

38  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE MÉXICO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

EL PARADIGMA  
DE LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA (PNL)  
Y SU MODELO DE COMUNICACIÓN HUMANA

(EL ENFOQUE TEÓRICO-PRÁCTICO DE LA PNL  
Y SU APLICACIÓN COMUNICACIONAL)

T E S I S  
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN CIENCIAS  
DE LA COMUNICACIÓN  
P R E S E N T A :  
JORGE GARCÍA BLANCO

ASESORA:  
LIC. MAGDALENA ÁVILA LARA



MÉXICO

280195

2001



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**

**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**  
**Facultad de Ciencias Políticas y Sociales**

**EL PARADIGMA  
DE LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA (PNL)  
Y SU MODELO DE COMUNICACIÓN HUMANA  
(EL ENFOQUE TEÓRICO-PRÁCTICO DE LA PNL  
Y SU APLICACIÓN COMUNICACIONAL)**

**TESISTA  
JORGE GARCÍA BLANCO**

**ASESORA  
LIC. MAGDALENA ÁVILA LARA**

**MÉXICO, D. F., FEBRERO 2001.**

## **Dedicatoria**

A mis padres, María de la Luz y Enrique,  
quienes han cultivado en mí las creencias y los valores para  
trascender como ser humano.

Con especial reconocimiento a mi madre,  
modelo de congruencia y amor.

Con admiración y agradecimiento a María de la Luz  
y Antonio, por su generosidad.

Con cariño para María Teresa, María del Rosario, Enrique y  
Agustín, por su apoyo incondicional.

Para Lourdes García González,  
por enseñarme a escuchar las voces de la experiencia.

En memoria de María González Buenrostro  
y María Guadalupe Blanco Soto,  
quienes me alentaron a dibujar y realizar los sueños.

Para Antonio y Adrián, pioneros del siglo 21  
y parámetros de los ventarrones del cambio.

## Agradecimientos

Mi gratitud a Carlos Fonseca, formador y psicoterapeuta en programación neurolingüística, por mostrar y demostrar la *magia* de la PNL con la maestría que sólo puede lograrse con el estudio del tema y la práctica profesional. Además de reconocer su generosidad y destreza para enseñar con un sentido humano, le agradezco la bibliografía, las sugerencias y sus palabras de aliento para concluir este trabajo.

También, correspondo al apoyo, el entusiasmo y la amistad de María Esther Sánchez, Sara Luz Medellín, Liliana Lejeune y José Octavio Martínez. Juntos emprendimos la aventura de buscar nuevos *mapas* y conocer ilimitados *territorios* en la psicología y la comunicación.

Deseo expresar mi profundo agradecimiento a la profesora Magdalena Ávila Lara por su disposición para dirigir esta tesis. Su afán de ampliar el campo de estudio de la comunicación humana, mediante la búsqueda de nuevos enfoques de análisis, así como su convicción para abrir espacios para su enseñanza y aprendizaje, me permitieron concretar esta investigación y exponer sus propuestas a estudiantes de las ciencias de la comunicación.

A los profesores Blanca Aguilar Plata, Esperanza Cabrera Martínez, Cecilia Sánchez Espinosa y Guillermo Tenorio Herrera, integrantes del jurado revisor, mi agradecimiento por su apertura al diálogo y las sugerencias que sirvieron para enriquecer este trabajo.

Mi consideración a los profesores titulares y adjuntos, personal docente y técnico de la Universidad Nacional Autónoma de México, quienes comparten sus conocimientos con base en los principios del bien común. Con su trabajo, actualización y entrega –pese a los obstáculos del sistema educativo vigente– siembran ideas en los jóvenes para crear un México con mejores condiciones de vida.

De igual forma, reconozco la labor de mis profesores de educación continua de distintas instituciones educativas, quienes han ampliado mi visión de la comunicación y contribuido a superarme como persona y profesional.

En suma, a mis maestros –y a quienes lo han sido sin saberlo; a mis compañeros de aula y de trabajo; a mis amigos; a las personas que con sus vivencias me han permitido compartir y apreciar la importancia del acto comunicativo: el *poner o tener algo en común*; a todos les agradezco su apoyo.

## Contenido

	Pag.
<b>Introducción.....</b>	<b>11</b>
<b>Capítulo 1. La teoría de la comunicación y la PNL .....</b>	<b>18</b>
<b>Los componentes de la programación neurolingüística .....</b>	<b>18</b>
Programación.....	18
Neurolingüística .....	20
<b>El enfoque teórico de la comunicación.....</b>	<b>24</b>
El surgimiento de los paradigmas.....	24
Los paradigmas comunicacionales.....	26
Los modelos comunicacionales .....	28
Las metáforas de la comunicación.....	34
<b>La PNL como modelo de comunicación .....</b>	<b>38</b>
La comunicación verbal .....	39
La comunicación no verbal.....	42
La significación .....	45
<b>Consideraciones para el estudio de la PNL.....</b>	<b>48</b>
La acción comunicativa.....	48
El mundo simbólico.....	49
El análisis sistémico .....	51
La crítica sin ideologías.....	54
La elección del marco teórico.....	56
<b>El poder terapéutico de la comunicación.....</b>	<b>61</b>
La incomunicación .....	61
La comunicación y el cambio .....	62
La Escuela de Palo Alto .....	65

<b>Capítulo 2. El surgimiento de la PNL .....</b>	<b>69</b>
<b>El encuentro de Richard Bandler y John Grinder.....</b>	<b>69</b>
<b>El enfoque de Fritz Perls.....</b>	<b>72</b>
La práctica de la Gestalt .....	73
El pensamiento y la acción.....	75
El cambio de significación.....	76
La comunicación del terapeuta .....	78
Integrar las partes disociadas .....	79
<b>La estimación de Virginia Satir.....</b>	<b>80</b>
Aprender a comunicarnos .....	82
¿Qué afecta la comunicación?.....	83
Los patrones de la comunicación.....	85
El sistema familiar.....	88
La magia de Satir .....	90
<b>Los pasos de Gregory Bateson .....</b>	<b>92</b>
Comunicación y aprendizaje .....	93
Las comunicaciones verbales y no verbales.....	95
Rumbo a una ecología de la mente.....	97
<b>El modelo de Milton H. Erickson.....</b>	<b>101</b>
La individualidad en la comunicación .....	102
Los múltiples niveles de comprensión .....	103
La mente consciente e inconsciente .....	104
<b>El lenguaje de Noam Chomsky .....</b>	<b>106</b>
La mente como objeto de la lingüística.....	107
La infinita creatividad del lenguaje finito .....	109
La estructura subyacente del lenguaje.....	110
El comportamiento y el entendimiento.....	112
<b>El apoyo de los cofundadores.....</b>	<b>114</b>
<b>La consolidación de la PNL.....</b>	<b>116</b>

<b>Capítulo 3. La subjetividad del lenguaje hablado.....</b>	<b>120</b>
<b>Los límites del mapa y el territorio.....</b>	<b>121</b>
<b>La función metalingüística.....</b>	<b>123</b>
<b>La patología de las comunicaciones.....</b>	<b>126</b>
<b>El lenguaje terapéutico .....</b>	<b>130</b>
<b>El proceso <i>mágico</i> del cambio.....</b>	<b>131</b>
<b>Capítulo 4. El metamodelo lingüístico de la PNL.....</b>	<b>135</b>
<b>Las estructuras profunda y de superficie .....</b>	<b>136</b>
<b>El desafío de las estructuras lingüísticas .....</b>	<b>138</b>
<b>Procesos universales de modelamiento humano .....</b>	<b>140</b>
<b>La eliminación.....</b>	<b>142</b>
1) Verbos no especificados.....	142
2) Eliminaciones simples.....	144
3) Eliminaciones comparativas .....	144
4) Falta de índice referencial .....	145
5) Nominalizaciones.....	146
<b>La generalización.....</b>	<b>147</b>
6) Cuantificadores universales.....	147
7) Operadores modales (de necesidad y posibilidad).....	148
<b>La distorsión .....</b>	<b>149</b>
8) Lectura de mente .....	149
9) Performativo perdido (actor perdido).....	150
10) Causa-efecto .....	150
11) Equivalencia compleja .....	151
12) Presuposiciones .....	152
<b>Capítulo 5. Los modelos comunicacionales de la PNL.....</b>	<b>154</b>
<b>Modelamiento .....</b>	<b>154</b>

<b>Funciones de los hemisferios cerebrales y la mente.....</b>	156
<b>Modelo de Milton.....</b>	159
<b>Modalidades y submodalidades (VAKOG) .....</b>	160
<b>Predicados lingüísticos .....</b>	163
<b>Claves de acceso ocular.....</b>	166
<b>Rapport (calibración).....</b>	169
<b>Congruencia e incongruencia .....</b>	171
<b>Sistemas representacionales y categorías Satir .....</b>	175
<b>Posiciones perceptivas (asociación y disociación).....</b>	179
<b>Anclas .....</b>	181
<b>Reencuadre .....</b>	182
<b>Creencias .....</b>	183
<b>Lenguaje metafórico.....</b>	184
 <i>Capítulo 6. La expansión del modelo de la PNL .....</i>	 186
<b>Algunas aplicaciones en la comunicación.....</b>	187
<b>Expresión oral y escrita.....</b>	188
<b>Medios audiovisuales.....</b>	192
<b>Periodismo .....</b>	195
<b>Comunicación organizacional .....</b>	196
<b>Educación .....</b>	199
<b>Los retos del comunicador profesional.....</b>	200
<b>Tener un propósito en la comunicación .....</b>	200
<b>Planear la comunicación mercadológica integrada .....</b>	203
<b>Enfrentar la globalidad.....</b>	206
<b>Actuar con ética .....</b>	209
<b>Aprender y enseñar PNL en la carrera de comunicación.....</b>	213
<b>Ejercitarse la comunicación en la vida .....</b>	218

<b>Conclusiones.....</b>	<b>221</b>
<i>Apéndice (A) El uso práctico de la PNL en la psicoterapia .....</i>	<i>241</i>
<b>Entrevista a Carlos Fonseca</b>	
<i>Apéndice (B) La enseñanza de la PNL en la carrera de comunicación.....</i>	<i>251</i>
<b>FCPyS/UNAM</b>	
<b>Fuentes informativas.....</b>	<b>258</b>
<b>Bibliográficas .....</b>	<b>258</b>
<b>Hemerográficas .....</b>	<b>264</b>
<b>Testimoniales.....</b>	<b>265</b>
<b>En línea .....</b>	<b>265</b>

## Introducción

Los sustentos teóricos y prácticos de la programación neurolingüística fueron dados a conocer a partir de 1975 por sus creadores, los estadounidenses Richard Bandler y John Grinder, con la publicación de su libro *La Estructura de la Magia I*.<sup>1</sup>

Un año después, en 1976, Richard y John acuñan el término Programación Neuro-Lingüística (PNL o NLP por las siglas en inglés de *Neuro-Linguistic Programming*). De esta forma, conjuntan en tres vocablos sus descubrimientos en el área de la psicología cognitiva, la rama de la psicología encargada de estudiar el conocimiento humano.

La PNL es producto del interés de Bandler y Grinder por conocer los mecanismos de la percepción humana y su interrelación con las pautas de comportamiento; la representación mental y el aprendizaje; las experiencias internas (comunicación intrapersonal) y las experiencias externas (comunicación interpersonal).

Lo que hicieron los artífices de la PNL fue investigar los *cómo*s de los procesos mentales y fisiológicos relacionados con la organización de las informaciones internas y externas de las personas, que dan lugar a la subjetividad humana, origen de los diversos *modelos mentales* del mundo que cada uno de nosotros crea a partir de su experiencia vivencial.

La programación neurolingüística es definida y puede ser estudiada desde diferentes niveles de abstracción, como una *epistemología* –sistema de conocimientos científicos, es decir, sus fundamentos o explicaciones sistematizadas sobre un fenómeno; como una *metodología* –un conjunto de métodos y procesos para la aplicación de los conocimientos- o como una *tecnología* –conformada por las distintas técnicas e instrumentos de apoyo para aplicar los conocimientos en la consecución de un fin o la resolución de un problema. (Dilts, 1998: 23) Por ello, no debe extrañarnos que se utilicen estos términos de forma indistinta como sinónimos de la PNL en la literatura existente, incluyendo este trabajo.

Desde el surgimiento de esta metodología en el campo psicoterapéutico, además de los libros de los fundadores de la programación neurolingüística, se han editado obras de otros autores relacionados con distintas esferas del quehacer humano, lo que ha ampliado los campos de aplicación de la PNL y contribuido a su promoción en diferentes sectores y públicos.

---

<sup>1</sup> El libro *La estructura de la magia I, lenguaje y terapia* (1975), fue traducido al castellano cinco años después de su aparición en los EUA, en 1980; la versión en español del segundo volumen de esta obra, *La estructura de la magia II, cambio y congruencia* (1976), fue puesta a disposición de los lectores de habla hispana casi dos décadas después de su edición en inglés, en 1994. Ambos volúmenes publicados por la Editorial Cuatro Vientos.

Hoy en día, los hablantes hispanos tenemos acceso a una extensa bibliografía relacionada con la programación neurolingüística. Encontramos libros acerca de la utilización de las técnicas de la PNL para el trabajo, las ventas, la gestión empresarial, el liderazgo, la formación profesional, el aprendizaje, el desarrollo personal, el deporte, la salud, la espiritualidad, entre otros temas. En su mayoría, son obras traducidas al español de autores de distintos países, a las que se agregan algunos nombres de especialistas iberoamericanos.

En México, la PNL es revalorada y descubierta a principios de la década de los 90's y, a más de 25 años de su surgimiento, aparecen nuevas publicaciones y aumenta el mercado editorial relacionado con el tema.<sup>2</sup> Sin embargo, pese a la existencia de literatura y un interés creciente del público mexicano, la PNL presenta algunos problemas para su comprensión y práctica, sobre todo para quienes se acercan por primera vez a ella.

Las personas que han realizado lecturas de libros acerca de la PNL, sin duda tendrán una idea más completa de la terminología utilizada y su aplicación práctica, gracias a la consulta de varias fuentes bibliográficas y el cruzamiento de datos (hay autores que dan por hecho que el público domina información referida en otras obras). Sin duda, este ejercicio de recopilación los ha convertido en lectores rigurosos, cada vez más exigentes para encontrar nuevas aportaciones en las llamadas *novedades editoriales*.

Aún así, existen factores que obstaculizan la accesibilidad a la programación neurolingüística, uno de ellos, es el idioma. La gran parte de los trabajos publicados por Richard Bandler y John Grinder no han sido traducidos al español. Lo que obliga a los interesados en conocer a fondo los principios de la PNL, a solicitar los textos en inglés por la Internet o, simplemente, conformarse con citas en fuentes secundarias.

La ausencia de información de primera mano, provoca que los lectores no tengan un marco de referencia que les permita cotejar o comprender mejor los fundamentos de la PNL. Esta situación se complica, cuando se accede a bibliografía de autores que dan a conocer este tema en diversos contextos de aplicación.

Aunado a lo anterior, existen casos de textos que se presentan como de PNL, cuando en realidad no lo son ni guardan una relación directa con la materia.<sup>3</sup>

<sup>2</sup> Puede citarse el caso de la Editorial Urano México, empresa que en la actualidad comercializa 15 títulos relacionados con la aplicación práctica de la programación neurolingüística en diversos campos. En 1999, desplazó en el país cerca de 3,500 libros sobre PNL, y de enero a septiembre del 2000 sus ventas fueron de 5,900 ejemplares, con una proyección de 8,000 obras para el cierre de ese año.

<sup>3</sup> Un ejemplo es la venta del libro de Gregory Bateson *Pasos hacia una ecología de la mente*, de Ediciones Lohlé-Lumen. La edición de 1999 aparece con una tira publicitaria impresa con la leyenda "PNL, Programación Neuro-Lingüística". Pese a que los fundadores de la PNL reconocen la influencia de Bateson en su obra, en rigor el texto no aborda el tema de la programación neurolingüística, puesto que son ensayos escritos entre los años de 1926 y 1971, periodo anterior a su surgimiento. Aunque la PNL integra distintas disciplinas y escuelas distantes en el tiempo y con diversos puntos de vista, su marco teórico no puede ser confundido o tergiversado.

Las estrategias mercadológicas dirigidas a buscar la obtención de ganancias inmediatas, en lugar de la calidad en el servicio, sin duda erosionan la confianza del consumidor, contribuyen a desacreditar la PNL y crean confusión en el público. La programación neurolingüística –expuesta a ser comercializada como cualquier otro tema de interés– no escapa a los riesgos del lucro, ni tampoco su enseñanza y aprendizaje presencial. En algunas ocasiones, los cursos de PNL son impartidos por personas que no tienen los suficientes conocimientos o sólo buscan un objetivo financiero. Esto conlleva a una ausencia de capacidad, compromiso y credibilidad en los instructores, y la descalificación de la efectividad de la PNL por parte de los clientes insatisfechos.

La gente interesada en formarse en PNL tiene la opción de cursar los seminarios que ofrecen profesionales independientes o empresas, con el fin de obtener la certificación de practicante en PNL (*practitioner of NLP*) o de maestro practicante en PNL (*master-practitioner of NLP*) reconocimientos que se otorgan al completar los estudios en los niveles básico y medio-avanzado de esta tecnología, respectivamente.

Los encargados de impartir este tipo de formación, son profesionales de diferentes disciplinas que han recibido certificación como entrenadores de PNL (*trainers of NLP*) por parte de alguna organización avalada por Richard Bandler o por instituciones de educación superior que imparten la materia en los EUA u otros países. Los entrenadores deben recibir cursos de actualización y renovar su certificado que los acredita como formadores de programación neurolingüística. El mismo requisito de recertificación deben seguir los practicantes en su país, si desean mantener vigente su diploma de PNL.

Por otra parte, la formación de profesionales en programación neurolingüística en las instituciones de educación superior de México, es incipiente. En las escuelas donde se imparte su aprendizaje, los programas se reducen a la educación continua.

En resumen, el creciente interés de la gente por conocer más acerca de la PNL, resalta la necesidad de contar con fuentes de información que proporcionen datos más precisos de sus principios conceptuales y operacionales, con la finalidad de tomar mejores decisiones respecto a los servicios que se ofertan, incluyendo su enseñanza y aprendizaje.

Ante esta problemática, esta tesis es un intento por describir la PNL a las personas interesadas en el tema y a quienes deseen conocer sus sustentos teórico-prácticos. El propósito es dimensionar –desde el enfoque comunicacional– las ventajas y los desafíos de su aplicación en cualquier actividad, es decir, esclarecer las bases de esta metodología desde su propia perspectiva: “la punta de lanza de la comunicación y el cambio”,<sup>4</sup> “una tecnología de comunicación y de cambio”,<sup>5</sup> “el estudio de los factores que influyen sobre nuestra forma de pensar, de comunicarnos y comportarnos”.<sup>6</sup> Podemos notar que la vinculación de la PNL con el concepto de comunicación, es innegable.

<sup>4</sup> Richard Bandler, *Use su cabeza para variar*, p. 2.

<sup>5</sup> Patrick Sary, *PNL*, p. 12.

<sup>6</sup> Sue Knight, *La PNL en el trabajo*, p.11.

Al revisar la literatura existente podemos considerar la programación neurolingüística como un modelo de comunicación humana -conformado por diversos modelos comunicacionales implícitos y explícitos- basado en el enfoque holístico y sistémico, donde las comunicaciones verbales y no verbales están encaminadas a lograr la flexibilidad del pensamiento, el aprendizaje y la búsqueda de alternativas de cambio de la gente.

Así es como se plantea la hipótesis de que la PNL aporta un modelo comunicacional efectivo (práctico) y eficiente (útil) que amplía la comprensión de la comunicación intra e interpersonal y contribuye a dar solución a los problemas comunicacionales suscitados en los niveles individual y de interacción humana.

Al analizar el paradigma y el modelo comunicacional de la PNL -surgido de la comunicación con fines terapéuticos-, lo que hacemos es crear un marco teórico o conceptual, basado en las ciencias de la comunicación, para comprender y valorar su efectividad en otros usos y funciones sociales que cumple la comunicación: organizacional, publicidad, propaganda, periodismo, medios audiovisuales, etcétera. Así como lograr una mejor comprensión de los fenómenos de la comunicación intra e interpersonal, elaborar mensajes y productos comunicacionales más eficaces en los medios de comunicación selectiva y colectiva, o evaluar con mayor precisión el impacto del contenido en los públicos.

Con el estudio de la PNL obtenemos parámetros para conocer las fortalezas y las debilidades de su empleo en el ámbito individual u organizacional, y para valorar las oportunidades y las amenazas de su utilización en los medios de comunicación.

Al ser definida la PNL como *el estudio de la estructura subjetiva del ser humano*, nos lleva a plantear su uso práctico en el mercado laboral del comunicador profesional, su incorporación a la enseñanza y el aprendizaje de las ciencias de la comunicación y su investigación en este campo.

Este trabajo plantea indagar y comprender las aportaciones de la PNL -como epistemología, metodología y tecnología-, para apreciar las ventajas y los retos de su aplicación individual e impacto social.

Hablar de los beneficios de la comunicación, es reconocer su contraparte: la incomunicación, origen de las patologías, las perturbaciones, la distorsión de la representaciones (simbólicas) del mundo. La confusión entre las metáforas del organismo vivo y de la máquina, que alude el investigador Lucien Sfez, es causa del totalitarismo de los medios y el aislamiento del individuo, consigo mismo y con los demás<sup>7</sup>. En este contexto, la PNL nos permite profundizar en las estructuras de

<sup>7</sup> Lucien Sfez, *Critica de la Comunicación*.

representación de *la vida de nuestro mundo*: los planos cultural, social y personal, tal como lo propone Jürgen Habermas al plantear su teoría de la acción comunicativa.<sup>8</sup>

En este contexto, retomamos el consejo de Habermas para emplear, con precaución, la separación analítica entre la representación y los sistemas que dan sustento a las estructuras sociales, que nos permite estudiar los fenómenos de la comunicación lejos de las ideologías. Esta idea parte de los principios sistémico y holístico que exigen el análisis de todos los elementos que afectan la comunicación entre los seres humanos: neurofisiología, historia personal, cultura, sociedad, familia, trabajo, creencias y valores, etcétera. Se trata de un planteamiento similar al concepto de *ecología de la mente* acuñado por Gregory Bateson para referirse a la comprensión de los fenómenos de la vida mediante la observación del más pequeño organismo autorregulado dentro de un contexto, hasta llegar al ser humano, como partes de un todo en constante cambio.

El planteamiento y desarrollo de esta tesis consta de un estudio descriptivo de compilación. La pretensión es *adiestrar la memoria*, como define Umberto Eco la acción de realizar un trabajo de esta naturaleza. Ofrecer una *panorámica útil desde el punto de vista informativo para un especialista del ramo que no haya estudiado en profundidad el problema en particular*. Con la finalidad de *decir cosas que todavía no han sido dichas o bien revisar con óptica diferente las cosas que ya han sido dichas*.<sup>9</sup>

En ambos casos, se tiene la convicción de convertir la duda en una herramienta de trabajo. Se parte de la premisa de ampliar nuestro *mapa mental* para explorar nuevas extensiones del vasto *territorio* de la comunicación humana. En esta medida, este trabajo es una propuesta de exposición teórica y práctica de un modelo comunicacional, cuya extensión no termina ni se agota en estas páginas, sino por el contrario, la PNL puede ser estudiada desde otras perspectivas comunicacionales que, sin duda, contribuyen a esclarecer su viabilidad y a crear nuevas visiones de cambio teórico y desarrollo de la comunicación.

