofrece herramientas para la auto evaluación y para la obtención de múltiples enfoque del mundo objetivo e intersubjetivo. Por tanto, puede considerarse también un preservador de la estructura subjetiva y un productor de cambio, por que tiene como función organizar los datos de la experiencia, para facilitar su abordaje, mediante algunas técnicas terapéuticas.

Tanto la psicología humanista como la PNL comparten la misma concepción del hombre, el lado sano del individuo, ponen énfasis en los recursos, en el estado deseado y sobre el resultado que se busca, no en el problema. En que es un ser que nace con potencialidades para desarrollar a lo largo de toda su vida, que todas las personas tienen la capacidad que necesitan para conseguir lo que quieren, el éxito en sus vidas lo conciben holísticamente y es así, como un todo, en su contexto y entorno facilitan su desarrollo.

Proponen al ser humano con un gran potencial para vivir efectivamente, tienen la visión del hombre como un ser creativo, libre y consciente de lo que significa la existencia humana. Que posee la capacidad de autoexaminarse y autocomprenderse, producir cambios inducidos por él mismo, puede criticar, evaluar y vigilar su comportamiento, tanto pasado como presente y hacer cambios para el futuro, anticipando las consecuencias de sus actos a corto y largo plazo.

Los cognitivistas se han dedicado de manera especial al estudio de los procesos de la memoria (y de los procesos relacionados con ella: atención, percepción, lenguaje, razonamiento, aprendizaje, etc.).

Y para ello parten de la creencia de que es la mente la que dirige a la persona, y no los estímulos externos.

El sujeto es considerado un ser capaz de dar sentido y significación a lo que aprende (un procesador de información); es decir, el organismo recibe la información, la procesa, elabora planes de actuación, toma decisiones y las ejecuta. Y además se produce continuamente un reajuste entre el organismo y el medio (Teoría del procesamiento de la información).

En éste sentido, la esencia de la adquisición del conocimiento consiste en aprender a establecer relaciones generales, que nos permitan ir engarzando unos conocimientos con otros. Y, por ello, el aprendizaje requiere estar activos; es decir, construir nuestro conocimiento conectando las informaciones nuevas con la que teníamos anteriormente.

También dan mucha importancia a las interacciones personales en el desarrollo del potencial de aprendizaje.

Las aproximaciones fenomenológicas, en las que se basa la Programación Neuro Lingüística (PNL), trabajan sobre las experiencias y opiniones personales subjetivas del individuo acerca del mundo, junto con sus conceptos privados, realzan los

esfuerzos positivos de la gente y sus creencias hacia el crecimiento y la autorrealización.

El enfoque centrado en la persona de cualquier terapeuta, tienen un acercamiento directo con el cliente mediante una relación de respeto y aceptación y se parte del modelo del mundo de la otra persona, por lo que la empatía, la sintonía, el acompañar y calibrar a la persona son aspectos semejantes y fundamentales para ambos modelos.

Ahora bien, por estas semejanzas entre los modelos de la PNL y los modelos empleados para hacer terapia en la psicología humanista, se suele confundir la PNL con una forma de hacer terapia, sin embargo esto es totalmente un error, ya que esta lejos de cumplir los requisitos para ser una teoría o una escuela terapéutica. Saber aplicar PNL, no faculta para diseñar estrategias terapéuticas, son solo técnicas básicas re-pa-ra-doras.

Asumir el marco interno del individuo, es una de las funciones más importantes, esta participación empática implica una participación activa, implica captar los significados más sutiles del otro, de los cuales no tiene conciencia.

Una hipótesis de la PNL es que cada persona posee o puede adquirir los recursos que necesita para conseguir sus objetivos, entre estos recursos, el más fundamental es la capacidad de aprender y postula que estas aptitudes de aprendizaje son las mismas para todos los seres humanos.

Para la PNL, cualquier cosa que se sepa sobre la realidad ha sido mediada o representada, no sólo por los órganos de los sentidos, si no también por los complejos sistemas que interpretan y reinterpretan la información sensorial. De ahí la importancia que le otorga a los sistemas de representación.

Los órganos sensoriales pueden compararse con receptores que están preparados para recibir información, mientras que el cerebro se considera como mecanismo de

control que convierte la información en inteligible. Y cada persona trabaja con las significaciones que otorga a su entorno, según la forma como lo percibe.