En el capítulo 1, *La teoría de la comunicación y la PNL*, se presenta el marco teórico de este trabajo, en el que se detallan los conceptos de la programación neurolingüística, se diferencian los paradigmas, modelos y metáforas comunicacionales, y se aportan puntos de vista para valorar las aportaciones de la PNL como un modelo de comunicación.

El capítulo 2, *El surgimiento de la PNL*, reseña los descubrimientos de las figuras más destacadas en este campo; sus creadores, Richard Bandler y John Grinder; sus *modelos*, Fritz Perls, Virginia Satir, Gregory Bateson, Milton H. Erickson y Noam Chomsky; y otros cofundadores e investigadores, quienes han contribuido a establecer los sustentos teóricos y prácticos de la PNL y ayudado a su consolidación.

<sup>8</sup> Jürgen Habermas, *Teoría de la acción comunicativa*, vols. I y II.

<sup>9</sup> Umberto Eco, *Cómo se hace una tesis*, p. 20, 49-50.

Los capítulos 3 y 4: *La subjetividad del lenguaje hablado*, y *El metamodelo lingüístico de la PNL*, profundizan en la teoría y práctica de técnicas de comunicación verbal, surgidas de la psicoterapia y empleadas por la programación neurolingüística para realizar el cambio representacional en la experiencia subjetiva de las personas.

En el capítulo 5, *Los modelos comunicacionales de la PNL*, se engloban los principales modelos de comunicación verbal y no verbal que dan a la PNL su eficiencia y eficacia. Sin la pretensión de agotar el tema, se brinda información que puede servir de guía a quienes deseen conocer más acerca del tema, lo que redundaría en una mejor comprensión de los elementos presentes en los textos de PNL: modelamiento, submodalidades (VAKOG), predicados lingüísticos, claves de acceso ocular, *rapport* (calibración), posiciones perceptivas (asociación y disociación), congruencia, sistemas representacionales y categorías Satir, reencuadre, creencias, lenguaje metafórico y anclas.

En el capítulo 6, *La expansión del modelo de la PNL*, se dimensionan las fortalezas y oportunidades de la programación neurolingüística al trascender los consultorios de psicoterapia para abarcar otras esferas del quehacer humano. Se resume la aplicación de esta tecnología en algunos usos y funciones de la comunicación. Se destacan los retos del comunicador profesional y se plantean aquellos que la PNL puede ayudar a enfrentar con éxito. También se cuestionan los desafíos de su uso, al pasar de una utilización individual, comunicación intra e interpersonal, a manos de un comunicador profesional que la convierte en una herramienta con aplicaciones en los medios de comunicación selectiva y colectiva.

Como última consideración, los capítulos pueden leerse de forma independiente, de acuerdo al interés del lector. Como ocurre en el *juego de las tres puertas*, dinámica planteada por Joseph O'Connor y John Seymour, autores de libros de PNL, para presentar y comprender mejor una nueva información. Podemos imaginar tres entradas que nos conducen a distintos contenidos de un tema: la teoría (conceptos y filosofía), la estructura (conexiones y funcionamiento) y la práctica (aplicación, utilidad y beneficios). Así, al preguntar: *por cuál puerta se desea entrar primero*, se conjunta la estrategia favorita de aprendizaje de las personas con una exposición adecuada del curso. La validez de los datos es la misma, la diferencia está en que se tiene la opción de elegir el orden de los temas.<sup>10</sup>

Aunque habitualmente se prefiere entrar primero por la puerta de la práctica, para después pasar a entender los conceptos y la forma en que éstos se estructuran, hay que reconocer que debido a la naturaleza de este trabajo o por el *mapa* personal, se ha seguido la secuencia más acostumbrada: los conceptos teóricos, las interrelaciones estructurales y la aplicación práctica. Sin embargo, esto no impide que texto pueda ser leído en orden inverso.

<sup>10</sup> Joseph O'Connor y John Seymour, *PNL para formadores*, pp. 210-212.

En una ocasión, un profesor de la Universidad expresó una buena metáfora para elaborar una crítica de cine: *Imaginen la película como una casa* –dijo animosamente al grupo- *que podemos visitar para conocer su estructura, el diseño exterior o el pensar de los anfitriones. No importa si entran por la puerta principal o..., ¡por una ventana!* –entonces miró los gestos de curiosidad y elevó el tono de la voz para desafiar a los oyentes–, *lo importante es que recorran todas sus habitaciones: la cocina, la estancia, las recámaras...; el propósito es tener una imagen clara y completa para emitir una opinión de todos los aspectos fundamentales de ese espacio donde nos convertimos en moradores*. Creo que el consejo es válido para conocer y compartir con otros cualquier tema, incluyendo esta obra escrita.

## Capítulo Primero

# La teoría de la comunicación y la PNL

*...Tocante a la salud del cuerpo, se creerá al orador más que al médico.*

Platón, *Diálogos, Gorgias o de la Retórica.*

## Los componentes de la programación neurolingüística

### Programación

Con este tecnicismo utilizado en el lenguaje de la computación –la secuencia detallada de instrucciones operativas para el desarrollo de un problema- la PNL ejemplifica los procesos de representación internos empleados por el ser humano con el fin de pasar del pensamiento a la acción, y así obtener resultados deseados.

Paradójicamente, el término *programación* atribuido a la operación de una computadora (una máquina) para controlar sus procesos en forma autónoma, es utilizado para describir la necesidad de autocontrol del ser humano (un organismo). Es decir, el desarrollo de capacidades para resolver por sí mismos nuestros problemas mediante la planeación y la realización de acciones específicas que nos permitan cumplir nuestros objetivos con eficacia y eficiencia.

Las analogías entre el cuerpo (máquina) y la mente (computadora), dan origen a comparar los procesos externos de las experiencias humanas con el *hardware* (soporte analógico, equipo y componentes, tangibles) y los procesos internos con el *software* (soporte lógico, programas operativos de computo, intangibles). Es entendible que expresiones metafóricas como *acceder a información*, *programar nuestros pensamientos y actos*, *manejar nuestro cerebro como una computadora*, y muchas otras utilizadas por la PNL, despierten algunas suspicacias debido a la connotación mecanicista de los términos.

Sin embargo, la programación neurolingüística basa sus principios en la consideración del otro, en el respeto a la individualidad de la persona, la sensibilidad y los valores humanos. Más adelante, entenderemos por qué la PNL emplea definiciones de la cibernetica y valoraremos la utilización de estas metáforas en un contexto específico.

Cabe resaltar la reflexión sobre este punto de Catherine Cudicio, en su libro *PNL y comunicación* (1991). “La metáfora de la computadora es de uso sumamente corriente; la PNL no escapa a ello, y no dudaremos en utilizarla, fundamentalmente para sugerir la existencia de datos interactuantes sobre los cuales el pensamiento ejerce diversas

operaciones cognitivas, creando así un sentido personalizado a partir de las informaciones tratadas." (Cudicio, 1991: 20)

Agrega la investigadora francesa que la anexión de estos nuevos conceptos, es ineludible, debido a *los entrecruzamientos científicos y tecnológicos de la psicología cognitiva*, la cual se encuentra en *interacción con otras disciplinas como las neurociencias, la inteligencia artificial, la creación de sistemas expertos o la lingüística*. El tratamiento de estos campos sobre los procesos de elaboración de representaciones o *mapas mentales*, que dan sentido al pensamiento, *involucran aspectos anatómofisiológicos del cerebro y de percepción sensorial exteroceptiva o intereoceptiva*.

En efecto, la cibernetica<sup>11</sup> basa sus estudios en las analogías o paralelismos de las máquinas con las operaciones que realiza un organismo vivo, animal o humano, y centra sus teorías en los mensajes de control y la problemática en la ingeniería de la comunicación.

La cibernetica (del griego *cyber*, piloto) es la ciencia que estudia los sistemas de control, y especialmente de autocontrol en los organismos y las máquinas. Para algunos, este vocablo resulta impreciso para designar una ciencia híbrida, surgida de la unión de los conceptos mente-cuerpo, cuyo campo da origen a una serie de estudios lógicos, matemáticos, físicos, neurofisiológicos, y el uso de conceptos procedentes de otras ramas del conocimiento. Lo más probable es que continuará aglutinando conocimientos de otras disciplinas debido a su objetivo de hacer que las máquinas emulen las capacidades del ser humano.

Carlos Chimal en su libro *La cibernetica* (1999) afirma que el *paradigma cibernetico*, ha generado grandes cambios en la ciencia y la tecnología. Esta llamada *hiperciencia*, de la cual se deriva la inteligencia artificial (IA), conjunta la ingeniería, las matemáticas, la biología, el funcionamiento del sistema nervioso central, la neurofisiología, la electrofisiología. Entre los temas que aborda se encuentran el estudio del control y autocontrol; la transmisión de mensajes con retroalimentación (*feedback*); los sistemas autoregulativos, orgánicos y mecánicos; la conducta con propósito y los servomecanismos.

<sup>11</sup> Fue el físico francés André Marie Ampère (1775-1836) quien introdujo el vocablo *cibernetique* en su obra *Essai sur la philosophie des sciences ou exposition analytique d'une classification naturelle de toutes les connaissances humaines* (1834) para designar la ciencia que se ocupa de los modos de gobierno. Así nació una nueva disciplina filosófica vinculada a la información y a la comunicación.

El norteamericano Norbert Wiener (1894-1964), investigador de la teoría de la probabilidad y postulados, y de la fundamentación de las matemáticas, retoma este concepto en sus obras *Cybernetics, or Control and Communication in the Animal and in the Machine* y en *The human use of human beings* (1950). Wiener sintetizó la relación de los seres vivos y las máquinas y su posible coevolución, luego de intercambiar experiencias y datos de laboratorio sobre el sistema nervioso central con el neurofisiólogo mexicano Arturo Rosenblueth (1900-1970), quien desarrolló analogías entre las fibras nerviosas y los modelos eléctricos. Ambos investigadores sentaron las bases de la cibernetica.

José Ferrater Mora, *Diccionario de filosofía*, p. 543, y Carlos Chimal, *La cibernetica*, p. 3.

Para este autor las ideas que guiarán a la *hipercibernetica* en los próximos decenios, será la *coevolución* del ser humano con las máquinas y la *evolución sola* de las máquinas.

Es entendible que la programación neurolingüística, dedicada al estudio de la relación de las funciones cerebrales y de la mente, se encuentre estrechamente ligada y adopte términos de la cibernetica, vinculada a los procesos de percepción, razonamiento, actuación lógica, conocimiento incierto, aprendizaje, comunicación, creación y computación, entre otros aspectos.

### Neurolingüística

Aunque los descubridores de la PNL emplean de forma independiente los conceptos *Neuro* (referente a la neurofisiología) y *Lingüística* (ciencia que estudia el lenguaje humano, dividido en lengua y habla), la *neurolingüística* fue creada a principios de la década de 1970 por el neurólogo ruso Alexander Romanovich Luria, al estudiar los trastornos del habla, a partir de un enfoque funcional de las conexiones cerebrales y del sistema nervioso, integradores de la comunicación. (Jakobson, 1980: 98)

Los estudios de las funciones cerebrales y del lenguaje hablado, están unidos debido a la importancia del habla en la vida del ser humano, lo que ha llevado a establecer metáforas que separan la actividad cerebral en dos hemisferios.

Los científicos S. P. Springer y G. Dutsh, en su libro *Cerebro izquierdo, cerebro derecho* (1981), dan cuenta de esta extraordinaria aventura de la investigación científica para delimitar las fronteras entre el cuerpo y la mente. Con René Descartes (1596-1650) se inicia la búsqueda científica para encontrar en las estructuras biológicas y fisiológicas del ser humano los principios de los procesos del pensamiento, las emociones y las sensaciones.

Los autores rememoran la doctrina de la *localización cerebral*, en auge durante la primera década del siglo XIX, que inició el estudio del cerebro a partir de regiones específicas. Springer y Dutsh citan el caso de Marc Dax, médico rural, quien presentó en 1836 un breve trabajo ante la sociedad médica de Montpellier, Francia, sobre sus observaciones en 40 casos de pacientes afectados por la pérdida del habla (enfermedad conocida como afasia) y con lesiones en la mitad izquierda del cerebro. Lo que lo llevó a deducir que el habla está controlada por el hemisferio izquierdo cerebral.

Esta primera comprobación de las asimetrías del cerebro y su diferenciación de funciones, realizada por Marc Dax, fue ignorada por sus colegas de la época. Y no fue hasta 1861 cuando Paul Broca, joven cirujano, presentó en dos ocasiones ante la Sociedad de Antropología, en París, los informes de autopsias de pacientes que habían presentado trastornos del lenguaje y parálisis en parte de su cuerpo (hemiplejia). Pese al escepticismo y los ataques de algunos médicos, sus informes sobre la ubicación de la

función del habla en el lóbulo frontal izquierdo del cerebro fueron acogidos con entusiasmo. Broca fue el primero en relacionar las diferencias en los hemisferios y el uso de las manos, lo que derivaría en el concepto de la lateralización o cruzamiento cerebral.

A partir de estos hallazgos, el término de *dominancia cerebral* comenzó a surgir como el enfoque más importante de la relación entre los hemisferios cerebrales. En 1868, el neurólogo británico John Hughlings Jackson propuso su idea de hemisferio *líder*, cuando sostuvo que en la mayoría de las personas el hemisferio izquierdo *lidiere* -ninguno hay más importante, dijo- los procesos de la *voluntad*, y el derecho, lo *automático*. Podemos apreciar cómo debido al lugar que ocupa el lenguaje hablado en la vida de una persona, se le atribuyó una función *mayor* o *dominante* al hemisferio izquierdo sobre el hemisferio derecho.

Fue hasta principios de la década de 1930 cuando se comienzan a reunir los datos para sustentar las funciones especiales que desarrolla el hemisferio cerebral derecho. De igual modo, los descubrimientos que habrían de cambiar el pensar de los científicos y hacerlos reconsiderar la importancia de las funciones del hemisferio *menor*, surgieron de la observación directa de los trastornos de los propios pacientes asociados a daños físicos en el hemisferio derecho del cerebro. (En el capítulo 5, se abordan las implicaciones de los hemisferios cerebrales en la estructura de la experiencia subjetiva).

El lingüista Roman Jakobson, al hablar *Sobre las perturbaciones afásicas desde el punto de vista lingüístico* (1980)<sup>12</sup> nos da algunas razones para comprender la necesidad de complementar el estudio del lenguaje por medio de los procesos físicos y mentales.

"Cuando el creador de la neurolingüística (Cf. A. R. Luria, *Basic Problems of Neurolinguistic, Current Trends in Linguistic*, 1973) al desarrollar su infatigable investigación de las perturbaciones verbales, expresa su 'pleno acuerdo con los conceptos básicos propuestos' en mis tentativas lingüísticas de detectar y clasificar los síndromes lingüísticos de la afasia, y ofrece ulteriores y decisivas referencias a los 'mecanismos fisiológicos que subyacen en estas perturbaciones', la conclusión central que podemos sacar es la necesidad de una cooperación cada vez más estrecha entre lingüistas y neurólogos, un escrutinio conjunto y continuo que promete abrir una visión más profunda de los misterios aún inexplorados tanto del cerebro como del lenguaje" (Jakobson, 1980: 98)

<sup>12</sup> Trabajo basado en sus aportaciones para el Tercer Simposio Internacional de Afasiología, celebrado en Oaxtepec, México, en noviembre de 1971, y para el Congreso Peruano de Patología del Lenguaje en Lima, Perú, en octubre de 1973. Dedicado a la memoria de Émile Benveniste, uno de los primeros defensores de la realización de los estudios estrictamente lingüísticos para los síndromes de la afasia. Roman Jakobson, *El marco del lenguaje*, pp. 93-110.

La dicotomía entre la mente y el cuerpo se diluye para dar lugar a la integración de la experiencia a través de procesos racionales y perceptivos. Tal es el planteamiento de Claude Lévi-Strauss, antropólogo y etnólogo, quien al hablar del *Mito y Significado* (1978) identifica *un divorcio necesario* entre el pensamiento científico y la *lógica de lo concreto*, así llama a la experiencia vivencial. Y pugna por la complementación de ambos conocimientos para entender la realidad.

“Así, tengo la impresión [y evidentemente no habló como científico -no soy físico, no soy biólogo, no soy químico-] de que la ciencia contemporánea está en camino de superar este pozo y que cada vez más los datos de los sentidos serán reintegrados a la explicación científica como algo que posee un significado, que tiene una verdad y que puede ser explicado.” (Lévi-Strauss, 1978: 24)

En opinión del autor, para salir de este *pozo* del pensamiento, es necesario respetar los datos de los sentidos y favorecer su utilización como opuestos a las imágenes y los símbolos lingüísticos únicamente. La necesidad de reintegrar al razonamiento científico los *materiales perdidos* de la percepción humana, es innegable.

“Tómese, por ejemplo el mundo de los olores. Estábamos habituados a pensar que se trataba de una cuestión completamente subjetiva y exterior al ámbito de la ciencia. Sin embargo, ahora los químicos están capacitados para afirmar que cada olor y cada sabor tienen una determinada composición química y para explicar por qué creemos, subjetivamente, que ciertos olores y ciertos sabores poseen algo en común, en tanto a otros los hallamos muy diferentes.

“[...] Actualmente los investigadores que trabajan en el campo de la neurofisiología de la visión nos enseñan que las células nerviosas de la retina y de otros aparatos ubicados por detrás de la retina están especializados: algunas células sólo son sensibles a la dirección en línea recta, otras en sentido vertical u horizontal u oblicuo, y otras apenas son sensibles a la relación entre el fondo y las figuras destacadas. De este modo [...] todo este problema de la experiencia como opuesta a la mente parece encontrar la solución en la estructura del sistema nervioso, es decir, no en la estructura de la mente ni en la de la experiencia, sino en un punto intermedio entre la mente y la experiencia, en el modo como nuestro sistema nervioso está construido y en la manera en que se interpone entre la mente y la experiencia.” (Lévi-Strauss, 1978: 26)

El lingüista Noam Chomsky, cuyos descubrimientos dan sustento a la PNL, se sitúa en una posición similar. Considera la lingüística como una de las subramas de la psicología cognitiva, es decir, la clasifica como una disciplina dedicada al estudio de la lengua como parte de los procesos mentales relacionados con el entendimiento humano y no sólo vinculada a discernir las estructuras lógicas significativas del lenguaje.

De nuevo, es oportuno apoyarnos en Claude Lévi-Strauss para comprender esta contraposición en las ciencias.

“El corte, la separación real entre la ciencia y aquello que podríamos denominar pensamiento mitológico -para llamarlo de alguna manera, aunque no sea este el nombre exacto- tiene lugar durante los siglos XVII y XVIII. En esa época, con Bacon, Descartes, Newton y otros, la ciencia necesitó erguirse y afirmarse contra las viejas generaciones del pensamiento místico y mítico; se pensó entonces que ella sólo podría existir si volvía la espalda al mundo de los sentidos, al mundo que vemos, olemos, saboreamos y percibimos, que el mundo sensorial era un mundo ilusorio frente al mundo real, que sería el de las propiedades matemáticas, que sólo pueden ser descubiertas por el intelecto y que están en total contradicción con respecto al testimonio de los sentidos. Es probable que este movimiento haya sido necesario pues la experiencia nos demuestra que gracias a esta separación -este cisma, si se quiere- el pensamiento científico halló las condiciones para autoconstruirse.” (Lévi-Strauss, 1978: 24)

Pese a la apertura del pensamiento en algunos círculos científicos, que unen lo racional y lo vivencial, aún la ciencia está lejos de comprender los procesos físicos y mentales del cerebro en forma integral. En la actualidad, se conforman *mapas neuronales* para tratar de asignar funciones a regiones específicas del cerebro, asociadas con los sistemas sensoriales y de percepción.<sup>13</sup>

Con una concepción sistémica (basada en la existencia de sistemas y procesos en constante cambio) y holística (el ser humano como un ser independiente y parte de un todo), la PNL agrupa teorías que conciben la unión del cuerpo y la mente como una unidad inseparable. El mundo tiene sentido gracias a nuestros sistemas, aparatos y órganos sensoriales/perceptivos: visión, audición, olfato, gusto y tacto. Que a su vez se transforman en pensamientos y emociones.

Joseph O’Connor y John Seymour, en su libro *Introducción a la PNL* (1990), afirman que la programación neurolingüística recoge la idea fundamental de que todo comportamiento proviene de nuestros procesos neurológicos de visión, audición, olfato, gusto, tacto y sentimiento. *Tomamos contacto con el mundo mediante nuestros cinco sentidos, damos sentido a la información y actuamos según ello.*

Nuestra neurología cubre no sólo los invisibles procesos del pensamiento, sino también nuestras reacciones fisiológicas visibles frente a las ideas y acontecimientos. *Cuerpo y mente forman una unidad inseparable, un ser humano.*

<sup>13</sup> El significado de los términos percepción y sensación, a menudo suscitan controversia. Se dice que puede haber sensación sin percepción, pero no puede haber percepción sin sensación. Ya que se hace una distinción entre las sensaciones -la capacidad de sentir un estímulo externo proveniente del medio ambiente- y las percepciones -actividad o acto psíquico que incluyen algún elemento sensible y algún elemento intelectual o nocional. La PNL no hace ninguna distinción entre estos dos términos, la representación mental es entendida como consecuencia de los procesos neurofisiológicos vinculados a la información suministrada por los sentidos.

## El enfoque teórico de la comunicación

### El surgimiento de los paradigmas

El concepto de paradigma fue revalorado como concepto filosófico y científico a partir de la publicación de la obra de Thomas S. Kuhn *La estructura de las revoluciones científicas* (1962), donde explica la forma en que surgen los cambios teóricos y conceptuales en el pensamiento.

Thomas S. Kuhn (1926- ) estableció que los paradigmas están basados en *realizaciones científicas*, conocimientos aceptados universalmente reconocidos que, durante cierto periodo de tiempo, proporcionan modelos de problemas y soluciones a una comunidad científica particular. (Kuhn, 1962: 13-14) En el surgimiento y la aceptación de un paradigma interviene la percepción humana –concepto relativista de la ciencia-, por ello, el pensamiento paradigmático está asociado a conceptos que describen categorías mentales (experiencia subjetiva): creencias, valores, ideas, pensamientos, visiones, perspectivas, percepciones, etcétera.

El empleo del término *paradigma* no es nuevo, ya Platón lo había asociado con diferentes significaciones: *ejemplo, muestra, patrón, modelo, copia*. Sin embargo, tendió a usar la palabra *paradigma* en la acepción de *copia* o *ejemplo* considerando que el ejemplo no es un *mero ejemplo*, sino algo *ejemplar*, que sirve de modelo.<sup>14</sup>

Kuhn dio un nuevo sentido al concepto de paradigma, al enmarcarlo como el cúmulo de creencias, valores, habilidades, actitudes, que dan sustento a una teoría revolucionaria del pensamiento. Y diferenció el término *paradigma de modelo*, al sostener que los modelos son esquemas de representación derivados de los paradigmas.

Este estudioso de los descubrimientos e innovaciones en la historia y la filosofía de la ciencia, llegó a la conclusión de que en la *ciencia normal* –la vigente- son identificadas ciertas *anomalías* que originan la búsqueda de respuestas e investigaciones científicas *extraordinarias* que conducen a un nuevo conjunto de *compromisos* con otras formas de pensar. Cuando un nuevo paradigma es incompatible con el paradigma anterior, rompe con las reglas establecidas. De esta manera, surgen las *revoluciones científicas* capaces de realizar una *transformación del mundo* tanto cualitativa como cuantitativa.

Kuhn, con una formación físico-teórica, recibió en 1958 la invitación de colaborar durante un año en el Centro de Estudios Avanzados sobre las Ciencias de la Conducta de su país. Relata que en ese lugar, presenció distintos desacuerdos entre sus colegas de las áreas sociales con los de las disciplinas naturales. Su observación de las controversias entre sus colegas, debido a discrepancias de ideologías y la forma en que los

<sup>14</sup> José Ferrater Mora, *Diccionario de filosofía*, p. 2691-2693.

conocimientos científicos son aceptados o rechazados por las personas, lo llevaron a formular su teoría del pensamiento paradigmático en el desarrollo de la ciencia.

En su obra, destaca que los cambios de paradigma -producto de las revoluciones científicas- propician el rechazo, la intolerancia y, en ocasiones, el empleo de la fuerza, como ocurre en las revoluciones sociales; ya que un nuevo paradigma modifica la estructura organizacional de la comunidad donde surge. Reconoce que las condiciones externas pueden contribuir a transformar una simple anomalía en el origen de una crisis aguda. Compara la elección de nuevos paradigmas con la elección de instituciones políticas, donde la competencia entre sí es inevitable. En este proceso, se crean divisiones o partidos enfrentados, uno de los cuales trata de defender las antiguas instituciones, mientras los otros se esfuerzan en establecer otras nuevas. El éxito exige el abandono parcial de un conjunto de instituciones a favor de otro; surge así una crisis que obliga a mujeres y hombres a comprometerse con alguna proposición concreta, para buscar la reconstrucción de la sociedad en una nueva estructura institucional.

En caso de la transición de un paradigma a otro, patrón usual de una *ciencia madura*, el nuevo paradigma obtiene reconocimiento cuando resuelve problemas con más éxito que su competidor. Sin embargo, no implica la resolución de todos los problemas planteados por los investigadores.

Pese al surgimiento de un nuevo paradigma, la aceptación -consciente o inconsciente- de paradigmas tradicionales, propicia el retraso del pensamiento al crear *compromisos* con determinados principios inamovibles que subsisten tanto en las actividades de investigación como en los textos dirigidos a generaciones futuras de profesionales. En contra parte, el surgimiento de nuevos paradigmas abre posibilidades de cambiar el cambio, es decir, establecer un nivel superior de análisis mediante la adopción de nuevos compromisos de investigación y de enseñanza.

Al definir el desarrollo de la ciencia desde una perspectiva *normal* y una *extraordinaria*, Kuhn diferencia dos tipos de cambio: el *cambio normal*, donde se aprecia la mayoría del avance científico y se parte de una concepción acumulativa del conocimiento, y el *cambio extraordinario*, que manifiesta una modalidad no acumulativa del conocimiento.

En su ensayo *Qué son las revoluciones científicas* (1981), Kuhn ejemplifica su teoría de la siguiente manera: "La ciencia normal es la que produce los ladrillos que la investigación científica está continuamente añadiendo al creciente edificio del conocimiento científico", agrega que "este tipo de cambio tiene como resultado el crecimiento, aumento o adición acumulativa de lo que se conocía antes". (Kuhn, 1981: 56-57)

En contraparte, los cambios científicos revolucionarios se refieren a "episodios que proporcionan claves únicas de un aspecto central del conocimiento", a los califica como problemáticos, puesto que "ponen en juego descubrimientos que no pueden

acomodarse dentro de los conceptos que eran habituales antes de que se hicieran dichos descubrimientos. Para hacer o asimilar, un descubrimiento tal, debe alterarse el modo en que se piensa y describe un rango de fenómenos naturales [...] No se puede pasar de lo viejo a lo nuevo mediante una simple adición a lo que ya era conocido. Ni tampoco se puede describir completamente lo nuevo en el vocabulario de lo viejo o viceversa." (Kuhn, 1981: 59-60) Para exemplificar estos *descubrimientos* o *invenciones*, cita las aportaciones científicas realizadas por Nicolás Copérnico, Galileo Galilei, Isaac Newton o Albert Einstein, quienes con sus leyes y teorías de la física cambiaron los criterios para entender la naturaleza.

Le sirve de apoyo la teoría de la Gestalt –centrada en el carácter sincrético y global de la reestructuración perceptiva del individuo, la forma y el fondo con los que ve el mundo– para ilustrar la relevancia de las experiencias en la conformación de un nuevo ordenamiento de las ideas, reacomodo súbito de las *piezas* que parecen ordenarse por sí mismas para crear pautas que no eran visibles anteriormente. Con lo que evidencia los desafíos de la subjetividad en la ciencia y el papel activo del sujeto en la creación del conocimiento.

Al hablar de la *Commesurabilidad, comparabilidad y comunicabilidad* en las teorías, Thomas S. Kuhn destaca la importancia del intercambio de puntos de vista de forma interpersonal e intergrupal en el ámbito científico para la construcción o el rechazo de un nuevo paradigma. Kuhn privilegia la comunicación verbal, ya que *lenguajes diferentes* (los utilizados por comunidades sociolingüísticas o los especializados en áreas de la ciencia) *imponen al mundo estructuras diferentes*. Un primer obstáculo para la comprensión mutua, es la *estructura léxica* (donde opera la traducción de conceptos), pero el punto más álgido para lograr el entendimiento entre dos individuos está en las *estructuras taxonómicas* (categorías de interpretación) con las que el ser humano representa la realidad. (Kuhn, 1981: 95-133) De esta forma, el cambio conceptual está determinado por el lenguaje y su aprendizaje, donde la ampliación de criterios, los referentes o las estructuras mentales permiten a dos personas dialogar y compartir un mismo mundo.

### Los paradigmas comunicacionales

El estudio de la comunicación humana –disciplina que no escapa a los postulados de Kuhn– cobra una atención especial en la Primera Guerra Mundial (1919-1928), cuando los investigadores comienzan a diseñar estrategias de propaganda bélica para influir en la comunicación de los seres humanos.

Después de la conflagración, se formaliza el estudio de la comunicación como disciplina y continúan las investigaciones a un ritmo acelerado para conocer los secretos de la persuasión individual y los efectos de los medios de comunicación en las masas. Conocimientos que habrán de ser afinados en la Segunda Guerra Mundial (1933-1945).

A partir de esta etapa, podemos reconocer una revolución del pensamiento en el área de las *ciencias de la comunicación*,<sup>15</sup> área multi e interdisciplinaria, que incorpora conceptos surgidos de la sociología, psicología, antropología, filosofía, semiología, lingüística, cibernetica, matemáticas, biología, medicina y otras más. Es posible identificar paradigmas y modelos aportados para su conformación teórica, de acuerdo a las áreas de procedencia de los investigadores.

La comunicación, en el plano teórico y práctico, no ha podido escapar al fenómeno de la fragmentación del conocimiento. De hecho, resulta impensable el ejercicio de cualquier actividad profesional o técnica sin la existencia de especialidades y subespecialidades, frutos de las ramas y subramas del *árbol* cuyas raíces se nutren de los datos propios de cada disciplina.

La *teoría de la comunicación* ha segmentado su estudio para explicar la interacción de los elementos comunicacionales desde diferentes perspectivas: sistemas sociales (interacción, grupos humanos, poder, ideología, economía); los procesos y los componentes (fuente o emisor, destino o receptor, canal, mensaje, ruido, retroalimentación); la medición del impacto de los mensajes (encuestas de opinión, análisis de contenido; persuasión, motivación); los medios de comunicación colectiva (televisión, radio, prensa, cine); los medios de comunicación selectiva (revistas especializadas, anuncios fuera de casa, promoción directa); las funciones o los usos sociales (periodismo,<sup>16</sup> relaciones públicas, publicidad, propaganda política, comunicación organizacional, educación), entre otras categorías.

La especialización surge de la necesidad de actuar con maestría; adquirir el arte y la técnica para resolver problemas de una disciplina. Esto se logra aprendiendo sólo una parte de los conocimientos que resultarían imposible de manejar en su totalidad, aun en toda una vida y, sin embargo, la generalización resulta imprescindible para tener una visión más amplia del campo de acción.

<sup>15</sup> El término de ciencias de la comunicación, dimensiona la multi e interdisciplinareidad del estudio de la comunicación humana. Aunque en la actualidad existen otras denominaciones para las carreras profesionales vinculadas a la comunicación, la acepción más reconocida por las instituciones de educación superior de México es la de ciencias de la comunicación. En este trabajo, se utiliza el concepto de comunicación para designar esta disciplina en forma general y se hace referencia a las ciencias de la comunicación cuando se abordan procesos formales de su enseñanza, aprendizaje e investigación.

<sup>16</sup> El periodismo, es una de las primeras especialidades vinculadas a la comunicación, cuya enseñanza inicia el estudio formal de la comunicación humana en México. Tal es el caso de la Escuela de Periodismo *Carlos Septién García*, fundada en 1949. Dos años más tarde, en 1951, la UNAM incorpora la carrera de Periodismo y Comunicación Colectiva. En 1954, hace lo propio la Universidad Veracruzana; en 1960, la Universidad Anáhuac; y en 1970, la Universidad Iberoamericana, estas dos últimas escuelas con una tendencia hacia la impartición de materias humanísticas, concepto que prevalece en la formación de esta disciplina. En la actualidad, existen aproximadamente 210 instituciones que imparten la carrera de ciencias de la comunicación, con 24 nominaciones distintas.

Blanca Cortés, *La enseñanza de la comunicación organizacional en México*, trabajo compilado por Carlos Fernández Collado, *La comunicación en las organizaciones*, pp. 307-309.

Catálogo de carreras 1996, Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior.

En el caso de la comunicación, la rotulación de las especialidades se define ya sea por los medios utilizados, las funciones o los usos de la comunicación.

La subespecialización en el periodismo nos da un ejemplo del grado de complejidad de las subramas comunicacionales: por la fuente informativa (política, cultural, económica, científica, deportiva, entretenimiento y espectáculos, policiaca); por el género periodístico (nota informativa, crónica, reportaje, entrevista), por las técnicas, instrumentos o medios utilizados (reportero gráfico, locutor de radio, productor de televisión, editor de publicaciones, redactor, etcétera). El problema entre la generalización y la especialización profesional, es un debate actual en cualquier profesión.<sup>17</sup>

La proliferación de nuevas tecnologías para manipular información y los descubrimientos en los campos de la psicolingüística, la semiología, la inteligencia artificial o la realidad virtual, hacen previsible el surgimiento de nuevas especialidades y subespecialidades comunicacionales.

Hablar de la comunicación, es reconocer los diversos paradigmas que nutren sus diferentes perspectivas teóricas y prácticas. Si deseamos identificar los paradigmas predominantes, podemos hacerlo a partir de la observación de sus modelos conceptuales.

### Los modelos comunicacionales

La teoría de la comunicación ha elaborado *modelos comunicacionales*, como un intento por esquematizar, comprender o explicar los fenómenos de la comunicación humana.

En su libro *Los modelos de comunicación* (1997) Ernesto César Galeano compila los modelos más representativos de la comunicación, desde Aristóteles, pasando por los de estímulo-respuesta, hasta la comunicación de contingencia. En este texto, su autor rememora los primeros modelos comunicacionales, surgidos del estudio de la comunicación de masas en la Primera Guerra Mundial, los cuales fueron denominados de *aguja hipodérmica*, debido a la forma unidireccional que adoptan, en donde el

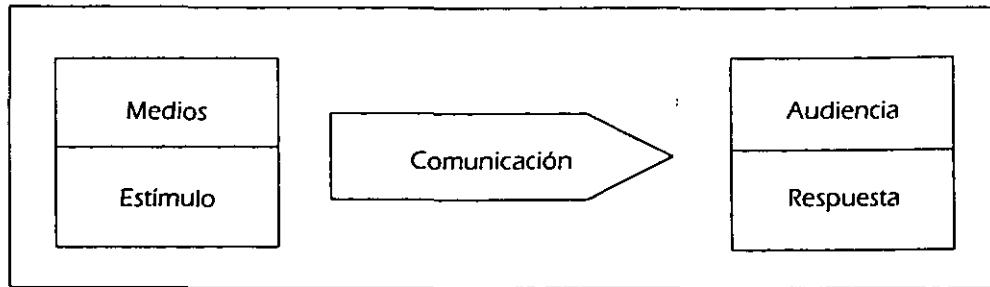
<sup>17</sup> La práctica médica es un claro ejemplo de las bondades e inconvenientes de la especialización y la subespecialización profesional. Aunque el médico pueda adentrarse en extensión y profundidad en el estudio de la medicina, le es imposible adquirir todos los conocimientos, habilidades y técnicas que exigen las diferentes ramas y subramas médicas, por lo que se especializa en alguna de ellas: alergología, angiología, cirugía, dermatología, endocrinología, estomatología, gastroenterología, ginecología, ginecología, osteología, psiquiatría, neurología, medicina cardiovascular, medicina general, etcétera.

La especialización y subespecialización son consecuencia de la necesidad de atender padecimientos específicos y requerimientos particulares condicionados por: la edad del paciente (como la pediatría o la geriatría); la etiología de la enfermedad (sistemas, aparatos u órganos humanos); el campo laboral de los pacientes (medicina del trabajo, del deporte o aeroespacial); la relación con los instrumentos o aplicación de la tecnología (endoscopia, imagenología o catetismo) y otros más.

Hoy en día, el conocimiento médico se amplía a tal grado que se habla de la necesidad de *especialización* dentro de las subespecialidades. El ejercicio de la comunicación no escapa a este razonamiento.

proceso de comunicación se reduce al estímulo-respuesta (E-R), teoría aportada por la psicología.

Modelo E-R

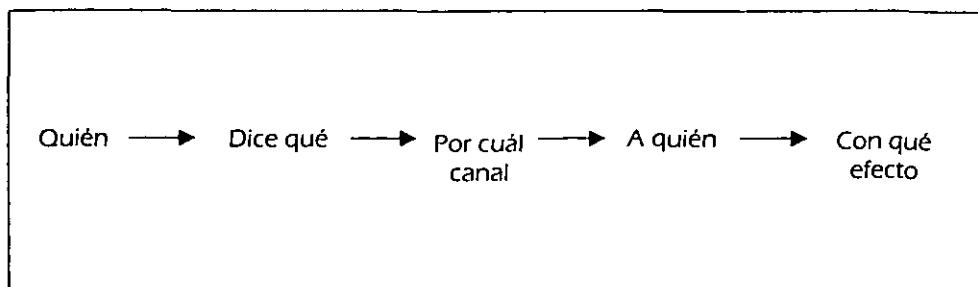


Ernesto César Galeano, *Modelos de comunicación*, p. 18.

Después de la Segunda Guerra Mundial, surgen modelos como el de Harold D. Lasswell (1902-1978), profesor de la Universidad de Yale en los EUA, quien escribe un artículo en la revista *The communications of ideas* (1948), para hablar de los efectos de los medios y su relación con la influencia de las masas.

En su trabajo, Lasswell retoma el modelo comunicacional reconocido como el más antiguo, el descrito por Aristóteles al hablar de la *Retórica* tema que también fue dilucidado por Platón y Quintiliano. El modelo aristotélico contempla tres elementos de la comunicación: 1) la persona que habla, 2) el discurso que pronuncia, y 3) la persona que escucha.

Modelo de Aristóteles adaptado por Harold Lasswell

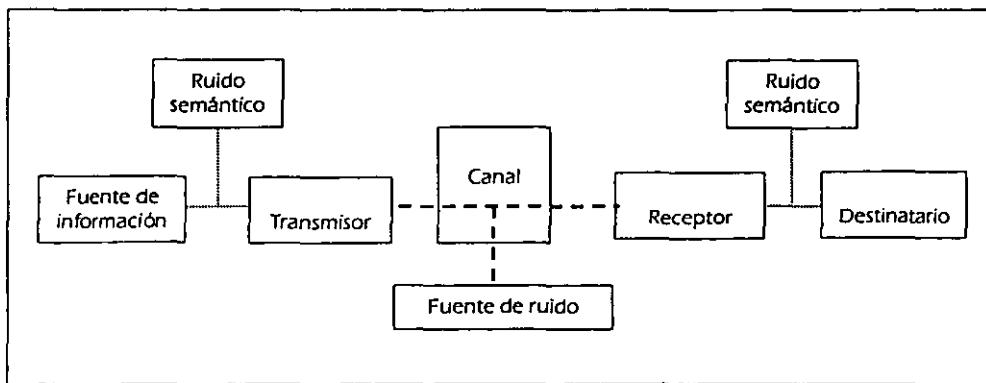


Ernesto César Galeano, *Modelos de comunicación*, pp. 19-20.

Así, el modelo aristotélico: *Quién - dice qué - a quién*, es complementado con otros elementos: *por cuál canal - con qué efecto*; para dar lugar a diversos modelos como el de la teoría de la información relacionada con el flujo de datos.<sup>18</sup>

Un año después, los matemáticos Claude Elwood Shannon y Waren Weaver publican el libro *La teoría matemática de la comunicación* (1949), cuyo contenido es derivado de un trabajo monográfico de Shannon durante su labor en los laboratorios Bell System, filial de la empresa American Telegraph & Telephone (ATT), el cual es comentado por Weaver. En su obra dan a conocer un modelo de flujo de información conformado por cinco componentes: 1) fuente, 2) transmisor, 3) señal, 4) receptor y 5) destino.

### Modelo de Shannon y Weaver



Ernesto César Galeano, *Modelos de comunicación*, p. 26.

La trascendencia de este modelo matemático radica en que los investigadores de la época lo adaptan al modelo aristotélico para explicar el proceso de la comunicación humana.

Al comparar el flujo mecánico de la información con la conducta humana, la *fuente* se convierte en el individuo y, como su propósito es enviar un *mensaje*, se transforma en encodificador. La fuerza motora de la fuente, la *transmisión* o los medios físicos para hacer llegar el mensaje, se equipara con el aparato de fonación; los músculos del cuerpo, el aire

<sup>18</sup> David K. Berlo afirma que la mayoría de los modelos comunicacionales son similares al de Aristóteles, algunos restan elementos y otros los adicionan, cita los modelos desarrollados por Wilbur Schramm, Franklin Fearing, Bruce Westley y Malcon McLean, y Wendell Johnson.

Este trabajo toma como base el enfoque de la comunicación de Berlo, por considerar que resume de forma amplia y precisa los componentes de los modelos tradicionales.

David. K. Berlo, *El proceso de la comunicación*, pp. 18, 23.

por el que viajan las ondas sonoras. El *receptor o descodificador* realiza la misma función que la fuente y, debido a que se trata de un circuito, ambos intercambian procesos de información. El *ruido* es la interferencia que sufre el mensaje para llegar a su destino

#### Adaptación del modelo comunicacional humanista al mecanicista

Modelo Aristotélico	Modelo Shannon-Weaver	
1) Orador	1) Fuente 2) Transmisor	} Encodificar
2) Discurso	3) Señal (canal)	} Mensaje
3) Oyente	4) Receptor 5) Destino	} Descodificar

Recopilado de *El proceso de la comunicación*, David K. Berlo, p. 17.

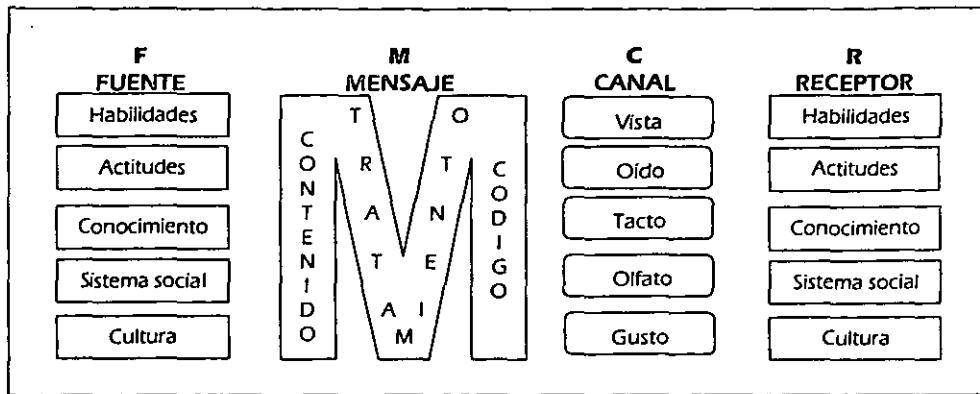
El uso de los modelos de las matemáticas y la ingeniería, para definir los procesos comunicacionales de un individuo, resultaron incompletos para la comprensión de la comunicación entre seres vivos con pensamientos y sentimientos.

David K. Berlo explica la adaptación del modelo mecanicista y humanista, así: "Shannon y Weaver ni siquiera se referían a la comunicación humana, hablaban de comunicación electrónica. En realidad, Shannon trabajaba para el Laboratorio Telefónico Bell. Sin embargo, hubo científicos de la conducta que descubrieron que el modelo de Shannon-Weaver resultaba útil para describir la comunicación humana." (Berlo, 1960:17)

Lo cierto es que nos hemos habituado a utilizar los conceptos de *emisor y receptor*-partes de un circuito electrónico- para designar al hablante y al oyente en la comunicación presencial o a distancia; *disonancia cognoscitiva* -la complementación de datos (*bits*)- ante la interrupción del flujo de información- para distinguir el grado de comprensión; *ruido* -interrupción o perturbaciones en la recepción o emisión de señales de telecomunicación- para designar la interferencia en la percepción o comprensión del mensaje.

Para dar una idea de la adición de componentes a este mismo modelo comunicacional, podemos mencionar el de David K. Berlo, quien integra al esquema emisor-mensaje-receptor otros aspectos: canales sensoriales, conocimientos, habilidades, actitudes, sistemas sociales y culturales, tratamiento del mensaje, contenido, código, los cuales facilitan u obstaculizan el proceso comunicativo.

### Modelo de los componentes de la comunicación de Berlo



David K. Berlo, *El proceso de la comunicación*, p. 41.

Podríamos incorporar otros esquemas de los *flujos de información*, que explicitan la interacción de los elementos constituyentes y sus funciones en el proceso comunicativo, sin embargo, el propósito de este trabajo es distinto al de presentar todos los modelos comunicacionales que integran la teoría de las ciencias de la comunicación.

Sólo mencionaremos que otros modelos incluyen, ya sea de forma general o específica, los recursos psicológicos, las creencias, el uso del tiempo, el entorno y todo aquello que afecta a la comunicación, como lo hace el *modelo de contingencia*, basado en la visión de sistemas dinámicos entrelazados por eventos y sus contextos.