Para la Programación Neuro Lingüística (PNL), el proceso de la comunicación es el escenario donde se proyecta la subjetividad del ser humano y donde éste refleja su propio modelo del mundo, es un marco de referencia sistemático para dirigir el propio cerebro y lograr los resultados deseados; en cada cosa que se dice o no, en cada gesto, en la actitud y el comportamiento; en cada emoción o sentimiento, el hombre siempre está construyendo significaciones, actualizándolo y proyectándolo con el uso del lenguaje. De esta manera las palabras se conciben como anclas de una compleja serie de experiencias, pues lo importante de una palabra no es lo que signifiquen, si no ¿Para quién? Significa, debido a que el lenguaje es un constructo meramente humano, las palabras significan lo que la gente desea que signifiquen, es una forma compartida de comunicar experiencia sensoriales. Por lo tanto, pueden ser una herramienta de gran poder, para inducir al receptor previamente analizado, a un estado de sugestibilidad, mediante el mensaje correcto.

La PNL accesa con múltiples técnicas, a las experiencias cumbres<sup>140</sup> del individuo y las visualiza como el lugar para buscar todos los recursos que posee la persona y actualizarlos.

La PNL es un constructo psíquico de Grinder y Bandler, basado en el hecho de que el ser humano no opera directamente sobre el mundo real en que vive, si no que lo hace a través de mapas, representaciones o modelos, a partir de los cuales genera su conducta. Estas representaciones que determinan el como se percibirá el mundo y que lecciones se percibirán como disponibles en él, difieren necesariamente de la realidad que representan, esto, debido a que el ser humano al transmitir su visión del mundo tienen ciertas limitaciones, las cuales se derivan de las limitaciones

---

<sup>140</sup> Abraham, Maslow afirma, que las experiencias cumbres de los individuos son estados de ser que pueden describirse como las experiencias más elevadas en el ser humano, son estados mentales completos en sí mismos, consisten en momentos especiales alegres y emocionantes en la vida de cada individuo. La personalidad Creadora, Ed. Kairos, Barcelona, 1983.

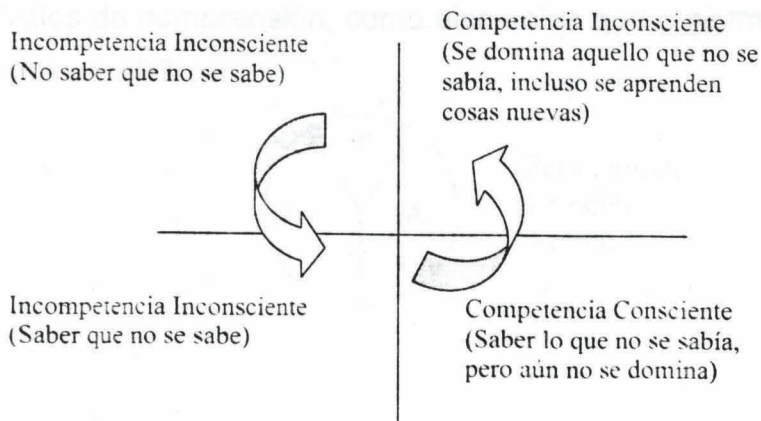


neurológicas del individuo, de la situación social que vive y de sus características personales.

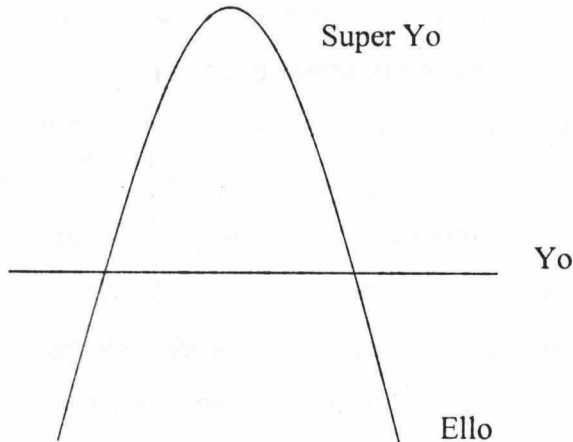
Estos elementos intangibles del psiquismo y la cognición, son representados por la Programación Neuro Lingüística mediante el Modelado, o visto desde la psicología: mediante el aprendizaje por observación. El paradigma cognitivo-conductual, es el modelo de referencia para comprender la dinámica que la sociedad establece en el hombre; cualquier comportamiento es susceptible de ser adquirido o modificado, mediante la observación de los efectos y consecuencias que ejerce en los demás. Es toda una representación simbólica que va más allá de la relación Estimulo-Respuesta. Sin embargo, como bien lo afirma Kanfer, la simple observación de una conducta, no garantiza la obtención de resultados significativos, se requiere de un paradigma que se enfoque a este objetivo; Programación Neuro Lingüística en este caso.