Los modelos comunicacionales actuales se sustentan en el paradigma sistémico<sup>19</sup> de la comunicación, influidos por la teoría de los sistemas, que surge con los conceptos de interacción y dinámica de la biología, la física, la astronomía, las matemáticas y, en el siglo XX, por la teoría de la relatividad, donde el espacio y el tiempo son flexibles, y la apreciación de los fenómenos depende de la posición del observador.

Así es como surgen los *sistemas sociales* -atribuidos al comportamiento individual y a las instituciones sociales- como analogía de los sistemas de los modelos mecánicos y orgánicos, conformados por la estructura y el funcionamiento de sus partes.

<sup>19</sup> El concepto de sistema (del griego *syn*, con, y *ístemi*, coloco) sirve para designar la conjunción o combinación de principios, elementos, componentes, ingredientes, etcétera, que forman una unidad, un cuerpo. Se puede decir que colocamos elementos con otros para ordenar el caos imperante en un espacio y tiempo, producto de manifestaciones en constante movimiento.

Walter Buckley, en su libro *La sociología y la teoría moderna de los sistemas* (1967), explica la divergencia entre estas *ímágenes, metáforas o conceptualizaciones* sistémicas y sus variantes. "En diferentes tipos de sistemas, la naturaleza de las relaciones entre los componentes exhibe variaciones importantes en muchas dimensiones. En los sistemas mecánicos del tipo de la máquina, es característico que las interacciones estén muy restringidas, y que la conducta de los componentes exhiba un reducido número de grados de libertad [...] Los sistemas orgánicos y socioculturales son ejemplos de 'complejidad organizada'. A medida que recorremos en sentido ascendente los diversos niveles, las relaciones de las partes cobran mayor flexibilidad; la 'estructura' por su parte, adquiere más fluidez, como consecuencia del proceso, al aumentar el número de formas alternativas que se ofrecen a sus componentes." (Buckley, 1967: 78)

Agrega que *el proceso de comunicación es un rasgo fundamental de los niveles sistémicos*, por ello la comunicación se entiende como parte de los sistemas complejos y en evolución. Sin embargo, ante la convergencia de las teorías de la transmisión, la información, la comunicación y la cibernetica, surgen diversas ramificaciones de la teoría de los sistemas que provocan entrecruzamientos de las analogías de la máquina y el organismo. Por ello, en la introducción de su obra, explica que *la meta principal del movimiento de investigación de sistemas generales es, pues, perfilar esas semejanzas estructurales entre sistemas de tipos sustancialmente distintos*.

Así, podemos entender la existencia de distintas perspectivas para estudiar el acto comunicativo por medio de la metáfora del *proceso*, un evento en transcurso que, paradójicamente, es detenido y sus elementos son separados. Los modelos mecanicistas de la comunicación distan de interpretar los esquemas de los procesos interpersonales como interpretaciones metafóricas de las relaciones humanas en contextos diferentes y en continuo cambio. Por el contrario, las analogías se toman como representaciones literales. Para exemplificar esta apreciación, tomemos la descripción de David K. Berlo al señalar la forma en que los componentes comunicacionales salen a relucir en una conversación común entre dos personas.

"Joel desea emitir un mensaje. Su sistema nervioso central ordena a su mecanismo del habla que exprese su propósito. Este mecanismo, haciendo de encodificador, emite el mensaje siguiente: 'María, ¿quieres ir conmigo al *día de campo* del domingo?'

"El mensaje es transmitido por las ondas sonoras a través del aire, de manera que María pueda recibirla. Este es el canal. El mecanismo auditivo de María actúa como decodificador del mensaje. Oye el mensaje de Joel, lo descifra volcándolo a un impulso nervioso y lo envía así a un sistema nervioso central. Este sistema responde al mensaje, y decide que el viernes ya es demasiado tarde para solicitar una cita para el domingo. María trata de no aceptar la cita y envía una orden a su mecanismo del habla. El mensaje es emitido: 'Gracias, Joel, pero no puedo, te lo agradezco, o algo parecido.' (Berlo, 1969: 19)

Al leer esta descripción, ¿cómo imaginamos este diálogo, entre dos humanos o entre dos seres de hojalata?, si la respuesta corresponde a una imagen de dos autómatas hablando, entonces existe un problema en la teoría de la comunicación para explicar el acto comunicativo entre los individuos. Frente a esta problemática, tenemos la oportunidad de actualizar los modelos comunicacionales, prescindir de las concepciones mecanicistas, con la finalidad de que las descripciones se acerquen al proceso vivencial. La programación neurolingüística es producto de la búsqueda de alternativas para que las personas obtengan resultados eficaces en su comunicación.

### Las metáforas de la comunicación

Lucien Sfez en su libro *Critica de la comunicación* (1988) resalta la destrucción de los valores y el desgaste de los símbolos, de las metáforas<sup>20</sup> comunicacionales, que no logran unificar a los miembros de las sociedades modernas. El investigador destaca la invasión de la comunicación en todos los campos -empresa, política; publicidad; religión; psicoterapia; ciencias exactas, físicas y biológicas; informática; ciencias cognoscitivas, etcétera- para sentenciar: *jamás en la historia se ha hablado tanto de comunicación como en una sociedad que ya no se sabe comunicar*.

"No se hablaba de comunicación en la democrática Atenas, pues la comunicación estaba el principio mismo de la sociedad. Era el vínculo conquistado por los hombres en su desarraigo del caos, el que daba sentido al sistema en todas su facetas: política, moral, economía, estética, relación con el cosmos. Ese vínculo se llamaba *philia*, cariño político. Rousseau detestaba la comunicación, que no deseaba instrumental, y estimaba la *philia*, a la que colocaba, como los griegos, en el centro y fuente de toda actividad, en la *santidad* de su contrato. La comunicación no era un problema, tampoco lo era para el núcleo cristiano, y por las mismas razones: situada en la base misma del cristianismo,

<sup>20</sup> Las metáforas son expresiones *omnipresentes* en el lenguaje, aparecen como descripciones idiomáticas que utilizan relaciones de analogía, funcionan como lenguaje figurado que incorpora comparaciones explícitas [para gobernar hay que actuar con la inteligencia del zorro y la fuerza del león] e implícitas [el gobernante ha de ser un zorro y un león].

Según Ortega y Gasset (*Las dos grandes metáforas*, *El Espectador*, 1925, 1928) la metáfora se emplea cuando una nueva significación surge a la cual hay que darle un nombre -o aplicarle una expresión- sin forjar un neologismo o utilizar una fórmula simbólica, antes al contrario, empleando el 'repertorio del lenguaje usadero'. Parece, así, que la metáfora es una transposición. Mas no toda transposición implica una metáfora. En la transposición se pasa de un sentido a otro; en la metáfora se pasa a un sentido nuevo sin abandonar totalmente el antiguo.

Las tesis de Bergson sobre el lenguaje metafórico y figurado (*La pensée et le mouvant*, 1945) son una consecuencia de su teoría de la intuición como acto de penetración dentro de la fluencia de lo real, y de la inteligencia en cuanto facultad mecanizadora y espacializadora. La inteligencia usa el lenguaje simbólico, pero también el lenguaje del sentido común -que se ha constituido en superposición al de la inteligencia-, la intuición, en cambio, usa el lenguaje metafórico.

Lévi-Strauss (*La pensée sauvage*, 1962) explica que la metáfora es un sistema según el cual se organizan los hechos sociales y culturales y la forma como determinadas entidades ocupan una posición social. Puede hablarse en este caso de posiciones sociales metafóricas (un sistema, similitudes) y metonímicas (trasnominaciones en el uso del lenguaje).

José Ferrater Mora, *Diccionario de Filosofía*, pp. 2387-2394.

extendía el lugar griego hasta el Universo. Hoy en día hemos perdido la huella de los principios que aseguraban la cohesión de conjunto: dispersión, conflictos, supersticiones, entrecruzamientos. Babel." (Sfez, 1991: 6)<sup>21</sup>

En la actualidad, continúa Sfez, *cada vez se habla más, pero se comprende menos*. La paradoja está en tratar de comunicarnos a través de los instrumentos que precisamente han debilitado nuestra comunicación, la tecnología, *teología de nuestro tiempo*. En su obra, analiza las *metáforas* en la comunicación, a las que define como *íslotes imaginarios que motivan la búsqueda y crean zonas de atracción para los conceptos. Tejen un mundo de presupuestos que trabajan a la sorda y asedian nuestra manera de conceptualizar, inventar o investigar*. Así, emprende un viaje revisionista de las teorías que explican la gestión tradicional de la comunicación y, también, su fracaso.

Detalla dos *visiones del mundo*, concepciones encontradas de la comunicación dadas por las metáforas mecánica y orgánica, las cuales agrupa en dos categorías: la *comunicación representativa* y la *comunicación expresiva*. El tercer concepto, es la *comunicación que confunde*, mezcla de las dos metáforas anteriores, máquina y organismo, donde el uso desmesurado de la tecnología da como resultado una creatura que se vuelve contra su creador. Sfez sintetiza estas tres metáforas de la siguiente forma.

En la comunicación como *representación*, la *metáfora de la máquina*, que también utiliza la concepción mecanicista del *organismo*, permite ligar elementos, explicar las jerarquías y definir los lazos verticales y horizontales entre ellos. *Modelo mecanicista*, sustentado en el pensamiento de René Descartes; *atomístico*, describe paso a paso como se produce la comunicación, y *estocástico*, incorpora dos sujetos, átomos separados. Posición dualista que coloca en dos sustancias diferentes al cuerpo y al espíritu, sujeto y objeto, hombre y mundo. Representación de las causas de los efectos, como un mecanismo de *bola de billar* donde el emisor envía la bola al receptor, cuya marcha e impacto son calculables. Causalidad lineal. Prevalece el *modelo behaviorista* de estímulo y respuesta. El acto comunicativo reposa sobre una tripartición: el mensaje que un sujeto *emisor* envía a un sujeto *receptor* a través de un *canal*. La representación hace referencia a un representante y un representado, y los une a través de un mediador. Se otorgan poderes considerables, exclusivos a los medios de comunicación; el receptor del mensaje sólo puede registrar la realidad objetiva transportada a través del canal; el representante traduce el mundo objetivo para un receptor pasivo.

*¿Cuál es el precio que se debe pagar por esta operatividad de una comunicación muy representativa con su trilogía: emisor-canal-receptor que remite tan bien a la trilogía de la decisión: preparación-decisión-ejecución?*, se pregunta Lucien Sfez, para inmediatamente contestar: *Este precio es muy alto: el de una relativa ceguera en la observación de nuestras complejas y aleatorias sociedades.* (Sfez, 1991: 45)

<sup>21</sup> El libro *La comunicación. ¿qué sé?* (1991), es una versión sintetizada de *La crítica de la comunicación* de Lucien Sfez, de gran utilidad para aproximarse por primera vez a la vasta compilación de teorías comunicacionales realizada por el autor.

La metáfora mecanicista, aglutina algunos modelos comunicacionales antes descritos que resultan inadecuados para explicar los fenómenos y dar respuesta a la problemática de la comunicación humana. En este apartado ubica Sfez el trabajo de Noam Chomsky –el cual veremos con detenimiento más adelante- y junto con Alan Turing, los identifica como los inspiradores de la inteligencia artificial, perteneciente a la cibernetica, valuarde la *comunicación representativa*.

Al abordar las contribuciones de Chomsky a la PNL, podremos constatar que su pensamiento, si bien ha contribuido al desarrollo de la cibernetica –Sfez hace su juicio a partir de una referencia del trabajo del lingüista, donde se comparan los procesos de la computadora y los del lenguaje humano, y por la abundancia de las citas que otros investigadores hacen de su trabajo-, se aleja en mucho de los modelos mecanicistas y se aproxima a la *comunicación expresiva*.

En la comunicación como *expresión*, agrega Lucien Sfez, la *metáfora del organismo vivo* o la *criatura* describe una ecología que universaliza. Dentro de la organización, existen las jerarquías, pero de forma interrelacionada. Prevalece la idea de un sujeto complejo en un ambiente en sí complejo. El concepto de dominio se borra para dejar lugar al de adaptación. El ambiente forma parte del individuo que, a su vez, forma parte del ambiente, de un todo, de un universo. Causalidad circular entre el mundo y el sujeto. Cambia el régimen sensorial, la observación (visión) da lugar a los otros sentidos para describir la realidad. Existe subjetividad y relatividad en el observador. Flexibilidad del esquema representativo. Analogías de la comunicación con conceptos de la cibernetica: auto-organización, conexiónismo e inteligencia artificial, y de la neurofisiología. La comunicación no es una reacción ni una interacción, sino una transacción. El *destinatario* reemplaza al *emisor* de los mensajes. Los medios de comunicación están en el mundo, al mismo nivel que el receptor.

Esta segunda categorización, que incluye a la cibernetica y las ciencias cognoscitivas -sustento teórico de tautismo, según Sfez-; parte de una visión del individuo autorreferente (a través de las experiencias internas y externas) con su realidad. La descripción de la comunicación expresiva dentro de la ciencia de las organizaciones, conlleva al concepto de *auto-organización* que crea las instancias redundantes -como el modelo de la comunicación contingente- para realizar reajustes que reduzcan errores o conflictos, y abren nuevas alternativas comunicacionales. Dentro de esta categoría Lucien Sfez coloca los trabajos de Gregory Bateson y Paul Watzlawick, cuyos puntos de vista influyeron notablemente en la PNL.

La tercera definición, es la *comunicación que confunde*, la confusión entre ambas metáforas. Resultado del derrumbe de la *política simbólica* –gestión tradicional de la comunicación, donde los excesos de la comunicación representativa son atemperados por la comunicación expresiva-. Lucien Sfez lamenta que esta situación haya llegado a *lo peor, lo inaudito, lo inconcebible*, lejos de compensarse ambas visiones comunicacionales, se toma lo representado por lo expresado, y lo expresado por lo representado.

Surge así la *metáfora de Frankenstein*, la imagen del monstruo del libro de Mary W. Shelley cobra vida en lo que Sfez llama el *tautismo*, neologismo que alude al totalitarismo de la comunicación, donde la *tautología*, la repetición imperturbable de *lo mismo*, el estancamiento del sentido, y el *autismo*, el silencio de un sujeto encerrado en sí mismo, provocan la perdida de la realidad, del sentido de identidad. Dentro de este universo, en que todo comunica, el mundo tecnificado sin jerarquías y sin que se pueda determinar quién habla, *la comunicación enferma y muere*.

Para Lucien Sfez la fragmentación de los vínculos simbólicos, es producto de la perdida de una *política simbólica* -igualdad, nación, libertad-; de una *visión holística* -donde el individuo o el grupo está ligado desde el interior-; de la *corrosión social* de la técnica -integrada por análisis especializados y medios separados en extremo-, y el crecimiento de las llamadas *tecnologías de la comunicación*, como un intento por rescatar la referencia perdida.

Por esta razón, el investigador francés considera que la crítica a la comunicación se vuelve una crítica a la *tecnocomunicación*.

"Lo que más me impresiona es la omnipresencia del maquinismo y de lo orgánico en las conversaciones cotidianas, en la prensa, en la publicidad. La comunicación, su desarrollo, su crítica, pasan por ahí. Esta noción, que ha producido la mayor parte de las máquinas, produjo al mismo tiempo la máxima ideología 'maquinista'. ¿Ellá se sirve de las técnicas de la comunicación para sostenerlas? Sería poco decir. Pues la ideología maquinal es la comunicación misma. Al menos así lo presiento. Sin duda, la metáfora del organismo, es decir, el cuerpo con su complejidad, hace contrapeso a la imagen de la máquina, en lo cotidiano. Pero las dos constituyen la comunicación, la cultura, el pensamiento." (Sfez, 1988: 31)

La conclusión de Lucien Sfez, es que contra la *comunicación que confunde, el tautismo* -la acumulación de símbolos atomizados- debe anteponerse la *interpretación*. El sentido común o común acuerdo -la palabra intercambiada- es la barrera contra la que chocan las ideologías tecnológicas y da transparencia al sentido de uno mismo por medio de los signos.

Si esta *interpretación* de la que habla Sfez, como parte integrante de la comunicación, tiene la *función simbólica de leer y unir los signos gracias a la mediación de símbolos interpretantes*, entonces la PNL, como modelo comunicacional, puede hacer valiosas aportaciones para esclarecer la confusión de las metáforas comunicacionales, a través de la comprensión de nuestra experiencia subjetiva, la *representación del mundo*, y del proceso mediante el cual diferenciamos los múltiples niveles de comunicación.

## La PNL como modelo de comunicación

La programación neurolingüística está conformada por modelos teóricos y prácticos surgidos en los campos vinculados a las ciencias de la conducta (o del entendimiento) y la comunicación. La conjunción de estos modelos hace de la PNL un modelo comunicacional que explica los fenómenos y da respuestas específicas a los problemas de la comunicación intra e interpersonal.

Richard Bandler y John Grinder no quisieron definir esta tecnología como una nueva técnica o método psicoterapéutico. "La combinación de estas técnicas y sus orígenes hicieron que la gente creyera que la Programación Neurolingüística era una nueva psicoterapia. De hecho Robert [Dilts] escribió un primer borrador del libro [encargado por Richard Bandler] intitulado *PNL: Una nueva psicoterapia* que fue el precursor del libro *PNL: El estudio de la estructura de la experiencia subjetiva, volumen I*." (MacClendon, 1989: 84)

Ambos conformaron una metodología que les permitió ampliar sus propias habilidades e incrementar su potencial al *modelar* (aprendizaje mediante la observación) el lenguaje terapéutico (comunicación verbal) y los aspectos paralingüísticos, movimientos corporales, acompañamiento (comunicación no verbal) de otros profesionales. Bandler y Grinder se encargaron de hacer explícitos los métodos de profesionales de la psicología y la comunicación humana, lo que convierte a la PNL en un modelo comunicacional conformado por diversos modelos de comunicación.

"La PNL es, ante todo, un modelo. Esta noción de modelo es muy importante para comprender la esencia misma de la PNL. En efecto, Grinder y Bandler no han querido crear o inventar una nueva terapia o una nueva tecnología [...] La PNL es la modelación de los modelos de excelencia (las referencias) que se desprenden de los modelos (las técnicas)." (Sary, 1996:13)

Si retomamos el pensamiento de Thomas S. Kuhn, al hablar del surgimiento de las revoluciones científicas, podemos decir que la PNL establece un nuevo paradigma terapéutico a partir de los conceptos y teorías de los grandes terapeutas de la época. Así, la PNL crea un modelo de comunicación con un replanteamiento teórico y práctico de los procesos del acto comunicacional.

En otras palabras, el modelo comunicacional desarrollado por Richard Bandler y John Grinder reordena los modelos de comunicación de la psicoterapia breve -evidenciando las anomalías existentes en el paradigma de las terapias tradicionales- y abre la posibilidad de entender el proceso de comunicación desde una perspectiva más amplia, demostrando la efectividad del nuevo paradigma de forma precisa y clara ante cualquier persona que emplea el método y asume el papel de guía, o quien lo experimenta como sujeto.

"Nosotros no estamos enunciando aquí una nueva escuela de sicoterapia, sino más bien un conjunto específico de instrumentos/técnicas que son una representación explícita de aquello que en cierta medida ya está presente en todas las formas de terapia. Como aspectos singulares de nuestro metamodelo podemos mencionar: primero, que se basa en las intuiciones [el conocimiento lingüístico] que tienen todos los hablantes nativos de un idioma, y segundo, que puede ser un modelo explícito, puede ser aprendido." (Bandler y Grinder, 1975a: 64)

Esta es la definición que hacen los autores del metamodelo lingüístico de la PNL, explicado en *La Estructura de la Magia I*, obra que diera a conocer esta tecnología al mundo. El texto, escrito como un manual dirigido a psicoterapeutas y puesto a disposición de cualquier persona que quiera expandir y enriquecer su destreza para ayudar a las personas, se enfoca en el estudio del lenguaje hablado en el contexto terapéutico.

Debido a la facilidad de la aplicación de la PNL por personas no vinculadas con el área psicoterapéutica, aunado al concepto de *generalidad o universalidad* de las técnicas, se amplian las posibilidades de utilizar los modelos de comunicación verbal y no verbal de la programación neurolingüística como instrumentos para comprender y propiciar el cambio de comportamiento en los seres humanos, sin importar el idioma o la actividad que desempeñen.

La PNL es un modelo de comunicación que, además de ser aplicado en el área psicoterapéutica, puede ser utilizado por cualquier individuo en cualquier actividad humana para beneficio propio o para lograr una mejor interacción con otras personas y, por ende, su utilización se extiende a los distintos modos, canales y medios de comunicación existentes.

### La comunicación verbal

Para comprender porqué Richard Bandler y John Grinder privilegiaron el término *lingüística* como tercer elemento que define a la PNL, debemos recordar que el lenguaje hablado es la herramienta fundamental del individuo para establecer una comunicación intra e interpersonal. Desde sus primeros trabajos, Bandler y Grinder retoman el habla cotidiana para explicar la estructura de la experiencia subjetiva -la forma en que el individuo percibe, filtra e interpreta el mundo exterior mediante los sentidos- y su representación en la mente humana.

La función del lenguaje como *sistema representacional* -la formación de la experiencia subjetiva por medio de las percepciones- nos permite crear un *modelo* o visión del mundo. Tema de interés desde los antiguos griegos, que definen el lenguaje como *logos*: la palabra, el pensamiento, el conocimiento, la razón del ser.

En un concepto equiparon el *lenguaje* y la *razón*. Ser un *animal racional* significaba, en gran parte, ser un ente capaz de hablar y, al hablar, de reflejar el universo. Es así como el universo podía hablar, por así decirlo, de sí mismo a través del hombre. La razón del ser de las cosas conduce a la primera sustancia: *el verbo*, la palabra.

El lenguaje es un aspecto de la realidad que fue estudiado por los sofistas con la significación de los nombres. Platón recoge el problema de la *propiedad de los nombres* en su diálogo *Cratilo o del Lenguaje*. En él, Sócrates discierne sobre el origen del lenguaje, y concluye que los nombres son el instrumento en el que se apoyan los hombres para comunicarse; para enseñar y distinguir las cosas; para representar la realidad tal como es, la búsqueda de lo *justo*, de lo *verdadero*. Las palabras son la imitación de la naturaleza y fueron inventadas ante la necesidad de crear y expresar objetos, en un principio por sonidos, después por letras, sílabas, palabras; hasta formar un discurso verdadero.

Al exponer la complejidad de las palabras como instrumento representacional y su institucionalización mediante un conocimiento preciso de la naturaleza de las cosas, la arbitrariedad da paso a la exactitud del vocablo para designar un objeto. Se vislumbra la dualidad del lenguaje: la lengua -instrumento que permite el entendimiento entre los individuos- y el habla -el uso de la lengua para darnos a entender-.

El lenguaje es como la vida, nos dice Sócrates, un profundo movimiento donde todo pasa y nada queda, en donde para alcanzar el conocimiento es necesario detenerlo por medio de la abstracción y, así, lograr los más grandes descubrimientos.

El problema del lenguaje es considerado un tema inacabado, y es también estudiado por la lingüística moderna fundada por Ferdinand de Saussure (1857-1913). En su *Curso de lingüística general* (1889), compilado por sus alumnos a partir de tres cursos de lingüística dictados por este pensador suizo, entre 1906 y 1911 en la Universidad de Ginebra, encontramos la clasificación y la definición de conceptos estructurales claves para una mejor comprensión del lenguaje hablado.