De esta manera, tiene cierta lógica afirmar que el hombre toma sólo una pequeña parte de la información que advierte, la cual es mucho mayor sin darse cuenta. Este planteamiento, surge como un vínculo importante entre la Programación Neuro Lingüística, el Psicoanálisis y la Comunicación.

Ya que se habla de niveles lógicos de cambio, propuestos por Robert Dilts, donde afirma que el individuo pasa por 4 etapas de cambio, al adquirir o replantear conocimientos; esto es:



Este esquema planteado por Dilts, tiene gran relación con el Aparato Psíquico propuesto por Freud.

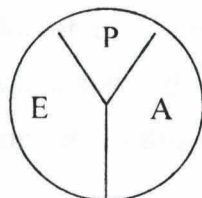


Es una forma de estar consciente del propio inconsciente y las pulsiones, creando así, un elemento que regule el efecto que ejerce lo conocido de manera natural y espontánea (el Yo), sin necesidad de dirigir toda la atención en este fin. Lo mismo sucede con el ideal del Súper Yo, de manea inconsciente se tiene certeza de lo que se desea y de las misma forma se lleva acabo.

De este complejo proceso surgen los hábitos o los vicios, según los filtros con los que se manipule la información y la cantidad que se pierda de ella.

Hablando en términos científicos, se descubre el proceso de aprender-desaprender-reaprender, como una forma de plasticidad neural. Lo que nos lleva a la comprensión del individuo, como un ser con capacidades infinitas de comunicación y estructuración de mensajes.

Ahora bien, la Triada Cognitiva propuesta por Albert Ellis y Arón T. Beck, enfoca estos tres niveles de comprensión, como elementos que registran datos através de los sentidos y la sensibilidad.



Pensamiento  
Emoción  
Acción

Por lo tanto, se concluye que es posible mediante la decodificación de mensajes compuestos por la experiencia y deseos del emisor, encontrar sustancias significativas llevadas al campo tangible mediante los sentidos, y de esta manera, descubrir información que describa al emisor desde niveles cognitivos más profundos.

Esto resulta de gran importancia para el comunicólogo, traduciendo el proceso comunicativo habitual observando en el interlocutor, como el significado de las relaciones y conductas registradas en el contexto social al que pertenece y sus mensajes estructurados con base en la información obtenida por su experiencia, que a su vez, crea las estructuras de entendimiento y codificación de su entorno.

En síntesis; el emisor y su mensaje son la descripción que el emisor ha obtenido a través de su contexto, de la realidad interna que ha creado para sí; no las experiencias por sí mismas. Y esta información puede ser transmitida al receptor de manera consciente e inconsciente, según la función de los hábitos ya mencionada; de esta forma, la información puede ser tan útil o inútil como el mismo receptor lo decida.

Hasta cierto punto y tomando en cuenta los sistemas representacionales, la construcción del rapport, la calibración del lenguaje corporal y el metamodelo con el lenguaje de precisión, podemos considerar a la PNL como un facilitador o regulador de la comunicación, contribuyendo a ampliar o reducir el significado del mensaje, mediante la identificación y el manejo de patrones subjetivos empleados por uno mismo y por los demás.

Sin embargo, es necesario tomar en cuenta que; la percepción es un problema cultural y no una simple decodificación del entorno, ya que se percibe a través de juicios y los mensajes refuerzan las pautas de existencia.

Como bien se mencionaba, de acuerdo a las presuposiciones operativas planteadas por la Programación Neuro Lingüística, toda conducta tiene una estructura que puede ser modificada, implica el desarrollo de capacidades y comprensión de

procesos mentales, así como los aspectos cognitivos que hay detrás de toda conducta. De esta forma, se puede considerar un enfoque distinto de los métodos, teorías y técnicas ya establecidas, por el conductismo, la cibernética, el freudianismo, la psicología social, la terapia Gestal, el psicoanálisis y la lingüística. En un sentido global, la PNL es simplemente la combinación de ideas, que producen técnicas nuevas; es un conjunto de medios de estudio de la comunicación, que ya han sido demostrados y aplicados.

Podemos observar que el proceso general de las técnicas ofrecidas en PNL, como el modelado, el Rapport, la sintonía, etc.; están enfocadas a la forma como se estructura y dirige el mensaje, en realidad ninguno de estos elementos se dirige a la comprensión o apreciación de las emociones que se producen. Por lo tanto la PNL es un método que busca ser empático sólo con el código de comunicación, no con las emociones y que al aplicar sus diversas técnicas, éstas se orienta a la búsqueda de una comunicación efectiva, no a una aplicación terapéutica. Es decir, la PNL se encauza en el conjunto de acciones que se producen de acuerdo al mensaje que se emite o recibe, de esta forma hablamos del manejo de percepciones, no de emociones.

Sin embargo, no puede ser tomado como modelo base para complementar el estudio de la comunicación, ya que en sus bases teóricas se considera ficticia, es un esquema que se aproxima a los fenómenos sin explicar sus causas. Las afirmaciones demostrables acerca de la realidad, o presuposiciones como se identifican en PNL, sólo son utilizadas en pos del funcionamiento del modelo, sin embargo, es recomendable para efectos prácticos, que la persona que aplique técnicas de PNL para cualquier fin, haga una clara separación entre lo que no debe darse por hecho y lo que servirá para alcanzar objetivos. Esto no quiere decir que sea inútil o inapropiada a los efectos para los que fue desarrollada y al ser un modelo de la comunicación humana, tanto externa como interna, puede utilizarse con éxito en toda actividad que incluya seres humanos comunicándose.

Las técnicas de Programación Neuro Lingüística (PNL) dependen en un 100% de las habilidades de quien las utiliza, por ello es preciso tener conocimientos previos y gran experiencia en el manejo de las mismas.

Para la PNL, las creencias cambian y se desarrollan, nadie nace con ellas, por ello, busca sentar las bases para construir un modo reflexivo tal, que de cuenta, de las complejidades que configuran los procesos de pensamiento, reflexión y estructuración del pensamiento

A todo esto, y en relación a las hipótesis planteadas al inicio de la investigación, rechazamos la posibilidad de considerar el modelo de la PNL como herramienta directa en el estudio de la comunicación o como un facilitador del proceso en sí, debido a que es sólo un modelo dinámico, un conjunto de técnicas basadas en el psicoanálisis, la comunicación, la psicología, la educación y otras muchas ciencias que se enfocan al estudio del comportamiento humano.

Lo que confirma el resto de las hipótesis: la PNL no establece una nueva teoría de la comunicación, simplemente toma la perspectiva de la comunicación enfocada en los niveles neuro cerebrales, no postula conocimientos nuevos; reenfoca herramientas ya comprobadas y aceptadas por diversas ciencias que se ocupan del estudio del comportamiento del hombre, hacia una mejor comprensión de elementos subjetivos presentes en cualquier proceso de interacción.

Sin embargo, tomar en cuenta la perspectiva de la PNL, respecto a estructuras cognitivas y conceptos neurocerebrales, podría enriquecer en forma significativa los paradigmas manejados por el comunicólogo en la búsqueda de una comunicación eficaz., ya que siendo un método basado en la comprensión de los patrones subjetivos de la comunicación, puede aportar elementos prácticos para una mejor comprensión de la influencia de dichos patrones en el proceso comunicativo. Sus técnicas pueden significar un salto cuántico en la aplicación de procesos de autoconocimiento, cambio y desarrollo del ser humano en los ámbitos sociales.

## BIBLIOGRAFIA

- AJURIAGUERRA, Anthony. Psicología y epistemología genéticas. Homenaje a: Jean Piaget. Ed. Nociones. 1era ed. México D.F. 1992.
- ALAYÓN, G. Jerónimo. "Teorías del liderazgo comunicante. Parte 1. Antecedentes e introducción". Gerencia y Negocios en Hispanoamérica, Artículo online. [www.degerencia.com](http://www.degerencia.com) (Consulta, Agosto 2004)
- ARBELÁEZ, G. Martha Cecilia. "La cognición: perspectivas teóricas". Ciencias Humanas, Revista No. 22. Universidad Tecnológica de Pereira Risaralda Colombia. Centro de Recursos Informáticos y Educativos. <http://www.utp.edu.co> (Consulta, Octubre 2004)
- ARGYLE, M. Análisis de la interacción. Ed. Amorrortu, Buenos Aires. 1983.
- BANDLER, Richard. Use su cabeza para variar. Ed. Cuatro Vientos, Santiago de Chile. 1988.
- BARTOLI, J. y Botel, M. Leen/Aprenden. Inhabilidad (un acercamiento ecológico). "Modelos didácticos en la educación especial". Prensa de Colegio de Profesores, Ministerio de educación Nacional, Republica de Colombia Nueva York. 1988. <http://www.mineduacion.gov.co> (Consulta, Noviembre 2004)
- BATESON, Gregory. Pasos hacia una ecología de la mente. Planeta, Buenos Aires. 1991
- BERLO, D. K. El Proceso de la Comunicación. El Ateneo, 13ª Reimpresión México 1991
- BERMAN Morris. El Reencantamiento del Mundo. Ed. Cuarto Vientos, Santiago de Chile. 1987 [www.infoamerica.org/teoria/bateson2.htm](http://www.infoamerica.org/teoria/bateson2.htm)
- BERTALANFFY, V.L. Teoría General de los Sistemas. FCE, México 1976. Citado por GUADARRAMA, Luis. "Contribuciones para pensar en