En su obra, difundida ampliamente hasta finales de la Primera Guerra Mundial, Saussure definió el lenguaje en dos partes: la lengua, como un producto social, un sistema articulado de expresiones convencionales usado por una comunidad; y el habla, como el uso individual de este sistema lingüístico. Hizo hincapié en la sincronía, como el estudio de la constitución y el funcionamiento de un sistema de signos en el que todos los términos {sonidos, letras, palabras, frases} se encuentran en interacción y en continuo cambio; la diacronía, como el estudio de la evolución de la lengua a través del tiempo; y aportó la noción de que en un sistema articulado todos los signos son solidarios y cada elemento toma valor de su posición estructural.

Saussure describió que las sílabas articuladas son impresiones acústicas perceptibles por el oído, resultado de los sonidos producidos por los órganos vocales mediante un

proceso físico. Y estableció algunas relaciones de abstracción y fisiológicas presentes durante acto del habla entre dos individuos. En la primera, los conceptos, *hechos de conciencia*, se hallan asociados con las *representaciones de los signos lingüísticos* o imágenes acústicas que sirven a su expresión, y es el cerebro quien transmite a los órganos de fonación un impulso correlativo a la imagen. En la segunda, las ondas que se han propagado a la boca del primero llegan hasta el oído de su interlocutor, entonces el círculo sigue un orden inverso.

Así mismo, separa el lenguaje en un sistema perfectamente uniforme (lengua) y en acción efectiva (habla). A partir de entonces al lenguaje se le reconoce un lado *individual* (proceso psíquico y fisiológico) y otro *social* (aspecto sociolingüístico) por lo que es imposible concebir el uno sin el otro.

En cada instante, expresa Saussure, el lenguaje implica un sistema de signos establecidos y una evolución de sí mismo: en cada momento el lenguaje es una institución actual y un producto del pasado. *Al dar a la ciencia de la lengua su verdadero lugar en el conjunto del estudio del lenguaje hemos situado al mismo tiempo la lingüística entera.*

La lingüística, como ciencia del lenguaje humano, tiene conexiones con otras disciplinas a las que aportado datos y ha tomado otros, como la semiología -que estudia la estructura de todos los tipos y sistemas de signos, cuya creación propuso Saussure-, etnografía, antropología, sociología, psicología, fisiología, filología, comunicación, etcétera. Su atención también se centra en la diversidad de las relaciones entre el código y el mensaje existentes en el acto comunicativo.

La PNL parte de la revolucionaria teoría lingüística de Noam Chomsky, quien une la tradición de la *lingüística estructuralista*, instituida por Ferdinand de Saussure en el siglo XIX y que dominó las investigaciones hasta la primera mitad del siglo XX, y la *gramática filosófica* que floreció en el siglo XVII y fue abandonada debido al predominio de la gramática descriptiva.

Así, Chomsky propone retomar la concepción de Wilhelm von Humboldt (1767-1835) quien concibió el lenguaje como *un sistema de procesos generativos y profundos de la mente* en lugar de *un mero inventario sistemático de unidades* como lo entendió Ferdinand de Saussure.

"Puede decirse sin temor a errar demasiado que la lingüística moderna se ha caracterizado por el interés apasionado que ha prestado al estudio detallado de los hechos [de la estructura y la interrelación sistemática de los componentes gramaticales], mientras que la gramática filosófica [enfocada al estudio de los fenómenos del lenguaje y la actividad mental] se mostró igualmente fervorosa en su devoción a la generalización abstracta. Me parece que ha llegado el momento de unir las dos grandes

corrientes del pensamiento moderno sobre el lenguaje desarrollando una síntesis que se beneficiara igualmente de sus logros respectivos." (Chomsky, 1968: 49)

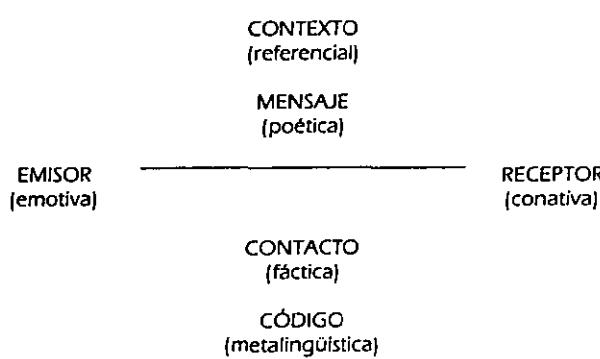
De esta forma, después de un largo recorrido para describir estructuras lógicas y de reconciliación con la filosofía humanista, el estudio del lenguaje se convierte en la mejor opción para estudiar los procesos mentales del ser humano.

### La comunicación no verbal

La complementación del estudio de la comunicación verbal tiene lugar con el análisis de toda aquella significación que escapa al lenguaje hablado, la comunicación no verbal. Su investigación interdisciplinaria quizás sea más compleja y tenga más obstáculos que en la comunicación verbal, debido al escaso interés por parte de las disciplinas que conforman las ciencias de la comunicación, donde la mayoría de los estudios se centran en las señales verbales, aunque sea evidente que los mensajes no sólo se restringen al código lingüístico.

Roman Jakobson explica que la tonalidad, la modulación, el ritmo, la cadencia o la intensidad en la voz, pertenecen a diferentes niveles jerárquicos de abstracción con los cuales comprendemos el acto de la comunicación verbal, y propone un estudio más profundo de los elementos del lenguaje y sus funciones. El lingüista esquematiza su modelo de la siguiente forma.

### Elementos y funciones del lenguaje hablado



Roman Jakobson, *El marco del lenguaje*, p.81.

Roman Jakobson explica su modelo de comunicación verbal<sup>22</sup> –el cual incluye elementos de comunicación no verbal-, de esta forma: “El lenguaje debe investigarse en toda la variedad de sus funciones. Un esquema exige un panorama conciso de los factores constitutivos de todo el acontecimiento del habla, en todo acto de comunicación verbal. El *emisor* envía un *mensaje* al *receptor*. Para ser operativo, el mensaje requiere un *contexto* de referencia ‘referente’ en otra nomenclatura un tanto ambigua, captable por el receptor, y o bien verbal o bien capaz de verbalizarse; un *código* enteramente, o por lo menos parcialmente, común al emisor y al receptor (o en otras palabras, codificador y al descodificador del ‘mensaje’), y finalmente un contacto, un canal físico y una conexión psicológica entre el emisor y el receptor, que permita a ambos entrar y permanecer en comunicación.

“Aunque distinguimos seis aspectos básicos del lenguaje, difícilmente podríamos encontrar mensajes verbales que llenaran únicamente una función. La diversidad reside no en un monopolio de alguna de estas varias funciones, sino en su diferente orden jerárquico. La estructura verbal de un mensaje depende ante todo de la función predominante” (Jakobson, 1980: 81-82)

El hecho de diferenciar jerarquías en los mensajes comunicacionales, conlleva a la discriminación de los diversos tipos de comunicación, no sólo formulados desde un código lingüístico, sino a partir de señales no verbales (extralingüísticas).

Mark L. Knapp, en su obra *La comunicación no verbal* (1980) destaca que el término de *comunicación no verbal* fue empleado por primera vez en la portada de un libro por el psiquiatra Jurgen Ruesh y el fotógrafo Weldon Kees (*Nonverbal communication: notes on the visual perception of human relations*, 1956) al presentar sus observaciones sobre las secuencias de comportamiento y su significado en las relaciones humanas.

Al referirse al campo de estudio de la comunicación no verbal, agrega que ésta va más allá de la diferenciación de los fenómenos acústicos en categorías de vocales y no vocales, ya que existen sonidos que pueden ser producidos por el individuo sin necesidad del aparato de fonación, como un chasquido, un aplauso o una palmada en el cuerpo. Tampoco puede afirmarse que todas las palabras son verbales, como ocurre con el uso de onomatopeyas: *quiquiriquí; tic, tac; cuchichear*, que reproducen los sonidos en metáfora. Sin embargo, existen otros aspectos; al hablar utilizamos un

<sup>22</sup> Puede apreciarse en el diagrama de Jakobson –relacionado con la comunicación lingüística y paralingüística- tiene la influencia del modelo matemático de Shannon y Weaver. Para Yves Winkin, Jakobson ilustra un fenómeno reconocible en todos los investigadores en ciencias humanas que utilizan el modelo de transmisión de Shannon, el cual derivó en la teoría de la información. Se depuran los aspectos técnicos -respetando la dupla emisor/receptor- y se agregan otras variables. “Es como si el único elemento que Shannon ha podido legar a los legos en ingeniería sea la imagen del telégrafo que impregna todavía el esquema original. Podríamos hablar así de un modelo telegráfico de la comunicación.”

Bateson, et. al., *La nueva comunicación*, p. 18.

paralenguaje {signos paralingüísticos} para resaltar, cambiar o matizar nuestro discurso.

Aunque con la comunicación no verbal es difícil establecer un diálogo secuencial largo, podemos darnos a entender sin la necesidad de las palabras o reforzar la comunicación verbal mediante el uso de señales de *acentuación* -movimientos alternos de manos, cabeza o gestos-, o de *reguladores* -negación o asentimiento- para mantener una conversación comprensible.

Por otra parte, Kannap detalla que el lenguaje del cuerpo dado por significaciones del comportamiento cinético y la expresión facial, abarca la postura y los movimientos corporales, de extremidades, de cabeza; los gestos, el movimiento de los ojos y párpados, la expresión de la mirada; los cambios en la tonalidad de la piel, la sudoración; el contexto -proxemia, el estudio del uso del espacio personal y social; las características físicas -la altura, el peso, el cabello, los olores del cuerpo, el atractivo personal-; los artefactos -lentes, maquillaje, perfume, ropa-, entre otros aspectos.

Existen categorías en las que se han dividido la comunicación no verbal, tal es el caso de los *emblemas*, señales con significado de acuerdo a las costumbres culturales de una comunidad: formar la *V de la victoria* con los dedos índice y medio; entreabrir la boca y señalárla con la mano para decir *tengo hambre*; mover la cabeza, la mano o los dedos para indicar un *sí* o un *no*, etcétera.

Las funciones de la comunicación no verbal están asociadas a la persuasión, la información, el aprendizaje, la expresión de emociones y los estados de ánimo. El concepto más conocido para destacar la comunicación no verbal, es la *comunicación cara a cara*, en la cual la relación interpersonal es directa y existe una retroalimentación (*feedback*) inmediata de las señales verbales y no verbales con nuestro interlocutor.

La comunicación verbal y no verbal son inseparables, sin embargo, para algunos investigadores su división artificial ha servido para su estudio, y para otros, ha sido poco útil, como lo señala Gregory Bateson (cuyos puntos de vista se exponen con detenimiento en los capítulos 2 y 3).

La PNL integra la comunicación verbal y no verbal en un mismo modelo, para comprender las incongruencias entre el decir y el hacer de las personas; entender los sentimientos y pensamientos expresados por medio de las palabras, la tonalidad de la voz, los gestos o los movimientos del cuerpo. De esta forma, rompe con las fronteras que separan el pensamiento y la acción, y concibe la comunicación como un proceso integral y sistémico donde las representaciones mentales del individuo son la base para interpretar el mundo externo y comunicar su mundo interno.

## La significación

La complejidad del estudio de la comunicación verbal y no verbal se realiza por medio de disciplinas interconectadas como la semántica y la semiología -las cuales aún debatían sus campos de estudio en la mitad del siglo XX-, cuyos objetos de investigación son los signos lingüísticos y no lingüísticos, respectivamente.

Pierre Guiraud, en su libro *La semántica* (1955), esclarece el término *semántico* (del griego *semanio*, significar, a su vez de *sema*, signo), acuñado en 1883 por el lingüista Michel Bréal para designar *la ciencia de los significados y de las leyes que rigen la transformación de los sentidos*. En un primer momento, nos dice el investigador francés, este vocablo es usado para expresar el valor semántico -el sentido y el cambio de sentido- de las palabras, para después extenderse a otros signos -los colores, los gestos, la música-, a los que se les reconoce una función semántica. Esta es la razón, por la que el valor semántico sea atribuido a todo signo de comunicación.

En la semántica lingüística, el estudio de las palabras en el seno del lenguaje, participan diversas áreas interesadas en la estructura de la representación mental y en dar solución a los problemas relacionados con la significación y el sentido de los signos del lenguaje hablado. "La semántica es el estudio del sentido de las palabras: el lenguaje es un medio de comunicación; la lengua es el instrumento de que nos valemos para transmitir nuestras ideas. '¡Mozo, un burdeos!', transmite a cierta persona mi deseo de conseguir cierta cosa, y esta persona me comprende: la idea, es decir, la imagen del vaso de vino que tengo en la mente, se forma a su vez en la suya.

"Se trata de un proceso complejo que implica las cosas, la imagen mental de las cosas, la formación de los sonidos, su disposición en un orden determinado, la audición, la formación de la imagen en la mente del oyente; toda una serie de problemas que interesan a la epistemología, a la lógica, a la psicología, a la fisiología, a la acústica y a la lingüística." (Guiraud, 1955: 12-13)

Guiraud reconoce que la semántica *abarca un campo amplísimo que, aun limitado a la lengua, invade los terrenos de la lógica, la psicología, la teoría del conocimiento, la sociología, la historia, etcétera*. Y esta complejidad aumenta cuando se habla del signo y la significación, que constituyen el problema fundamental de la semántica. "Lo que se llama experiencia o conocimiento no es sino una 'significación' de la realidad, de la cual las técnicas, las ciencias, las artes, los lenguajes, son los modos particulares; de ahí la importancia, la universalidad del problema de la significación así planteado; vivimos entre signos, y una ciencia de la significación abarcaría el conjunto de las actividades y de los conocimientos humanos." (Guiraud, 1955: 16)

Asevera que *un signo es un estímulo asociado a otro estímulo, del cual evoca la imagen mental, por tanto, la significación es un proceso psíquico; todo ocurre en la mente*. Y añade que esta función asociativa mental tiene como insumo los signos naturales

-fenómenos de la naturaleza, iconos- y los signos artificiales –representación de la realidad mediante un dibujo, el lenguaje articulado, un ademán, un gesto-. Es por ello que las palabras, no tienen sentidos, únicamente tienen empleos; el sentido depende de las relaciones de las palabras del contexto y estas relaciones son determinadas por la estructura del sistema lingüístico, que se fija en la memoria de los hablantes como un contenido dado por una convención entre los que emplean la lengua y el habla para comunicarse.

Al hablar de *La Semiología* (1972), concebida por Ferdinand de Saussure como la ciencia que estudia la vida de los signos en el seno de la vida social, Pierre Guirau evidencia las dificultades para definir con precisión esta disciplina que centra su estudio en los signos no lingüísticos y, también, aborda los signos lingüísticos. Lo cierto es que al estudiar la sinificación de los signos verbales y no verbales, resulta difícil dividir ambos conceptos, ya que su complementariedad en la comunicación los hace inseparables.

Roland Barthes, en su libro *Mitologías* (1957) afirma que *la semiología es una ciencia de las formas, puesto que estudia las significaciones*. Agrega que el habla es un mensaje y, no necesariamente debe ser oral, sino que puede estar formada de escrituras y representaciones. La imagen es más *imperativa* que la escritura, dice, puesto que *impone la significación en bloque, sin analizarla ni dispersarla*.

El semiólogo y escritor francés considera el lenguaje como una *forma genérica* de significación. "Entenderemos por lenguaje, discurso, habla, etc., toda unidad o toda síntesis significativa, sea verbal o visual; para nosotros una fotografía, será un habla de la misma manera que un artículo de un periódico. Hasta los objetos podrían transformarse en habla siempre que significuen algo." (Barthes, 1957: 201)

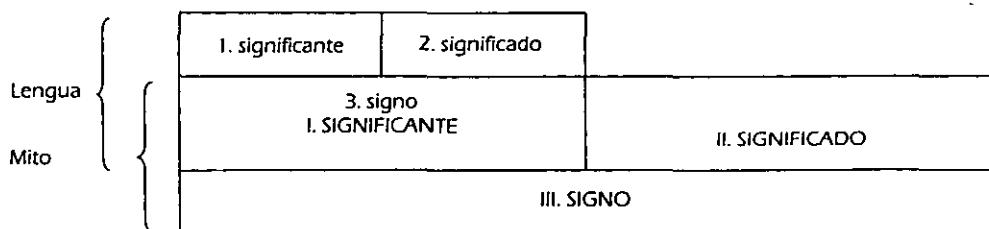
Al explicar el estudio de las ideas como forma, asevera: "Sería útil recordar que la semiología postula una relación entre dos términos, un significante y un significado. Esta relación se apoya en objetos de orden diferente; porque decimos que no se trata de una igualdad sino de una equivalencia. Mientras el lenguaje común me dice simplemente que el significante *expresa* el significado, en cualquier sistema semiológico no nos encontramos con dos, sino con tres términos diferentes. Lo que se capta no es un término por separado, uno y luego el otro, sino la correlación que los une: tenemos entonces el significante, el significado y el signo.

"Tomemos como ejemplo un ramo de rosas: yo le hago *significar* mi pasión. ¿Se trata de un significante y un significado, las rosas y mi pasión? No, ni siquiera eso; en realidad, lo único que tengo son rosas 'pasionalizadas'. Pero en el plano del análisis existen efectivamente tres términos; esas rosas cargadas de pasión se dejan descomponer perfectamente en rosas y en pasión; unas y otras existen antes de unirse y formar ese tercer objeto que es el signo. Así como es cierto que en el plano de lo vivido no puedo disociar las rosas como significante y las rosas como signo: el significante es hueco, el signo es macizo, es un sentido." (Barthes, 1957: 203-204)

En resumen, existen tres componentes de la significación:

El <i>signo</i> : el total asociativo de un concepto y de una imagen (las rosas)	El <i>significante</i> : la convención social del signo, la asociación o suma de otros signos (la pasión, el amor, el cariño, la estimación...)
	El <i>significado</i> : el sentido emotivo, racional o motor de la persona (mi pasión, mi cariño, mi estimación..., hacia alguien)

En este *sistema semiológico*, donde el proceso de *significación* -la correlación del *significante* y el *significado*-, genera uno nuevo o transforma el sentido de los *signos*, los cambios ocurren por el manejo de distintos niveles de abstracción. Cualquier signo puede ser modificado al atribuirsele un significante que derivará en un significado distinto, lo que producirá un nuevo signo, y este proceso puede continuar interminablemente.



Roland Barthes, *Mitología*, p. 206.

Barthes reconoce que esta trilogía de funciones semiológicas -como parte del todo- son tan estrechas que puede hacer parecer inútil su análisis, pero sirven para *desmitificar*, mediante la operación de la *lectura* o el *desciframiento*, los sentidos culturales, a través de la función del metalenguaje (una posición superior de análisis) y el lenguaje objeto (nuestro objeto de análisis).

La significación de los mensajes lingüísticos, nos ayuda a comprender la constitución de los lenguajes simbólico y metafórico, las representaciones mentales del individuo. Y apreciamos el aporte de la semántica general -el estudio del sentido psicológico y social de los signos- en la PNL, con la incorporación de los conceptos de su creador, el lingüista Alfred Korzybski, quien ubicó la creación de las representaciones del mundo y sus consecuencias en la vida de las personas, en los aspectos internos y el contexto social.

Por otra parte, también vislumbramos la inmensa capacidad del ser humano para generar representaciones y transformar su significación de forma infinita, a partir de un signo -en este caso el código lingüístico, el cual es finito-, como lo explica la lingüística generativa transformacional de Noam Chomsky y la teoría de los tipos lógicos empleada por Gregory Bateson para analizar los niveles de abstracción en la comunicación. La PNL retoma estos conceptos y aborda los procesos del pensamiento y el lenguaje como uno solo.

## Consideraciones para el estudio de la PNL

### La acción comunicativa

Jürgen Habermas en su libro *Teoría de la acción comunicativa*, vols. I y II (1981), propone los fundamentos normativos para una teoría crítica de la sociedad, basada no en la ideología, sino en la perspectiva sistémica, la diferenciación entre los sistemas y subsistemas sociales (estructuras) y su reproducción en el mundo de la vida del individuo (representaciones mentales de estas estructuras).

En el primer volumen de su obra, Habermas toma como hilo conductor el lenguaje hablado, *mecanismo coordinador de nuestras acciones* y medio para llegar a un entendimiento con los demás. A su entender "el concepto de acción comunicativa se refiere a la interpretación de a lo menos dos sujetos capaces de lenguaje y de acción que (ya sea con medios verbales o con medios extraverbales) entablan una relación interpersonal. Los actores buscan entenderse sobre la situación de acción para poder así coordinar de común acuerdo sus planes de acción y con ello sus acciones." (Habermas, 1981a: 124)

El acto del habla –secuencia verbal, emisiones de un hablante que son inteligibles y aceptables para el otro sujeto capaz de lenguaje y acción- presupone manifestaciones simbólicas del actor, las cuales se convierten en procesos observables al entrar en contacto con el mundo; tal es el caso de los movimientos corporales gobernados por el sistema nervioso central, y que causan un cambio físico en el mundo. Estas *co-realizaciones* de un plan de acción, explica el autor, surgen del pensamiento y alcanzan autonomía en la consecución de un propósito del hablante.

Habermas diferencia dos tipos de movimientos del individuo para intervenir en el mundo. *Actúa instrumentalmente (cambio causal)* y *se expresa comunicativamente (cambio semántico)*, empleando *movimientos de la laringe, boca, labios, para hablar; las inclinaciones de cabeza, encogimiento de hombros; los movimientos de la mano y dedos para escribir, dibujar, tocar el piano*.

El entendimiento entre dos personas –realizado mediante una estructura *preposicional* formada por opiniones que pueden exponerse en forma de enunciados y la capacidad de hacer uso del conocimiento- es un acuerdo racional que se mide por *pretensiones de validez*, que pueden ser rebatidas en tres aspectos universales: *rectitud normativa* (contexto normativo), *veracidad expresiva* (demostración de sus vivencias personales) y *verdad preposicional* (enunciados o presuposiciones ajustadas a la *realidad* que el hablante reclama como verdaderas), las cuales son susceptibles de crítica por los actores de la comunicación.

Habermas agrega que cuando dos individuos plantean con sus manifestaciones simbólicas *pretensiones de validez*, que puedan ser criticadas o defendidas, la *racionalidad comunicativa* se mide por las reacciones internas que entre sí guardan el

contenido semántico, las condiciones de validez y las razones que en caso necesario pueden alegarse a favor de la validez de esas emisiones o manifestaciones, y de la verdad del enunciado o de la eficacia de la regla de acción.

Estas categorías de racionalidad representadas en emisiones o manifestaciones simbólicas, dan *fundamentación* a la comunicación, y el aspecto de cómo los actores se refieren a ellas, la fiabilidad del saber que encarnan. El *desempeño discursivo* o verificación del discurso conlleva al concepto de la *racionalidad comunicativa*. Por ello, *las pretensiones de validez ocupan un puesto central en la teoría de la acción comunicativa*.