la interacción televisiva desde la familia". Razón y Palabra, Primera revista electrónica en América latina especializada en tópicos de comunicación. Agosto-Septiembre 2004.

- BERTOLOTTO, Vallés Gustavo. Programación Neurolingüística. Libsa S.A, 1995.
- BLANDLER, R. y Grinder, J. La estructura de la magia. Editorial Cuatro Vientos, Santiago de Chile. 1980
- BORNAETXEA, Rodríguez, Fernando. Diccionario Crítico de Ciencias Sociales. Universidad del País Vasco. <http://www.ucm.es/info/eurotheo/diccionario/E/etnometodologia.htm> (Consulta, Mayo 2005)
- BRAILOWAKY, Simón. El cerebro averiado. F.C.E. México. 2000
- CARAVEO, L. Jaime. "PNL el canal de percepción preferido y su relación con el aprovechamiento escolar". Universidad Maya Cancún, Enero. 2001 <http://www.rppnet.com.ar/pnl.htm> (Primer portal de relaciones publicas en línea) (Consulta, Junio 2005 )
- CARRIÓN, Salvador A. Enegramas y P.N.L. el despertar de la esencia. Gaia, Madrid 2001
- CHALET, M. Ana María. "Estructura general de la PNL". NPL Instituto, Programación Neurolingüística y Disciplinas Afines. Buenos Aires. <http://www.teletel.com.ar/nplbaires/artics/estructura.htm> Consulta, Agosto 2004
- CHOMSKY, N. El lenguaje y el entendimiento. Seix Barral, Barcelona. 1968
- CHROBACK, Ricardo. "La metacognición y las herramientas didácticas". Universidad Nacional del Comahue. Facultad de Ingeniería, Departamento de Física. Buenos Aires 1400.8300 Neuquén. <http://www.unrc.edu.ar/publicar/cde/05/Chrobak.htm> (Consulta, Abril 2005)

- COLL, César. "Los ejes de la Reforma en su dimensión cualitativa". Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación de la Universidad de Barcelona. Cuadernos de Pedagogía, 185, octubre 1990., <http://didac.unizar.es/jlbernal/ref.html> (Consulta, Diciembre 2004)
- Comunidad Internacional de Coaching. Lambent do Brasil, Boletín Número 3 -Mayo/Junio 2004  
[http://www.internationalcoachingcommunity.com/assets/Newsletter/NL\\_3\\_Spanish.htm](http://www.internationalcoachingcommunity.com/assets/Newsletter/NL_3_Spanish.htm)
- CORMIER, W. y Cormier, L. Estrategias de entrevista para terapeutas. Bilbao. DDB. 1994. Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid. <http://www.ucm.es/BUCM/> (Consulta, octubre 2004)
- CRUZADO, J. Técnicas de modelado en F.J. Labrador y J.A. Cruzado y M. Muñoz. Manual de técnicas de Modificación de terapia de conducta. Pirámide, Madrid. 1995
- DALE, Philip S. Desarrollo del lenguaje: un enfoque psicolingüístico. Ed. Trillas, México. 1992
- DIÉGUEZ, Gómez, José. "Sobre la introducción del hipnotismo en España: La recepción de los planteamientos de las escuelas francesas". Primer Congreso Virtual de Psiquiatría. Comunidad de Madrid. [http://www.psiquiatria.com/congreso\\_old/mesas/mesa34/conferencias/34\\_ci\\_g.htm](http://www.psiquiatria.com/congreso_old/mesas/mesa34/conferencias/34_ci_g.htm) (Consulta, Mayo 2005)
- DILTS, R. Las creencias. Ed. Urano, Primera Edición, Barcelona. 1996
- DILTS, Robert B. y EPSTEIN, Todd A. Aprendizaje Dinámico con PNL. Urano. 2ª Edición. España. 1997.
- DILTS, Robert. Creación de modelos con PNL. Urano, México. 1999.
- DOMINICK, Joseph R. La dinámica de la comunicación Masiva. Sexta Edición, Ed. McCraw-Hill, México. 2001. pp. 5
- DRIDZE, T.M. "Comunicación social como actividad textual: Fundamentos de la semio-sociopsicología". Ed. por Eva María Inesta



- Mena. Universidad de Granada, 1996  
<http://hispanismo.cervantes.es/documentos/Dridze.pdf>. (Consulta, Febrero 2005)
- ECO, Humberto. La estructura ausente (introducción a la semiótica). Ed. Lumen España. 1994
  - Ensayo Clínico Controlado (ECC). "Placebo y el efecto placebo". Universidad Católica de Chile  
<http://escuela.med.puc.cl/Recursos/recepidem/estExper05.htm>
  - GALEANO, Ernesto Cesar, Modelos de comunicación. Macchi Ediciones, Buenos Aires. 1997.
  - GARRIAGN, Joan y Olivé, Vicens. "Terapia Gestalt y la Programación Neurolingüística Psicoterapia, Comunicación y Relaciones Humanas". Instituto Gestalt de Barcelona  
<http://www.institutgestalt.com/amor%20y.htm> (Consulta, Febrero 2005)
  - GUIRAUD, Pierre. La semiología. Siglo XXI, México. 1986.
  - HELLER. M. El arte de enseñar con todo el cerebro. Ed. Biosfera, Caracas 1993.
  - HERNÁNDEZ, F. "Tendencias educativas hoy". C. Pedagogía, Barcelona. 1996. pp. 253. <http://www.revistapolis.cl/9/grego.doc>. (Consultada, Septiembre 2004)
  - HJELMSLEV, Louis. El lenguaje. Gredos S.A, Madrid 1968.
  - HOWARD, Gardner. Estructuras de la mente. Fondo de Cultura Económica, México. 1987
  - K. BERLO, David. *El proceso de la comunicación*. Ed. El Ateneo, 13ª
  - KANFER ,F. y Goldstein,A. Cómo ayudar al cambio en psicoterapia. Bilbao.Ed.DDB.1987. Citado por, Puchol Esparza David, Licenciado en Psicología. "El modelado: definición, factores clave y ámbitos de aplicación en psicoterapia". Psicología Online, Formación autoayuda y

consejo online. <http://www.psicologia-online.com/colaboradores/dpuchol/modelado.shtml>

- KNAPP, Mark L. *La Comunicación no verbal*, el cuerpo y el entorno. Ed. Paidós, México 1999.
- LACASA, P. Aprender en la escuela, aprender en la calle. Aprendizaje Visor, Madrid. 1994
- LONERGAN, Bernard. Filosofía de la Educación. Armando J. Bravo, traductor. Universidad Iberoamericana. México, D.F. 1998
- LOZANO, Rendón, José Carlos. Teoría e Investigación de la Comunicación de Masas. Ed. Alhambra Mexicana, México. 1995.
- LUHMANN, Niklas y Torres, Javier. Introducción a la Teoría de Sistemas. Anthropos México, Universidad Iberoamericana, ITESO. 1996.
- MARC, Edmond y Picard, Dominique. La interacción social, cultura, instituciones y comunicación. Paidós, Barcelona. 1992.
- MARTIN, Serrano, Manuel. Asegura: "la sustancia expresiva transfiere un uso relevante según las alteraciones hechas por Ego (emisor)." *Teoría de la comunicación. Epistemología y análisis de la referencia*. UNAM, México, 1993.
- MARTIN, Serrano, Manuel. Teoría de la comunicación. Epistemología y análisis de la referencia. UNAM, México, 1993.
- MARTINEZ, Miguélez, Miguel. Razón y Palabra "La Etnometodología y el Interaccionismo Simbólico: Sus aspectos metodológicos específicos". Primera revista electrónica en América Latina especializada en Tópicos de Comunicación. Agosto- Septiembre 2004 <http://prof.usb.ve/miguelm/laetnometodologia.html> (Consulta, Marzo 2005)
- MARTÍNEZ, Pérez Herin. En pos del signo, introducción a la semiótica. Ed. El Colegio de Michoacán, Michoacán. 1995.