### El mundo simbólico

Como la comunicación conlleva a la interpretación del mundo, Habermas distingue entre la racionalidad de un *modo de vida* (*Lebensführung*), donde los aspectos sistemáticos de las razones y la eficacia de sus manifestaciones se restringen a un evento; y la racionalidad de un *mundo de la vida* (*Lebenswelt*) compuesto por razonamientos en largos períodos de tiempo o toda una vida, donde las condiciones socioculturales subyacen y no sólo reflejan un pensar compartido por particulares, sino por colectivos humanos.

Es así como el término *mundo de la vida* –el mundo vivencial- integra las relaciones entre los aspectos sociales, subjetivos y objetivos del individuo. Una persona representa, simultáneamente, algo de los mundos objetivo, social y subjetivo que le permiten negociar con las otras personas definiciones de una realidad compartida. De esta forma, se entiende que el *mundo de la vida* surge de la socialización y es compartido *intersubjetivamente* por los individuos.

Habermas recurre a la teoría del tercer mundo, presentada por Karl Popper (ponencia *Objective knowledge*, 1967), para explicar los tres mundos de la razón: el mundo de los objetos físicos o estados físicos; el mundo de los contenidos objetivos del pensamiento, y el mundo de los estados de conciencia, de los estados mentales o, quizás, de las disposiciones del comportamiento para la acción.

Este *tercer mundo* popperiano, conformado por las teorías y los productos simbólicos, permite entender cómo la *interpretación* del mundo está dada por los contenidos semánticos de la cultura y los objetos simbólicos que pueden ser concebidos como algo en el mundo, los contenidos de los eventos vivenciales (mentales) y, simultáneamente, distinguirse como objetos de nivel superior, los eventos físicos (observables).

"Las imágenes del mundo no sólo juegan un papel determinante en los procesos de entendimiento, sino también en la socialización de los individuos. Las imágenes del mundo cumplen la función de *conformar* y *asegurar la identidad* proveyendo a los individuos de un núcleo de conceptos y suposiciones básicas que no pueden revisarse sin afectar la identidad tanto de los individuos como de los grupos sociales. Este *saber*

garantizador de *identidad* se torna cada vez más formal en la línea que va de las imágenes cerradas [sin posible alternativa] a las imágenes abiertas del mundo [conciencia de alternativas]; depende de estructuras que cada vez se desligan más de los contenidos, los cuales quedan así francos para poder ser revisados." (Habermas, 1981a: 97)

En la actualidad, dice Habermas, partimos de las *presuposiciones formales de continuidad o intersubjetividad* necesarias para referirnos a algo en el mundo objetivo, idéntico para todos los observadores, o a algo en nuestro mundo social, que es un *mundo intersubjetivamente compartido* por todos los miembros de un grupo. Así, quien acude al uso ordinario del lenguaje, el *mundo interno*, el del ámbito de la subjetividad humana, guarda una relación de complementariedad con el *mundo externo*, el de la objetividad.

Es así como, el concepto de *acción comunicativa* de Habermas hace a un lado los supuestos del análisis del actor/mundo realizados por el *científico social* para dar voz a la propia *perspectiva de los hablantes y oyentes*, a través de tres mundos diferentes o conceptos de abstracción: el *mundo objetivo* (supuestos en común, totalidad de los *hechos*, estados de cosas que pueden considerarse verdaderas); el *mundo social* (conjunto de las relaciones interpersonales reconocidas por los integrantes como legítimas); y el *mundo subjetivo* (representado como la totalidad de las vivencias del hablante, a las que tiene un acceso *privilegiado, único*).

Habermas advierte que todo proceso de entendimiento tiene lugar sobre el trasfondo de una precomprensión cultural. *Para los integrantes de una misma cultura, los límites de su lenguaje son los límites del mundo. Pueden dilatar el horizonte de su mundo de la vida tanto como quieran, pero no pueden salirse de él.* "Son los propios actores los que buscan un consenso y lo someten a criterios de verdad, de rectitud y de veracidad, es decir, a criterios de ajuste y desajuste entre los actos de habla, por un lado, y los tres mundos con que el actor contrae relaciones con sus manifestaciones, por el otro." (Habermas, 1981a: 144)

Apoyado en la distinción que hace Karl Popper sobre las mentalidades *cerradas y abiertas*, Habermas señala: Si la racionalidad de las imágenes del mundo puede enjuiciarse en la dimensión *carácter cerrado vs. carácter abierto* definida en términos de pragmática formal, se cuenta con cambios sistemáticos de las estructuras de las imágenes del mundo que pueden explicarse no sólo psicológica, económica o sociológicamente, es decir, por medio de factores externos, sino que también pueden hacerse derivar de un incremento del saber, del que cabe hacer una reconstrucción interna.

De esta forma, el *mundo de la vida* es un conocimiento de uno mismo y con los otros. "Ciertamente que los procesos de aprendizaje tienen que explicarse a su vez por medio de mecanismos empíricos; pero al propio tiempo están concebidos como soluciones de problemas, de modo que tienen que resultar accesibles a una evaluación sistemática en función de *condiciones internas de validez*. La posición universalista obliga a aceptar, a lo menos *in nuce*, la hipótesis evolutiva de que la racionalización de las imágenes del mundo se cumple a través de procesos de aprendizaje." (Habermas, 1981a: 100)

Este concepto de reconstrucción interna del *mundo de la vida* –las convicciones y los valores compartidos intersubjetivamente–, constituye el núcleo teórico de la PNL, el estudio de la estructura subjetiva humana, lo que la convierte más que en una teoría del comportamiento, en una pragmática del entendimiento, donde el aprender o el desaprender conlleva a una revisión de la validez del discurso y la acción, tanto propia como de las otras personas.

### El análisis sistemático

En su segundo volumen de la *Teoría de la acción comunicativa*, Habermas explica la metodología para analizar y resolver los problemas de la sociedad con la ayuda de la *perspectiva sistemática*. Expone que los componentes estructurales (instituciones y sistemas sociales) se reproducen por medio de los procesos de la *cultura* (acervo de saber), de la *sociedad* (ordenación de relaciones que da solidaridad a un grupo) y de la *personalidad* (competencias para el entendimiento e identidad del individuo).

El enlace entre los componentes estructurales –factores externos– y la reproducción simbólica del mundo de la vida –procesos internos– tiene lugar en la comunicación, donde cobra sentido la dimensión semántica (significados o contenidos de la tradición cultural), la dimensión del espacio social (grupos socialmente integrados) y la dimensión del tiempo histórico (sucesión de generaciones). El resultado de estas interrelaciones pueden apreciarse en el siguiente cuadro.

#### Aportaciones de los procesos de reproducción (simbólica) al mantenimiento de los componentes estructurales del *mundo de la vida*

Componentes estructurales Procesos de reproducción	Cultura	Sociedad	Personalidad
Reproducción cultural	Esquemas de representación susceptibles de consenso ( <i>saber válido</i> )	Legitimación	Patrones de comportamiento eficaces en el proceso de formación, metas educativas
Integración social	Obligaciones	Relaciones interpersonales	Pertenencia a grupos
Socialización	Interpretaciones	Motivaciones para actuar de conformidad con las normas	Capacidades de interacción

Jürgen Habermas, *Teoría de la acción comunicativa*, vol. II, p. 202.

Puede observarse que la propuesta de Habermas abarca los componentes estructurales de la *cultura*, donde el conocimiento, las creencias y los valores de la representación del mundo de las personas tienen lugar; lo *social*, en el que la organización de las relaciones con los otros prevalece; y la *personalidad*, que integra el comportamiento del individuo. Conforme estos sistemas y subsistemas estructurales se interrelacionan -ya sea de forma horizontal, vertical o transversalmente-, podemos apreciar la importancia del concepto sistémico en su consolidación.

Dentro de este proceso para dar sentido a las estructuras sociales, *el medio lingüístico es el mecanismo a través del cual se reproducen*, de ahí que la acción comunicativa cumpla diversas funciones en cada uno de estas estructuras, las cuales Habermas resume en el siguiente cuadro.

#### Funciones de reproducción que cumple la acción comunicativa

Componentes estructurales Procesos de reproducción	Cultura	Sociedad	Personalidad
<b>Reproducción cultural</b>	Tradición crítica, adquisición de saber cultural	Renovación del saber legitimatorio	Reproducción del saber eficaz en los procesos de formación
<b>Integración social</b>	Inmunización de un núcleo de orientaciones valorativas	Coordinación de las acciones a través del reconocimiento de pretensiones de validez	Reproducción de los patrones de pertenencia social
<b>Socialización</b>	Enculturación	Internalización de valores	Formación de la identidad individual

Jürgen Habermas, *Teoría de la acción comunicativa*, vol. II, p. 204.

La importancia de las interacciones entre los componentes estructurales y los procesos de reproducción simbólica, puede advertirse en la secuencia: el mantenimiento de la tradición crítica para la adquisición del saber cultural/ necesaria para la coordinación de las acciones por medio de las pretensiones de validez del lenguaje / que determinan la formación de la identidad del individuo. De esta forma, comprendemos los fenómenos sociales de la vida cotidiana en sus niveles primordiales: la abstracción (cultura), la interacción humana (sociedad) y la individualidad (personalidad).

La teoría de la acción comunicativa de Habermas huye del *fundamentalismo*, de la crítica ideológica; reconstruye los fenómenos a través de presuposiciones universales y acciones orientadas al diálogo, donde las ideas, producto del pensamiento interno (la experiencia

del individuo) y la relación con los otros, sustentan el habla argumentativa. Sólo así las observaciones empíricas que explican otros fenómenos distintos, son susceptibles de crítica mediante las pretensiones de validez, es la búsqueda del consenso.

Lo que Habermas reivindica es la capacidad de la autocritica, renovar la racionalidad y el entendimiento, privilegiar la movilidad contra la inmovilidad del pensamiento. *Sólo bajo la presión de un problema que nos sale al paso quedan arrancados importantes fragmentos de ese saber de fondo de la modalidad de familiaridad incuestionable con que nos eran presentes, y son atraídos a la conciencia como algo de lo que necesitamos cerciorarnos. Sólo un terremoto nos hace cobrar conciencia de que habíamos considerado incombustible el suelo en que estamos parados.*

Su teoría de la acción comunicativa une los aspectos subjetivos y objetivos de la interacción humana para entender los hechos y procesos culturales, sociales y personales, constituyentes de cualquier sociedad. Sin embargo, no todo es armonía comunicacional, cuando la lógica de los sistemas estructurales (sociales) *colisiona* con la lógica de las representaciones simbólicas (comunicacionales), tanto en las esferas de la vida privada como de la pública, se crean perturbaciones en los procesos de reproducción simbólica de las estructuras del *mundo de la vida*. La *confusión* entre ambos criterios se refleja como patologías -desequilibrios sistémicos que operan como crisis- en las representaciones del mundo y que afectan a las estructuras sociales. Esto ocurre porque la comunicación es sustituida por medios de control -el dinero o el poder-, que conllevan a una acción disociada del entendimiento, donde el consenso y la voluntad de las personas se pierden.

**Fenómenos de crisis (patologías)  
en caso de existencia de perturbaciones en la reproducción**

Componentes estructurales Procesos de reproducción	Cultura	Sociedad	Personalidad	Dimensiones de evaluación
Reproducción cultural	Pérdida de sentido	Pérdida de legitimación	Crisis de orientación y educativa	Racionalidad del saber
Integración social	Inseguridad y perturbaciones de la identidad colectiva	Anomía	Alineación	Solidaridad de los miembros
Socialización	Ruptura de tradiciones	Pérdida de motivaciones	Psicopatologías	Autonomía de la persona

Jürgen Habermas, *Teoría de la acción comunicativa*, vol. II, p. 203.

Habermas destaca que podemos apreciar las consecuencias sistémicas de las perturbaciones en la reproducción simbólica. Las causas y las consecuencias de las perturbaciones de la anomia (afección de la integración social) se encuentran en la periferia, es decir, la falta de valores culturales (pérdida de sentido) en el plano de la reproducción cultural, conlleva a la falta de interés en los aspectos sociales (anomia), lo que produce perturbaciones en la conducta de los individuos (psicopatologías), correspondientes a los aspectos de la personalidad y la socialización.

También advertimos que las dimensiones para evaluar estas patologías tienen como base las propias pretensiones de validez de las personas, es decir, mediante la crítica -*investigación imparcial de las tendencias y contratendencias en los ámbitos de los procesos de reproducción [simbólica] del mundo- cultural* (racionalidad del saber: conocimientos, creencias, valores), social (solidaridad de los miembros: las cualidades de las relaciones con los otros) o psicoterapéutica (la autonomía de la persona: su individualidad).

Al retomar la crítica psicoterapéutica –que incide en la reproducción simbólica de la persona para modificar su comportamiento- tenemos a nuestro alcance una metodología para valorar la autonomía y actuación del individuo en los distintos ámbitos de la sociedad. Pero, antes de considerar el campo de acción de la comunicación con fines psicoterapéuticos, conozcamos otras propuestas –desde el enfoque comunicacional- que nos permiten abordar el tema de la PNL.

### La crítica sin ideologías

Las opiniones de Lucien Sfez y Jürgen Habermas acerca de la comunicación, tienen mucho en común. Ambos pensadores denuncian las patologías de la confusión de los niveles de representación del mundo –a partir de procesos internos y de interacciones socioculturales- y proponen su análisis desde un terreno neutral que permita analizar el proceso comunicativo sin caer en los prejuicios de las ideologías, aunque no por ello se ha de evitar conocer su influencia en la sociedad.

Sfez revela que existen dos categorías en la comunicación, *el episteme* (*el logos*, la palabra y el conocimiento), *que es descriptible y legible del cual podemos escapar mediante una crítica* (tal como lo propone Habermas con los procesos de validez), y *la forma simbólica, que envuelve de tal modo nuestros pensamientos y actos que en teoría no podemos describirla* (la intersubjetividad a la que también se refiere Habermas). De esta forma, diferencia entre la *tecnología* –técnicas o procedimientos para la consecución de un fin comunicacional- y las *tecnologías del espíritu* –metáforas, imágenes, percepciones que tienen una connotación tecnócrata, un simbolismo mecanicista- que condicionan nuestras prácticas sociales y políticas.

Para ambos investigadores, la comunicación es simbólica, originada por una interpretación mental, la *visión del mundo*, de Sfez, o *el mundo de la vida*, de Habermas, y se materializa en el mundo físico a través de la acción. Encontramos en estas teorías

un apoyo metodológico para el análisis de la programación neurolingüística, el estudio de la estructura de la experiencia subjetiva que determina el comportamiento humano.

Para elaborar una crítica a la comunicación, distinta a la expuesta por la teoría tradicional, es necesario tomar en cuenta los sistemas de las estructuras sociales y la forma en que se reproducen simbólicamente. "Este cambio de situación y esta mudanza de los problemas no pueden abordarse con los viejos medios teóricos. Si ponemos en conexión los grandes cambios de la organización familiar con la racionalización del mundo de la vida, entonces es interacción socializadora la que ha de constituir el punto de referencia del análisis del desarrollo del yo, y la comunicación sistemáticamente distorsionada, es decir, la cosificación de las relaciones interpersonales, el punto de partida para la investigación de la patogénesis. La teoría de la acción comunicativa ofrece un marco en que reformular el modelo estructural del Yo, Ello y Super-Ego. La teoría de las pulsaciones, que concibe la relación del yo con la naturaleza externa en categorías de la filosofía de la conciencia, esto es, según el modelo de las relaciones entre un sujeto y un objeto, puede sustituirse entonces por una teoría de la socialización que vincule a Freud [psicoanálisis] con Mead [antropología y teoría de los sistemas], que ponga las estructuras de la intersubjetividad en el puesto que les corresponde y que sustituya las hipótesis relativas a los destinos pulsionales por hipótesis relativas a la historia de la interacción y de la formación de la identidad." (Habermas, 1981b: 449-550)

Para Lucien Sfez se trata de distinguir lo que la PNL llama modelos mentales, nuestras *representaciones* del mundo, pero no como simples observadores, sino responsabilizándonos de nuestras actitudes frente la teoría y la práctica comunicacional. Hay que diferenciar la metáfora mecanicista (que conlleva a asumir una actitud *por* la técnica, separada de nosotros), la metáfora organicista (en la que asumimos la técnica *en*, dentro o como parte de nosotros) y la metáfora de Frankenstein (donde sólo actuamos *por* la técnica y para ella). "No se trata de decidir por una de las tres actitudes, sino de analizarlas como fuentes de opiniones que se presentan aquí y allá, so pretexto de científicidad. Percibir estas actitudes es ya criticar los *discursos plenos* que acompañan a esos nuevos objetos dotados de un poder de fascinación casi irresistible: la máquina de comunicar." (Sfez, 1988: 54)

Según el investigador francés, la comunicación puede concebirse como episteme, práctica, ideología o forma simbólica. Y obviamente también puede preverse que alguno de estos conceptos pierdan sentido y alcancen niveles patológicos como el *tautismo*. "Forma simbólica o filtro que nos permite visualizar no sólo las relaciones individuales y sociales, sino también nuestras relaciones con el mundo construido. Marco simbólico que poco a poco se interiorizará hasta el punto de no ser ya percibido como filtro, o medio de conocimiento entre otros, sino como algo que da lugar a una única aprehensión de la realidad." (Sfez, 1988: 23)

Las propuestas lúcidas de Jürgen Habermas -a partir de la crítica al razonamiento funcionalista y las estructuras sociales- y de Sfez -crítica centrada en las estructuras epistemológicas y simbólicas-, aleja del reduccionismo ideológico la investigación de la

comunicación -y de la sociedad misma- para ampliarla, mediante un enfoque sistémico (sistemas y subsistemas culturales, económicos, políticos, familiares, personales) y holístico (el individuo y su relación con el entorno), es decir, niveles individuales (internos) y sociales (externos) vinculados al ser humano. Al estudiar la programación neurolingüística desde el enfoque comunicacional -con esta metodología-, podemos identificar sus principios y valorar su utilidad en la individualidad y la colectividad.

### **La elección del marco teórico**

Al hablar de los paradigmas, los modelos, las metáforas, las teorías o las diferentes categorías conceptuales utilizadas para describir fenómenos comunicacionales, lo que hemos hecho es una somera revisión teórica para vislumbrar el enfoque de las ciencias de la comunicación. Sin embargo, hay que estar conscientes de que la comunicación humana es un área del conocimiento explorada desde diferentes puntos de vista. Y aunque aquí se han expuesto algunas proposiciones para delimitar el estudio de la PNL, no por ello negamos las discrepancias científicas que surgen en esta área -recordemos la teoría de Thomas S. Kuhn respecto al surgimiento de nuevos paradigmas y el rechazo al cambio-, tal parece que los antagonismos se hacen más evidentes cuando llegamos al tema de las escuelas o tendencias de pensamiento en la comunicación.

Armand y Michèle Matterlart, en su libro *Historia de las teorías de la comunicación* (1995), dan cuenta de la segmentación y la pluralidad de esta área de las ciencias sociales, que en su intento por encontrar modelos de científicidad ha adaptado esquemas de las disciplinas naturales. "La historia de las teorías de la comunicación es la de estos fraccionamientos y de los diferentes intentos de articular o no los términos de lo que con demasiada frecuencia aparece más bajo la forma de dicotomías y oposiciones binarias, que de niveles de análisis. Incansablemente, en contextos históricos muy distintos, con variadas fórmulas, estas tensiones y estos antagonismos, fuentes de medidas de exclusión, no han dejado de manifestarse, delimitando escuelas, corrientes y tendencias." (Matterlart, Armand y Michèle, 1995: 10)

Las escuelas de pensamiento están conformadas por personas que comparten un estilo de pensar y una posición teórica, filosófica, política, etcétera, a través de la cual miran y representan al mundo. Se trata de instituciones que poseen una infraestructura material y financiera para que sus miembros realicen investigaciones y las difundan; otras veces, son instituciones virtuales donde los vínculos de amistad entre sus integrantes, las coincidencias e interés en sus estudios y la homogeneidad de sus trabajos, son los lazos de unión que les diferencia de otras escuelas de investigación.

En el desarrollo de la comunicación, podemos mencionar la influencia de la Escuela de Chicago, fundada en los EUA en la primera década del siglo pasado, que concibe la ciudad como *laboratorio social*. Conformada por investigadores en psicología, etnología, sociología, geografía, demografía; postula la realización de investigaciones de campo para comprender las interacciones entre los individuos y la *movilidad* de la sociedad

norteamericana. Entre sus exponentes más conocidos están Robert Ezra Park (1864-1944), periodista que realiza *encuestas sociológicas* en los suburbios como *una forma superior de reportaje*, y continua sus investigaciones en la universidad; junto con E. W. Burgess denomina *ecología humana* o *economía biológica* al estudio de las comunidades humanas. Charles Horton Cooley (1864-1929) se ocupa de las señales simbólicas en la comunicación cara a cara y las tendencias unificadoras del medio urbano; sus investigaciones, realizadas entre 1915 y 1935, se centran en el impacto de los medios de comunicación en la integración de los inmigrantes al entorno. La Escuela de Chicago crece hasta el inicio de la Primera Guerra Mundial. (Matterlart, Armarid y Michèle, 1995: 23-27)

Por otra parte, tenemos la Escuela de Frankfurt, de gran influencia en la comunicación. Surgida en 1923 con la fundación del Instituto de Investigación Social, en Frankfurt, Alemania, su planteamiento filosófico y político se distingue por su crítica a la razón y sinrazón de la modernidad, al modo de vida basado en la confianza de la tecnología social e industrial. Sus miembros analizaron desde diferentes visiones la crisis de la modernidad, simbolizada en el holocausto de Auschwitz. Entre sus integrantes se encuentran Walter Benjamin, Theodor W. Adorno, Max Horkheimer y Herbert Marcuse. La Escuela no duda en retomar la dialéctica y el materialismo histórico de Carl Marx y el psicoanálisis de Sigmund Freud como herramientas metodológicas de análisis; alcanzó la cúspide en 1931, y con el surgimiento del nazismo, se exilia a los EUA en las cabezas de sus máximos representantes, para retornar hasta 1950 a su país de origen.

La investigación de los medios masivos de comunicación (*mass communication research*) es una vertiente del pensamiento de las ciencias de la comunicación basada en la concepción de la supremacía de los medios de comunicación. Surgida en las vísperas de la Segunda Guerra Mundial, sus representantes se dedican principalmente a medir los efectos de los medios de comunicación en los receptores. Sus inicios se remontan a 1927 con la aparición del libro de Harold. D. Lasswell *Las técnicas de propaganda política en la [Primera] Guerra Mundial*, el interés de este politólogo y científico se centra en el estudio de los temas de propaganda política, opinión pública y procesos electorales que estudia aplicando las técnicas de encuestas y sondeo; las audiencias son estudiadas con el esquema de estímulo-respuesta de la psicología y el funcionalismo de la sociología. Así mismo, Paul F. Lazarsfeld (1901-1976), sociólogo austriaco que llega en 1935 a los EUA, inaugura los estudios cuantitativos acerca de la audiencia, las técnicas de panel, el seguimiento de la opinión mediante encuestas sucesivas a un grupo de personas; junto con Robert K. Merton, defiende la idea de la unidad funcional de la sociedad. Kurt Lewin (1890-1947), psicólogo de la Escuela Gestalt, también originario de Viena, estudia las decisiones de las personas a través de la influencia de los líderes de opinión y emplea diagramas para simbolizar las dimensiones mentales, físicas y topológicas en la interacción de los individuos. Carl Hovland (1912-1961), psicólogo, entorno al cual gira la Escuela de Yale, realiza experimentos entre los combatientes norteamericanos de la Segunda Guerra Mundial, que sirven para respaldar los estudios sobre la persuasión del público y el cambio de actitudes a través de la comunicación. (Matterlart, Armand y Michèle, 1995: 28-39) (Schramm, 1965: 3-9)

La influencia de la investigación de los medios de comunicación de masas, es eminentemente en la teoría comunicacional, ya nos hemos referido al principio de este capítulo al modelo de Lasswell, quien junto con Lazarsfeld, Lewin y Hovland, son considerados los padres de la investigación de la comunicación en los EUA, cuyo desarrollo estuvo respaldado por la creación de centros de investigación fundados por estos investigadores y el apoyo de renombradas instituciones educativas de ese país.

La misma distinción recibe la teoría de la información, derivada de la teoría matemática de la comunicación expuesta por Claude E. Shannon y Warren Weaver, cuyo modelo comunicacional también ha sido explicado en este trabajo. Con base en el concepto sistemático de la teoría de los sistemas, formalizada por Ludwig von Bertalanffy (*Las teorías modernas de desarrollo*, 1933), que se extiende a los organismos sociales y el uso de las analogías de la información empleadas en las ciencias naturales, *el sistemismo y el funcionalismo comparten, por tanto, un mismo concepto fundamental*: el de función, que denota la supremacía del todo sobre las partes. Así, la teoría de la información integra términos como *entrada* (input) y *salida* (output), retroalimentación (feedback), para señalar los flujos de información propios de la circulación de datos en los sistemas y subsistemas. (Matterlart, Armand y Michèle, 1995: 41-46)

Hasta aquí podemos advertir la enorme amplitud de paradigmas, modelos, metáforas, teorías, escuelas, corrientes, tendencias y demás grupos y categorías conceptuales existentes en la comunicación, esto sin considerar la magnitud del número de conceptos (taxonómicos) de cada una. Al reflexionar sobre el vasto terreno de la teoría de la comunicación, comprendemos las limitantes para exponer toda la literatura del tema. Lo que se ha hecho en este trabajo, es elegir teorías para fundamentar los procesos de comunicación intra e interpersonal, los niveles primordiales de comunicación donde gravita la PNL, que nos ayudan a comprender la validez teórica y la efectividad práctica de su paradigma y modelo comunicacional.

La posibilidad de incluir o excluir teorías, no impide reconocer la importancia de las contribuciones individuales y colectivas en la historia de la comunicación. En nuestra opinión, todas las variantes del pensamiento son importantes para la comprensión teórica y práctica de los fenómenos comunicacionales, y corresponde al investigador valorar las propuestas, apreciar su uso y delimitar los alcances de cada una. Sin duda, la diferenciación de teorías y la posibilidad de elegir una, con pleno conocimiento, disminuye el riesgo de la *confusión* en la comunicación, señalada por Lucien Sfez.

En otras palabras, hemos definido nuestro marco teórico<sup>23</sup> –o enfoque comunicacional– con base en la teoría de la comunicación, principalmente, y de la psicología –área interdisciplinaria de las ciencias de la comunicación– que nos permite realizar una crítica a las pretensiones de validez de la PNL. El hecho de que se utilicen distintas teorías para

<sup>23</sup> Cuando no hay una teoría o un modelo teórico precedente, hay quienes prefieren llamar al marco teórico, *marco conceptual o de referencia*.

Roberto Hernández, Carlos Fernández y Pilar Baptista, *Metodología de la Investigación*, p. 49.

analizar la programación neurolingüística, refleja la complejidad del tema. En los casos en que las propuestas teóricas se contraponen –ya que los fenómenos son observables desde diferentes perspectivas-, se han tomado las proposiciones centrales y se han acoplado los aspectos secundarios. (Roberto Hernández, Carlos Fernández y Pilar Baptista, 1998: 46-47) Con este procedimiento de jerarquización elegimos los aspectos sustanciales por encima de los secundarios, con el fin de no desechar datos valiosos para la investigación.<sup>24</sup>

Cuando nos referimos a la teoría de la comunicación –que incluye una práctica social- estamos ante conocimientos reunidos desde un punto de vista sistemático de los fenómenos o hechos de la comunicación humana, y de las relaciones de sus variables. Como sabemos, una teoría es el conjunto de conceptos, definiciones y proposiciones vinculadas entre sí de forma sistematizada, y los criterios para evaluar su eficacia son la consistencia lógica (coherencia argumental), la perspectiva (obtener resultados y explicar un número mayor de fenómenos), la fructificación (heurística, capacidad de generar nuevas interrogantes) y la parsimonia (buscar sencillez y simplicidad, lo que no significa superficialidad). La teoría nos lleva a buscar respuestas racionales a las distintas interrogantes de la vida diaria, entre sus funciones están describir, explicar y predecir un fenómeno o hecho, además de organizar el conocimiento y orientar la investigación. (Hernández, Fernández y Baptista, 1998: 40-41)

Puesto que la mejor estrategia para construir el marco teórico, es tomar una teoría capaz de describir, explicar y predecir el fenómeno de manera lógica y consistente. (Hernández, Fernández y Baptista, 1998: 43) hemos elegido las relacionadas con la comunicación intra e interpersonal, sobre todo las realizadas por la Escuela de Palo Alto, que tiene como eje de investigación la comunicación con fines psicoterapéuticos.

El concepto de *programa científico de investigación*, perteneciente a Imre Lakatos (1922-1974), destacado filósofo de la ciencia y contemporáneo de Kuhn, propone una continuidad en el conocimiento mediante el tratamiento de las teorías como *estructuras organizadas* con principios afines que sirven de guía para las investigaciones posteriores. En su libro *La metodología de los programas de investigación científica* (1975), atribuye al conjunto de estas teorías un grado de coherencia y la capacidad para obtener descubrimientos, en el entendido de que las teorías no pueden eliminarse hasta que surjan otras mejores que las sustituyan. La base de estos *programas* son las hipótesis teóricas que constituyen el *núcleo central* de las investigaciones, el cual es rodeado por los *cinturones heurísticos* positivo y negativo que facilitan su confirmación o falsación. (Chalmers, 1976: 120)

<sup>24</sup> Por citar un ejemplo, la crítica de Richard Bandler y John Grinder sobre el cuantioso tiempo requerido por la psicoterapia tradicional (psicoanálisis) para producir resultados, en comparación con los obtenidos de forma rápida con las técnicas de terapia breve (PNL), ha de ser tomada en cuenta en el contexto temporal (los cambios experimentados por el paciente en un lapso de tiempo determinado y las ventajas para él) y no en lo referente a la validez de uno u otro método psicoterapéutico.

Las metodologías de Lakatos, los *programas científicos de investigación*, y de Kuhn, el surgimiento de los *paradigmas*, ofrecen un cambio de teorías con base en la elección y los valores de los científicos. Mientras la primera teoría es identificada dentro del *racionalismo* (vinculado a un criterio de racionalidad universal, *objetivismo*), la segunda es calificada de *relativista* (donde la ciencia varía de un individuo a otro o de una comunidad a otra, *subjetivismo*). Lo cierto es que fuera del *radicalismo* y las *etiquetas* en la historiografía de la ciencia, la inflexibilidad de ambas concepciones crea inquietudes en las mentes científicas. Una opción es tomar lo mejor de cada una.

Alan F. Chalmers, en su libro *¿Qué es esa cosa llamada ciencia?* (1976) ofrece un *supuesto sociológico* *objetivista*: la *fertilidad*, para contrarrestar la *irracionalidad* (*subjetivismo*) en la explicación del cambio teórico expresado por Lakatos. Este autor francés afirma que son las *oportunidades* (*externas*) de descubrimientos en los *programas* y no las *intenciones* (*internas*), elecciones y decisiones conscientes o inconscientes de los científicos, lo que lleva a un cambio de teoría por otra.

"[...] Si existe una oportunidad objetiva para el desarrollo de un programa, antes o después algún científico o grupo de científicos la aprovechará. El efecto neto es que habrá un programa que ofrezca más oportunidades objetivas de desarrollo que sus rivales, el cual tenderá a superar a sus rivales cuando estas oportunidades sean aprovechadas. Esto sucederá aún cuando la mayoría de los científicos elijan trabajar en el programa con el menor grado de fertilidad. En este último caso, la minoría de los que elijan trabajar en el programa que ofrezca muchas oportunidades de desarrollo pronto se encontrarán con el éxito, mientras que la mayoría, aquellos que representan la postura mayoritaria, lucharán en vano por aprovechar unas oportunidades inexistentes." (Chalmers, 1976: 180) Lo importante del planteamiento, es ver cómo un *programa científico de investigación* –al igual que un *paradigma*– puede guiar el trabajo de un grupo de investigadores, incluyendo los pertenecientes a una escuela de pensamiento.

Como una última observación a este apartado, debe aclararse que no existe una forma única para evaluar o juzgar las teorías, afirmar lo contrario es pretender poseer la verdad absoluta. Al respecto, Chalmers se declara en contra de la *ideología de la ciencia*, y concluye que puesto que el enjuiciamiento de los fines de la ciencia está relacionado con la situación e intereses sociales, los juicios de los individuos y grupos pueden estar equivocados. "Si hablamos de las formas en que las teorías pueden ser valoradas o juzgadas, entonces mi postura es relativista en el sentido de que niego de que haya un criterio absoluto con respecto al cual se puedan emitir esos juicios. En particular, no hay una categoría general de 'ciencia', ni tampoco un concepto de verdad que esté a la altura del proyecto de describir a la ciencia como una búsqueda de la verdad. Toda área del conocimiento ha de ser juzgada por sus propios méritos, investigando sus fines y el grado en que es capaz de cumplirlos." (Chalmers, 1976: 231) En este punto, uno de los principales parámetros para evaluar una teoría, es su utilidad instrumental en la sociedad; donde la ética representa un papel fundamental para normar los fines y los medios utilizados para lograr cumplir objetivos en cualquier actividad.

## El poder terapéutico de la comunicación

### La incomunicación

¿Existen enfermedades *por* y *en* la comunicación humana? Si es así, ¿cómo surgen?, ¿dónde se aprecian sus estragos?, ¿cuál es el tratamiento para erradicarlas? Estas son algunas preguntas en las que damos por hecho la existencia de un desequilibrio en la salud mental o física del individuo y, por ende, la afectación de la organización social, debido a una comunicación inadecuada.

Carlos Castilla del Pino, en su libro *La incomunicación* (1970), advierte una paradoja del acto comunicativo. *Si bien la comunicación fáctica* –el contacto verificable entre un individuo y otro– *está presente en la vida cotidiana, la incomunicación* –la comunicación parcial o distorsionada– *abarca el espacio más amplio del ser humano*.

La incomunicación, para el psiquiatra español, es el rasgo característico de nuestra actual pauta de conducta en la sociedad, así como en el uso de los instrumentos comunicacionales. Y es a partir de esta contradicción, como es posible estudiar el fenómeno de la comunicación; a través de la identificación de una necesidad no satisfecha en las relaciones interpersonales. *La conciencia de esta realidad, nos permite inferir sobre lo que debiera ser la comunicación*.

El autor destaca que la incomunicación se refleja en el uso habitual del lenguaje en las esferas social e individual. En el ámbito social, dos personas se comunican en el plano de lo permitido y permisible dentro de su grupo social. Su entendimiento está sujeto a las convenciones lingüísticas, culturales, psicológicas, económicas, sociales, que les impiden hablar de cuestiones fuera del grupo o aceptar opiniones externas a él. Tras la incomunicación, existe el aislamiento del grupo frente a otros grupos, o bien del hombre en su singularidad frente a otro hombre.

Las consecuencias de la incomunicación social se manifiestan en actitudes de sus miembros relacionadas con el aislamiento, la intolerancia, la opresión, el poder de unos contra otros, las estructuras anómicas –competitivas que provocan visiones tecnócratas–, donde el éxito económico sólo puede obtenerse a expensas de un *saber más que el otro*, saber que excluye otras áreas de conocimiento y no admite cuestionamientos. Todo ello genera conductas individuales de estrés, actos delictivos, suicidios, etcétera.

“En la sociedad anómica, en la que el principio rector es la competencia por la adquisición de objetos, es decir, de poder, la única comunicación posible es aquella que se verifica al servicio de la posesión. No hay comunicación sino en tanto a través de ella puedo competir. La comunicación efectiva, la posible, es cualquier cosa menos real comunicación, es, por decirlo así, comunicación aparente, que me es útil en la medida en que con ella muestro mi respeto a la norma y se me acepta en el grupo; mas, también, en tanto sólo a través de ella puedo saber del otro de manera tal que la competencia con él sea para mí

más favorable [...] La comunicación real parece ser una necesidad cada vez más sentida de nuestra sociedad. Se vive las más de las veces como angustia, en forma de temor a la comunicación que se desea o como sentimiento de soledad." (Castilla del Pino, 1970: 52)

La incomunicación en el plano individual, generada por una sociedad *incomunitaria*, dice el autor, se verifica en el habla. Los signos lingüísticos, la *palabra* surge como resultado de la restricción de *lo no decible todavía* a favor de *lo que ya puede ser dicho*.

"La reducción de lo vivenciado a lo pensado, y posteriormente, la concreción de lo pensado en lo denominable, son dos de las limitaciones impuestas desde dentro del ser humano a favor de la comunicación de algo, a la vista de la incomunicación de la totalidad de una experiencia adquirida. Pese a la existencia de un progreso en orden al *quantum* de lo comunicable, tanto la investigación psicológica como fisiológica nos ofrecen pruebas a favor de que la necesidad de comunicación surge precisamente *rompiendo*, por decirlo así, las barreras que hasta entonces posibilitan la incomunicación." (Castilla del Pino, 1970: 57)

Así, el sobre-entendimiento –supuestos e intuiciones no verificadas-, el malentendido –interpretación de supuestos-; el prejuicio –la consecuencia de considerar que los valores son cualidades de las personas y de las cosas de la realidad (cuando son sólo atributos que hacemos sobre las personas y cosas); el aburrimiento –desinterés por lo que pasa alrededor, se carece de recursos personales para operar en la realidad-; la rutina –superficialidad y homogenización de la realidad-; las relaciones familiares desequilibradas, el estrés y muchos otros aspectos, son causa de la incomunicación, que puede ser revertida rompiendo las barreras que impiden al ser humano expresarse plenamente.

### La comunicación y el cambio

Al llegar a este punto, podemos dimensionar los beneficios de la comunicación con fines terapéuticos –del griego *therapeuein*, servir, cuidar; término adoptado por la medicina para designar la ayuda a otro ser para restaurar su salud física o mental- y concebir su uso no sólo en la clínica, sino en cualquier campo comunicacional.

Jürgen Habermas acepta las barreras intrapsíquicas que perturban la comunicación en el nivel interpersonal, y confirma que las interpretaciones entre individuos no siempre coinciden, por el contrario, piensa en *la estabilidad y la univocidad como excepciones en la práctica comunicativa cotidiana*. La *crítica terapéutica* sirve para validar la fundamentación de las expresiones y disipar artificios sistemáticos de los individuos. "La *crítica* de un terapeuta a los autoengaños de su paciente puede entenderse también como un intento de influir en sus actitudes por medio de argumentos, esto es de *convencerlo*. El paciente que no se conoce a sí mismo en sus deseos y sentimientos, que se halla prisionero de ilusiones acerca de sus propias vivencias, ha de verse conducido en el diálogo psicoanalítico, por medio de argumentos, a penetrar la no-veracidad, hasta entonces no advertida, de sus manifestaciones expresivas." (Habermas, 1981a: 68)

Su propuesta de pretensión de validez de las preposiciones implícitas en la comunicación, por medio del aprendizaje –el saber-, cobra significación no sólo en la racionalidad, sino en el sistema de creencias de los hablantes y los oyentes, que guía su comportamiento.

Gregory Bateson, quien dirigió sus teorías a esclarecer los procesos del aprendizaje, exterioriza lo siguiente: "Estas preposiciones acerca del mundo en que vivimos no son ni verdaderas ni falsas, en sentido objetivo; son más verdaderas en la medida en que actuamos con base en ellas y más falsas si no las compartimos. Su validez es una función de nuestras creencias." En un nivel interpersonal "la definición de una relación no sólo depende del conjunto que origina la interacción, sino también de la manera como los individuos implicados ven e interpretan tales hechos. Podemos considerar esta visión o interpretación como la aplicación de un conjunto de preposiciones acerca del mundo o de la persona, cuya validez depende de la fe que el individuo tenga de ellas. El individuo es parcialmente libre de interpretar su mundo de acuerdo con las premisas respectivas de su estructura de carácter, y su libertad para hacerlo es, además, incrementada por el fenómeno de la selección perceptiva y por el hecho de que el individuo percipiente tiene a su cargo una parte de la creación de las secuencias de acción apropiadas, en tanto contribuye a ella con sus propias acciones." (Bateson y Ruesh, 1984: 180,183)

Este es el campo de la psicología y la comunicación que Gregory Bateson contribuyó a esclarecer. Sus seguidores, Paul Watzlawick, John H. Weakland y Richard Fish, en el libro *Cambio, formación y solución de los problemas humanos* (1974) afirman que "una psicoterapia es buscada en primer término, no para esclarecer un pasado inmodificable, sino a causa de una insatisfacción con el presente y un deseo de mejorar el futuro. Ni el paciente, ni el terapeuta pueden saber en qué dirección se ha de verificar un cambio y en qué grado ha de tener lugar este último. Pero se precisa cambiar la situación actual y una vez establecido tal cambio, por pequeño que sea, se precisa de otros cambios menores y un efecto en bola de nieve de estos cambios menores conduce a otros más importantes, de acuerdo con las posibilidades del paciente. (Watzlawick, Weakland y Fish, 1984: 9)

Los integrantes del grupo de investigación de Bateson, sustentan las premisas del cambio terapéutico en la lógica matemática, las teorías de los grupos –los cambios ocurren entre *grupos* de elementos para conformar una *clase*– desarrollada por Évariste Galois, y la teoría de los tipos lógicos –cambios dados por los *niveles de abstracción*– expuesta por Alfred North Whitehead y Bertrand Russell. En el primer caso, el cambio puede ser un nuevo acomodo de las posiciones de los componentes, lo que provoca una permanencia del sentido, pero en el segundo, ocurre una transformación de un nivel inferior a uno superior –nivel *meta*– que modifica al sistema, permitiendo el aprendizaje.<sup>25</sup>

<sup>25</sup> Gregory Bateson acuñó el término *deuteroaprendizaje* para describir el nivel más alto de aprendizaje que puede lograr un ser humano: aprender a aprender, mediante la discriminación de los niveles de abstracción, la diferenciación del contexto para tomar decisiones en la vida, desde el más insignificante hecho hasta el más complejo, donde las creencias juegan un papel preponderante. Estos hallazgos sobre el deuteroaprendizaje y la teoría de los tipos lógicos, se detallan los capítulos 2 y 3, dentro de los modelos comunicacionales retomados por la PNL y la explicación del metalenguaje lingüístico.

De ahí que una *súbita iluminación*, un *aja* (expresión coloquial de descubrimiento), un *insight* (comprensión intuitiva), un *salto cuántico*, un *cambio incontrolable e, incluso, incomprensible*, sean juzgados ilógicos, porque precisamente las transformaciones del pensamiento exigen un cambio de nivel lógico de abstracción, lo que provoca las paradojas.

Paul Watzlawick, en su libro *El lenguaje del cambio* (1977) describe dos tipos de *gramática* (sistema, estructura, reglas) que el terapeuta debe utilizar para guiar el cambio en las personas, pertenecientes a los hemisferios cerebrales izquierdo y derecho. "Nos enfrentamos, pues a dos lenguajes. Uno de ellos –en el que hemos expresado, por ejemplo, esta misma frase– es objetivo, definidor, cerebral, lógico, analítico; es el lenguaje de la razón, de la ciencia, de la interpretación y la explicación y, por consiguiente, el lenguaje de la mayoría de las terapias. El otro, [...] es mucho más difícil de definir, cabalmente porque no es el lenguaje de la definición. Podría designársele como el lenguaje de la imagen, de la metáfora, del *pars pro toto*, acaso del símbolo y, en cualquier caso, el lenguaje de la totalidad (no de la descomposición analítica).

"[...] El hecho de que existan estos dos 'lenguajes' sugiere la hipótesis de que a cada uno de ellos debe corresponderle unas *concepciones del mundo* totalmente diferentes, porque es bien sabido que un lenguaje más que reflejar la realidad lo que hace es *crear una realidad*." (Watzlawick, 1977: 18-20)

Watzlawick y sus colegas logran fundamentar, con base en investigaciones científicas –como la de la teoría neurofisiológica de los hemisferios cerebrales, vinculada al consciente e inconsciente–, la concepción de que en la vida *no se puede no influir*. Conciben las comunicaciones verbales y no verbales como armónicas y complementarias, y si la comunicación es una herramienta para el cambio psicoterapéutico, es porque en sí tiene la capacidad de cambiar la representación del mundo de las personas.

El cambio es benéfico en cualquier sistema, individual o colectivo, donde las contradicciones están presentes, porque cada persona intenta imponer su punto de vista o no se preocupa por entender a los demás. Bateson, al hablar de la convergencia de la ciencia y la psiquiatría, nos hace reflexionar sobre las discrepancias para aceptar modificaciones en el conocimiento teórico y empírico, donde confluyen dos direcciones de investigación: la circular (síntesis por medio de la coherencia lógica y predicción de hechos) y humanista (comprensión escasa de la codificación y respuesta pronta a las necesidades del ser humano), ésta última más presente en la psiquiatría.

"Los científicos formulistas construirán métodos que permitan describir con creciente precisión lo que ocurre en una sesión terapéutica entre el analista y el paciente. Parte de esta precisa descripción será gradualmente absorbida por los humanistas, quienes podrán así mejorar sus métodos. En esta forma influirán en el carácter de la sesión terapéutica, de modo tal que nuevamente se verán precisados a describirla. Todo proceso de avance en la teoría y la práctica de una ciencia humana viene a ser como una extraña variante de la

famosa carrera de Aquiles y la tortuga [...] Muchos psiquiatras humanistas expresan, cuando se enfrentan a las formulas de los científicos, que pretenden ser definitivas y completas, una especie de miedo y aversión. Los humanistas creen que enunciados definitivos y tan inclusivos como éstos serían la destrucción de su sistema de valores y reducirían al paciente, total e irremediablemente, a un objeto de manipulación. Seguramente sería éste el resultado, pero los científicos actuales saben que no es posible construir hipótesis de este tipo sin caer en la contradicción o en un retroceso infinito [...] Aquiles nunca podrá atrapar a la tortuga. El teórico sólo puede construir teorías acerca de lo que hizo el día anterior. Mañana, el práctico ya actuará en forma algo distinta, debido precisamente a esas mismas teorías." (Bateson y Ruesch, 1984: 225)

Ruesch y Bateson explican que la comparación entre las visiones de los observadores del mundo con otros observadores y sus discrepancias, permiten *obtener una visión de conjunto de aquello que se supone es la realidad*. Este es el método que los psiquiatras y científicos realizan, *las formas en que el observador percibe el mundo*.