- MASLOW, Abraham. La personalidad Creadora. Ed. Kairos, Barcelona. 1983.
- McDERMOTT, Ian. PNL para directivos. Urano, Barcelona. 1999.
- McLUHAN, Marshall. La comprensión de los medios como extensiones del hombre. Editorial Diana, México. 1993
- McQUAIL, Denis. Introducción a la Teoría de la Comunicación de Masas. Ed. Paidós Comunicación, España. 1991.
- MEAD, George H. Espíritu, Persona y Sociedad. Desde el punto de vista del conductismo social. Paidós, Barcelona. 1968.
- Mehrabian, Citado por: KNAPP, L. Mark. La Comunicación no verbal, el cuerpo y el entorno. Paidos Comunicación, México 1999
- MIGUÉLEZ, Martínez Miguel. "La Etnometodología y el Interaccionismo Simbólico. Sus aspectos metodológicos específicos". Universidad Simón Bolívar Venezuela. <http://prof.usb.ve/miguelm/laetnometodologia.html> (Consulta, Mayo 2005)
- MILLER, George A. Psicología, lenguaje y niveles de comunicación humana. Trillas, México. 1985.
- MORAGAS, M. Teoría de la Comunicación. G. Gustavo Gili, Barcelona. 1990.
- MUCCHIELLI, Alex. Psicología de la comunicación. Paidós, Barcelona. 1998
- MURILLO, Daniel. "Semiótica y Creación Literaria". Razón y Palabra No. 33, Primera revista electrónica en América Latina especializada en Tópicos de Comunicación. [www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n33/dmurillo.html](http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n33/dmurillo.html)
- NAVA, Regazzoni, Arturo. "Taller de Habilidades #4: Comunicación (PNL)". Centro de Aprendizaje Organizacional S.C. México, D.F. 1996. Citado por CARAVEO, L. Jaime A. "el canal de percepción preferido y su relación con el aprovechamiento escolar". Primer Portal de

Relaciones Públicas -desde agosto del 2001 International Corporate Communications@p [www.rppnet.com.ar/pnl.htm](http://www.rppnet.com.ar/pnl.htm) (Consultado Enero 2005)

- NOELLE, Neumann, Elisabeth. La espiral del silencio. Opinión pública: nuestra piel social, Paidós. Barcelona, 1995. "Nombre Falso", portal dedicado a la teoría de la comunicación y la sociología de la cultura. Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco. Chubut (Argentina). <http://www.nombrefalso.com.ar> (Consulta, Junio 2005)
- NOVY, Andreas " Economía política internacional. Con ejemplos de América Latina". Estudios Latinoamericanos Online, Ministerio Federal Austríaco de Formación, Ciencia y Cultura (BMBWK), Traducción al español: Angel Dominguez y Michael Giongo. <http://www.lateinamerika-studien.at/content/wirtschaft/ipoesp/ipoesp-29.html> (Consulta, Junio 2005)
- O'CONNOR, Joseph. PNL para formadores: manual para directivos, formadores y comunicadores. Urano, Barcelona. 1996.
- O'CONNOR, Joseph y Seymour, John. Introducción a la PNL. Urano. 4ª Edición. España, 1995.
- OLIVARES, J. y Méndez, F. Técnicas de Modificación de Conducta. Editorial Biblioteca Nueva, Madrid. 1998. Citado por, Puchol Esparza David, Licenciado en Psicología. "El modelado: definición, factores clave y ámbitos de aplicación en psicoterapia". Psicología Online, Formación autoayuda y consejo online. <http://www.psicologia-online.com/colaboradores/dpuchol/modelado.shtml> (Consulta, Octubre 2004)
- OLIVARES, J. y Méndez, F. Técnicas de Modificación de Conducta. Madrid. Editorial Biblioteca Nueva. 1998
- PEÑA, Jorge. "Perspectivas Acerca de... dos Aproximaciones para el Análisis de la Influencia de los Medios en la Opinión Pública". Las

Teorías sobre la Persuasión y la Semiótica. Revista Mad. No.2. Mayo 2000. Departamento de Antropología. Universidad de Chile <http://sociales.uchile.cl/publicaciones/mad/02/paper0602.htm> (Consulta, Noviembre 2004)

- PEREZ, Martínez, Herón. En pos del signo. Introducción a la semiótica. Colegio de Michoacán, Zamora, segunda edición, 2000.
- PFUNGST O. Citado por KNAPP, Mark L. La Comunicación no verbal, el cuerpo y el entorno. Ed. Paidós, México 1991. pp. 14
- PIAGET, J. La epistemología genética. 1ª edición. Debate. Madrid. 1986.
- RAMIREZ, Pedro. "Hume, causalidad y construcción del conocimiento en Piaget". Revista Acta Académica, Universidad Autónoma de Centro América. 1997. [www.uaca.ac.cr/acta/1997nov/pedro2.htm](http://www.uaca.ac.cr/acta/1997nov/pedro2.htm) (Consultada, Abril 2005)
- RIZO, Martha. "La Psicología Social y la Sociología Fenomenológica. Apuntes teóricos para la exploración de la dimensión comunicológica de la interacción". Global Media Journal versión en español, Tecnológico de Monterrey, [http://gmje.mty.itesm.mx/articulos3/articulo\\_4.html](http://gmje.mty.itesm.mx/articulos3/articulo_4.html) (Consulta, Enero 2005)
- SAAL, Frida. Conductismo, neoconductismo y gestalt. En Psicología, ideología y ciencia. México Siglo XX. 1998
- SAMPIERI, Roberto. Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill, México 1994.
- SAUSSURE, Ferdinand. Curso de lingüística general. Alianza Editorial, Madrid. 1983.
- SCHULTZ, Don E. Fundamentos de Estrategia Publicitaria. Prefacio, México. 1981
- SERRANO, Sebastián. La Semiótica. Ed. Montesinos, España, 1984.

- SIGMUND, Freud. El yo y el ello y otros de metapsicología. Ed Alianza, S.A. Madrid. 2000
- STAHL, Thies. Introducción a la PNL, ¿Para que sirve?, ¿Cómo funciona y ¿Quién puede beneficiarse de ella?. Paidós, México 2000, pp.11-12
- Ulpiano, Lada, Ferreras. "La dimensión pragmática del signo literario". biblioteca científica - SciELO Chile, Estud. filol. n.36 Valdivia 2001. Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica de Chile. [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0071-17132001003600004&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0071-17132001003600004&script=sci_arttext&tlng=es) (Consulta, Agosto 2005)
- UMPIRREZ, Francisco. "Reflexionemos sobre semiótica". En las Palmas de Gran Canaria, 5 mayo 2002. <http://www.fortunecity.com/victorian/bacon/1244/SobreSemitica.html> (Consultada, Diciembre 2004)
- WALLERSTEIN, Para abrir las ciencias sociales, Siglo XXI, México, 1996
- WATZLAWICK, Paul, Beavin Janet H y Don D. Jackson. Teoría de la Comunicación Humana. Tiempo Contemporáneo, Buenos Aires. 197
- WATZLAWICK, Paul. La realidad inventada. Gedisa, Barcelona. 1990.

## OTRAS FUENTES

- Círculo Latinoamericano de Fenomenología  
<http://www.filosoficas.unam.mx/~clafen>
- <http://biblioteca.itesm.mx>
- [http://encyclopedie-es.snyke.com/articles/interaccionismo\\_simbolico.html](http://encyclopedie-es.snyke.com/articles/interaccionismo_simbolico.html)
- Instituto de Neurobiología Ramón y Cajal del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), creado en 1936, España,  
<http://www.cajal.csic.es/departam/deplasne/planeu.htm>
- [www.psicomundo.org/freud/](http://www.psicomundo.org/freud/)
- [www.acheronta.org](http://www.acheronta.org)
- [www.ampp.edu.mx/instituto\\_sigmund\\_freud.html](http://www.ampp.edu.mx/instituto_sigmund_freud.html)
- [www.bib.uia.mx](http://www.bib.uia.mx)
- [www.bibliodgsca.unam.mx](http://www.bibliodgsca.unam.mx)
- [www.grupocero.org](http://www.grupocero.org)
- [www.nypsa.org](http://www.nypsa.org)
- [www.paidos.com](http://www.paidos.com)
- [www.pnlnet.com](http://www.pnlnet.com)
- [www.psicocanalisis.com](http://www.psicocanalisis.com)
- [www.psiconet.org/freud](http://www.psiconet.org/freud)
- [www.psicoterapiapsicoanalitica.com/teoria\\_uno.html](http://www.psicoterapiapsicoanalitica.com/teoria_uno.html)
- [www.razonypalabra.org.mx](http://www.razonypalabra.org.mx)
- [www.sexovida.com/psicologia/freud.htm](http://www.sexovida.com/psicologia/freud.htm)
- [www.spp.com.pe](http://www.spp.com.pe)
- [www.teletel.com.ar/nplbaires/artics/estructura.htm](http://www.teletel.com.ar/nplbaires/artics/estructura.htm)