Concluyen que en el campo de la comunicación, bien puede crearse una realidad aproximada, si tomamos en cuenta como meta-observadores los cuatro niveles de la comunicación que existen: intrapersonal -la visión del observador; interpersonal -comunicación uno a uno; grupal -un grupo de un número indeterminado de personas-; y cultural -integrado por diferentes grupos de personas-.

Esta búsqueda de llegar a un consenso en la comprensión del entendimiento y la conducta humana, Jurgen Ruesch la interpreta así: "En el momento presente creemos que el de la comunicación es el único modelo científico que nos permite explicar dentro de un mismo sistema los aspectos físicos, intrapersonales, interpersonales y culturales de los sucesos. A través del uso de un sistema único podemos eliminar la diversidad de universos individuales, los vocabularios múltiples y las controversias que ocurren porque nosotros, los científicos y los clínicos, no nos entendemos los unos con los otros." (Bateson y Ruesch, 1984: 10) La comunicación como *hilo conductor* del conocimiento.

### La Escuela de Palo Alto

¿Qué pueden buscar en común?, ¿dónde se encuentran sus coincidencias?, ¿qué hace posible la convivencia de especialistas en la antropología, la psicoterapia, la sociología, la lingüística, la comunicación?, sin duda la respuesta es el estudio del ser humano de forma intra e interdisciplinaria, holística y sistemática. Yves Winkin, compilador de *La nueva comunicación* (1981), libro que reúne los trabajos y el marco conceptual de la Escuela de Palo Alto, afirma que además de la conjunción de estas disciplinas, esta escuela comparte amistades comunes y un modelo de intercomunicación personal. Su concepción de la comunicación se funda no en la metáfora (mecanicista) del telégrafo -modelo de Shannon y Weaver- ni en la de ping-pon (o bola de billar, donde el emisor envía un mensaje al receptor provocando una acción o retroacción), sino en la metáfora de la orquesta (el organismo vivo).

"La comunicación se concibe como un modelo de canales múltiples en el que el autor social participa en todo momento, tanto si lo desea como si no: por sus gestos, su mirada, su silencio e incluso su ausencia... En su calidad de miembro de una cierta cultura, forma parte de la comunicación, como el músico forma parte de la orquesta. Pero en esta vasta orquesta cultural no hay director ni partitura. Cada uno toca poniéndose de acuerdo con el otro. Sólo un observador exterior, es decir, un investigador de la comunicación, puede elaborar progresivamente una partitura escrita, que sin duda se revelará altamente compleja." (Bateson, et. al., 1981: 6)

Es así como a los investigadores que comparten esta representación comunicacional, se les ubica en la denominada Escuela de Palo Alto, en California, EUA, lugar de residencia de Gregory Bateson, quien con "un equipo de psiquiatras intentan formular una teoría general de la comunicación apoyándose en datos en apariencia tan dispares como diálogos entre un ventrilocuo y su marioneta, observaciones de nutrias jugando o estudios del comportamiento esquizofrénico." (Bateson, et. al., 1981:19)

Cuando nos ocupamos de los personajes que brindaron los sustentos teóricos a la PNL, nos sorprende encontrarnos con nombres que están entrelazados, ya sea como formadores, investigadores o alumnos que difunden la obra de sus maestros; infermos líneas de investigación e interacción estrechas. Nombres como los de Gregory Bateson, fundador de la Escuela de Palo Alto, o de expertos en psicoterapia como Fritz Perls, Virginia Satir o Milton H. Erickson, con nexos directos o mediante sus discípulos, mantienen unidos a grupos de profesionales y los hacen vibrar en la misma frecuencia.

Yves Winkin responde a esta incógnita, al destacar que se trata de una red de conocimiento conformada por investigadores de distintas disciplinas –antropología, psiquiatría, lingüística, sociología- que a lo largo de los años han establecido una *universidad invisible, en cuyo seno intercambian ideas, visitas y trabajos antes de su publicación*.

Se trata de personas que se conocen aunque vivan en lugares distantes de los EUA, una *red de trayectorias cruzadas* con instituciones de investigación (Hospital Psiquiátrico de la Administración de Veteranos de Palo Alto; Instituto de Investigación Mental, MRI por sus siglas en inglés *Mental Research Institute*; Instituto Esalen, de Big Sur; Universidad de California, campus Santa Cruz), concepciones y metodologías comunes. "Dicho consenso se funda en una oposición a la utilización en las ciencias humanas del modelo de la comunicación de Shannon. Según estos investigadores, la teoría de Shannon ha sido concebida por y para ingenieros de telecomunicaciones, y hay que dejársela a ellos. La comunicación debe estudiarse en las ciencias humanas según un modelo que le sea propio." (Bateson, et. al., 1981: 20)

Los representantes de esta escuela de comunicación (o de psicoterapia, la otra vertiente de su investigación) surgida en los años 40's, son Gregory Bateson (antropólogo), Ray Birdwhistell (lingüista), Erving Goffman (psiquiatra), Don Jackson (psicoanalista),

Edward Hall (antropólogo). La segunda generación, perteneciente a los años 60's, son Paul Watzlawick (psicoanalista) y Albert Scheflen (psiquiatra). La tercera generación, de los años 70's, está representada por jóvenes investigadores.

Después de hacer una revisión del pensamiento batesiano, donde las estructuras no están en los sujetos ni en las sociedades, sino en los contextos de las interacciones comunicacionales, Lucien Sfez se pregunta: *¿Se trata de una revolución?*, para inmediatamente contestar: *No se sabe. Pero se puede al menos hablar de un cuestionamiento pertinente, y que podría resultar fecundo, de los principales fundamentos dicotómicos de la antropología, la sociología y la psicología*

Vale la pena reproducir las palabras de este escritor francés al calificar como *terapia moral* el trabajo desarrollado por los investigadores de la Escuela de Palo Alto y al presentar su evaluación, después de leer cerca de 20 libros pertenecientes a sus miembros. Sobre todo, porque podemos valorar el programa de investigación surgido de esta escuela de comunicación norteamericana, así como las coincidencias y diferencias con el pensamiento europeo respecto a la investigación comunicacional.

"[...] Conjunto compacto, repetitivo, heterogéneo, con deslizamientos conceptuales, utilización de distintos referentes, la negación o la eliminación arbitraria de otros. En general, una cosa irritante para nuestro hábito europeo de pensamiento [...] ¿Sus referencias no son parcializadas? ¿O truncas? Los autores citados, ¿no son de segunda mano? ¿O tratados con desaprensión? Tres líneas aquí y allá acerca de Platón, dos sobre Descartes, una sobre Aristóteles, ¿Pueden satisfacernos esos 'fragmentos selectos' que aparecen a propósito, cuando se siente su necesidad de ellos? [...] Sin embargo, debemos cuidarnos de juzgar un comportamiento racional con nuestros propios criterios. Porque entonces no aprenderíamos nada, obedeceríamos a una especie de xenofobia o de etnocentrismo que bloquearía la comprensión.

[...] Evitemos ponernos frente al espejo de los viejos profesores de un viejo mundo suspicaz, e intentemos ver claro, simpatizar con ese desconcertante mundo nuevo, arriesgándonos con ello a quedar algo contrariados. Con ese fin situaremos a Palo Alto en su contexto, que es el de una nueva forma de pragmatismo, que evitamos menospreciar, como es de buen tono hacerlo en nuestras salas de seminario europeas. Pues el pragmatismo anglosajón –cultura específica que siempre ha sido singular- no es un empirismo, sino una filosofía de la eficacia, de la acción. No es necesariamente un utilitarismo. Sino –y al mismo tiempo- una filosofía comunicativa desembarazada de la jerga, desembarazada también de la metafísica (adiós a la sustancia, al 'porqué' y al origen del origen, bienvenido el 'cómo', sobre el cual se puede actuar) desembarazada, en fin, de las referencias inútiles (se toma en préstamo a sabiendas, se toma por guía el buen sentido, en situación). Resultado: la reserva de referencias no es la misma que la nuestra, pero existe y nutre las bases del pensamiento de Palo Alto.

[...] Es un redescubrimiento conmovedor del mundo antiguo por el nuevo. *Terrea incognitae* bautizadas entonces con una nueva bandera. Atlántida invertida. De este modo, la nueva figura del episteme parece cortar sus raíces con la epistemología occidental, reencontrándolas sin conocerlas, y en consecuencia utilizándolas torcidas, mutiladas, invertidas, transformadas." (Sfez, 1988: 259-261)

Paul Watzlawick, de origen austriaco, es uno de los representantes de la Escuela de Palo Alto que se ha ocupado de fundamentar las teorías de sus colegas. En 1960, tras su estancia en la Universidad Nacional de El Salvador, viaja a los EUA y conoce a Albert Schefflen, quien lo invita a integrarse a su equipo de investigadores del Instituto para el Análisis Directo, en Filadelfia, con la finalidad de estudiar diferentes estilos de la relación terapeuta-paciente a partir de películas analizadas cuadro por cuadro. Después de casi un año de estancia, conoce a Gregory Bateson quien lo recluta para formar parte de su equipo de investigadores.

En el Centro de Terapia Breve del MRI, creado en 1967 por Richard Fish, Paul Watzlawick y sus compañeros estudian los métodos y estrategias de Don Jackson y Milton H. Erickson, especialistas a quienes se les reconoce una gran capacidad intuitiva para realizar terapia, con el propósito de hacer racional su trabajo con los pacientes y hacer accesibles sus prácticas a otros terapeutas. Esta es la metodología que llevará a Richard Bandler y John Grinder -a quienes podemos incluir en esta *universidad invisible*, debido a su cercanía con sus miembros y su interés por el mismo programa de investigación- a crear, cinco años después, lo que se denominaría: programación neurolingüística.

Tal es la proximidad de la programación neurolingüística con esta escuela de comunicación y psicoterapia, que en el libro que reúne las voces más significativas de Palo Alto, las palabras pronunciadas por Paul Watzlawick, al responder en entrevista acerca de las impugnaciones y aceptación de estas teorías por otros investigadores, bien pueden ser atribuidas a los autores de la PNL.

"[...] Como dice la frase clásica, si vemos más lejos que otros es porque estamos de pie sobre los hombros de gigantes. Y, de hecho, estamos encaramados en los hombros de personas muy importantes: [Gregory] Bateson, [Don] Jackson, Milton Erickson. Ni que decir tiene que nos inspiramos en sus ideas, las cuales han modelado nuestra propia manera de pensar. Así pues, cada vez que hacemos una declaración, debemos reconocer nuestra deuda hacia esos tres hombres." (Bateson, et. al., 1981: 353)

Una vez que hemos conocido el marco teórico y conceptual que nos ayuda a dimensionar la PNL desde un enfoque comunicacional, estamos listos para conocer sus sustentos y aportaciones teórico-prácticas al campo de la comunicación.

## Capítulo Segundo El surgimiento de la PNL

*Una vez conocí un niñito en Inglaterra que preguntó a su padre: "¿Los padres saben siempre más que los hijos?" y el padre dijo: "Sí". La pregunta siguiente fue: "¿Papá, quién inventó la máquina de vapor?", y el padre dijo: "James Watt", y entonces el hijo replicó: "Pero por qué no la inventó el papá de James Watt?"*

*Gregory Bateson, Metálogo: ¿Cuánto es lo que sabes?,  
Pasos hacia una ecología de la mente.*

### El encuentro de Richard Bandler y John Grinder

En 1972 Richard Bandler era un estudiante del cuarto año de la carrera de matemáticas y ciencias de la computación de la Universidad de California, en Santa Cruz, California, EUA. Debido a su interés por aprender más aceleradamente, asistía como oyente a diversos cursos de su universidad. Sin embargo, se mostraba insatisfecho por los programas de estudio a los que consideraba pasivos y con una acentuada orientación teórica.

En una ocasión, en uno de los cursos de psicología, Richard Bandler se puso de pie y reclamó al profesor la necesidad de que la psicología sirviera a las personas para solucionar sus problemas en la vida diaria. -"Deberían estar enseñando algo más práctico para la gente, como la Terapia Gestalt", -vociferó Bandler, al tiempo que abandonaba el salón de clases de forma intempestiva.

Tras la ráfaga de enfado -personificada en el estudiante de complejión robusta, con pelo largo y apariencia de *hippie*- se escuchó un portazo. Le siguieron los pasos apresurados del profesor, quien deseaba aclarar la situación con aquel alumno inconforme. -"Tú has visto que no hay nadie en la universidad que pueda enseñar un curso práctico de Terapia Gestalt" -fue la contestación que obtuvo Bandler por parte del docente. (McClendon:1989: 5)

Quizá Richard Bandler ya conocía la respuesta. Después de su encuentro con la realidad académica de su universidad, utilizó sus habilidades de autodidacta para estudiar libros, revisar transcripciones de talleres y buscar materiales audiovisuales sobre la terapia Gestalt. Su investigación se extendió a otras vertientes de la psicoterapia y de la psicoterapia familiar desarrolladas hasta entonces.

Siendo estudiante, Bandler trabajaba en una editorial especializada en libros de psicología, actividad que le permitía complementar sus ingresos y satisfacer su interés por las ciencias de la conducta. Debido al apasionamiento que mostraba por la terapia gestáltica, su jefe le propuso que transcribiera las sesiones de Fritz Perls -fundador de la terapia Gestalt-<sup>26</sup> con sus pacientes, captadas en películas cinematográficas. El resultado fue la incorporación de su trabajo en *El enfoque gestáltico y testimonio de terapia* (1973), libro póstumo de Perls.

Con este mismo entusiasmo, Bandler decidió organizar un seminario de terapia Gestalt dirigido a los estudiantes del *Kresge College* de su universidad. Sin embargo, aunque los lineamientos de la institución educativa le permitían crear su propio curso como estudiante, Richard se encontraba imposibilitado para otorgar a los participantes un comprobante oficial de créditos, ya que para ello se requería del aval de un docente.

John Grinder, profesor adjunto del área de lingüística, fue la persona que aceptó supervisar el seminario de Bandler. Contaba con un doctorado por la Universidad de San Francisco y era experto en sintaxis del lenguaje y gramática transderivacional desarrollada por Noam Chomsky.

De esta forma, ocurre el encuentro de dos cabezas creativas, fundadoras de la PNL. Sus ideas contribuirían a crear un nuevo paradigma en la psicoterapia breve y a esclarecer los mecanismos de la subjetividad humana.

Terrence L. McClelland, autor de *Los años salvajes de la PNL* (*The wilds day NLP*, 1989) y compañero de universidad de Bandler, relata que John Grinder no tardó mucho tiempo en convertirse en un entusiasta aficionado de las técnicas de cambio de la terapia Gestalt. En el transcurso del seminario se percató de las habilidades conductivas de Bandler, por lo que le hizo una propuesta. Si Richard le enseñaba lo que sabía sobre las técnicas psicoterapéuticas, John lo adiestraría en el campo del *modelamiento* de habilidades, vinculadas al aprendizaje mediante procesos lingüísticos, área en la que había incursionado en los últimos años durante su desempeño como agente especial en las fuerzas armadas de los EUA.

De esta manera, se crea entre ambos una correspondencia de amistad y de trabajo en la que es difícil determinar *quién enseña a quién*. Las experiencias de John Grinder, en el modelamiento de las habilidades mediante procesos lingüísticos, y la de Richard Bandler, en la aplicación de técnicas psicoterapéuticas, propiciaron "una relación que establecería los fundamentos de una metodología que conduciría a la evolución de la comunicación humana [...] fundada en la creencia de que todo es posible, y la mente humana contribuye a que así sea". (McClelland, 1986:10)

<sup>26</sup> En algunos textos pueden encontrarse los términos Guestdalt y Gestalt. Este trabajo emplea ésta última forma, por considerar que se trata del uso más difundido. En los casos de citas textuales o títulos de libros, los conceptos han sido transcritos como aparecen en las obras originales.

A partir de ese momento, ambos encaminaron sus esfuerzos al modelamiento de las personalidades más sobresalientes de la época en el campo de la comunicación y la conducta humana.

Comenzaron por analizar las transcripciones y materiales filmados de las sesiones terapéuticas de Fritz Perls; continuaron con el trabajo de Virginia Satir, especialista en terapia familiar. Otro de los expertos consultados fue Gregory Bateson, investigador de las comunicaciones y de la cibernetica, quien les aconsejaría modelar a Milton H. Erickson, una de las personalidades más sobresalientes en hipnoterapia, cuyo método habría de enriquecer de forma notable los fundamentos de la programación neurolingüística.

McClendon devela los inicios de la PNL como una búsqueda frenética de conocimientos por parte de Bandler y Grinder, lo que les llevó a experimentar técnicas poco convencionales. A partir de su experiencia testimonial, propone que para entender el surgimiento de la PNL debe tomarse en cuenta los temperamentos de sus descubridores.

“Cuando reflexionamos acerca de la construcción de la PNL, primero debe considerarse a los dos individuos que generaron esta increíble metodología. Las personalidades de Richard Bandler y John Grinder. La PNL necesita, ante todo y como ninguna otra, de una actitud. Y esto fue escrito en una ocasión en una revista de psicología de los Estados Unidos, la cual publicó que la PNL eran Richard Bandler y John Grinder, por lo que los resultados se encontraban en su carisma personal y no en las técnicas.

“Esta actitud requerida en la PNL queda demostrada más claramente en el entrenamiento y en la personalidad terapéutica de Richard. La actitud es decidirse a lograrlo. Es el acierto que en ocasiones desconcierta por su agresividad. Es un deseo de vivir, de experimentación y si eso no funciona, de hacer algo diferente”. (McClendon, 1989: 15)

Este reconocimiento a las capacidades y las habilidades de los descubridores de la PNL -no disminuidas por la efusividad del amigo- nos hace recapacitar acerca de la visión, el coraje y la persistencia de ambos para emplear nuevas técnicas de cambio personal y encontrar caminos alternos cuando los resultados no eran los esperados.

En los textos de Richard Bandler y John Grinder puede apreciarse el enfoque de la PNL como un proyecto de vida, donde el cambio y la congruencia entre las ideas y las acciones, son fundamentales para la felicidad de las personas. Se trata de una idea contraria a la práctica tradicional de la psicoterapia; un abierto desafío a la pasividad y, en ocasiones, a la dilatación de resultados satisfactorios para los pacientes.

Para entender el carácter, el método de trabajo empleado por ambos y sus propuestas, revisemos algunos de sus principales *modelos*; es decir, la labor y la personalidad de quienes los inspiraron y compartieron sus estrategias de éxito para desarrollar el modelo comunicacional de la PNL.

### **El enfoque de Fritz Perls**

Friedrich Salomon Perls (1893-1970) nació en Berlín, fue el tercer hijo de una familia judía. Fritz, como cariñosamente se le nombra desde pequeño, emprende sus estudios de medicina en su ciudad natal, los cuales interrumpe debido a la Primera Guerra Mundial. Al término del conflicto reanuda su formación profesional; en 1921 obtiene su título como médico, ese mismo año inicia su especialización en neuropsiquiatría.

En 1923, para huir de la mala situación económica alemana, viaja a Nueva York, EUA, pero regresa en 1924 debido a que las autoridades norteamericanas no le reconocen sus estudios. A su regreso a Alemania trabaja como neurólogo y psicólogo. En 1930 se casa con Lore Posner, quien le acompañará en su éxodo y en su aventura intelectual; aunque no lo reconozca abiertamente su esposo, a ella se le atribuye una influencia determinante en la teoría psicoterapéutica de Perls.

Fritz Perls continua sus estudios en varios institutos psicoanalíticos de Berlín y Viena. En 1933, con el ascenso de los nazis al poder –recordemos la quema de los libros en Alemania- huye del país junto con su esposa y su hija de dos años de edad. Tras doce meses de graves carencias en Amsterdam, Perls consigue trabajo como analista en Johannesburgo, Sudáfrica. Ahí, por fin, encuentra comodidades y seguridad para su familia. En ese lugar hospitalario verá nacer a su segundo hijo, un varón.

Esta etapa de su vida, es muy fructífera. En 1936 funda el Instituto Sudafricano de Psicoanálisis. En 1942, publica su primer libro: *Ego, hambre y agresión*, donde habla sobre las necesidades fisiológicas y psicológicas del hombre, cuya insatisfacción deriva en neurosis. A partir de ese año, trabaja como psiquiatra en el ejército sudafricano, hasta que en 1946 es relevado de su cargo. Preocupado por las tendencias autoritarias y racistas de Sudáfrica –de nuevo vive la exclusión e intolerancia racial, el *Apartheid*- se traslada a los Estados Unidos, país que acoge a la familia Perls con generosidad.

A su llegada trabaja como psicoanalista en el Instituto *William Alason White* de Nueva York, el cual abandona en 1950, año en que se separa de su esposa Laura Posner. Durante catorce años Fritz habrá de realizar prácticas privadas y formará institutos gestálticos en diferentes ciudades de los EUA.

En 1964, a la edad de 71 años, Perls –con su personalidad controvertida, repudiada por unos y alabada por otros- llega a Big Sur, California -localidad cercana a Santa Cruz, y a una década de distancia del surgimiento de la PNL- lugar que “le proporcionó el ambiente estético y el clima de libertad para poder trabajar y vivir como él quería. Allí, en el Instituto Esalen, su trabajo, su reputación como genio terapéutico y su salud, florecieron.” (Gaines, 1979: 15)

En 1969 intenta lograr su sueño de fundar un *kibbutz* (granja colectiva) en Canadá, y tras una breve estancia por Europa, Fritz Perls regresa a los Estados Unidos, donde muere en 1970.

### La práctica de la Gestalt

En su libro póstumo *El enfoque gestáltico y testimonios de terapia* (1973), Perls explora la visión novedosa de la Gestalt y advierte que lo *novedoso* de este enfoque psicoterapéutico no está en los elementos nuevos y revolucionarios, sino en *los pedacitos y piezas que forman la teoría*.

Perls no consideraba la Gestalt como un invento, sino como un descubrimiento integrador de elementos teóricos ya existentes en otras escuelas de la conducta humana y de la práctica psicoterapéutica. Según él, todo radica en un concepto sencillo: "es el modo como son usados y organizados lo que le da a este enfoque su singularidad". (Perls, 1973: 18)

La llamada psicología de la Gestalt, desarrollada a partir de la década de 1930 por un grupo de psicólogos alemanes interesados en el estudio de la percepción humana, afirma que el hombre no percibe las cosas como entidades sin relación y aisladas, sino que las organiza en totalidades significativas mediante el *proceso perceptivo*.

Esta Escuela, instituida con la palabra alemana *Gestalt* que significa *forma, estampa, figura y estructura* sin equivalente en español y cercana a conceptos como *configuración o forma particular* en que se organizan las partes constituyentes de un objeto, asegura que *el individuo organiza sus experiencias o vivencias en formas o totalidades que pueden ser comprendidas únicamente en esos términos*.

Para la Gestalt, el ser humano y su ambiente son entidades en constante cambio, las cosas pueden ser percibidas de forma distinta, dependiendo del interés de la persona y el contexto. Lo que en un primer momento se convierte en un *primer plano o figura principal* de nuestra atención, puede pasar a ocupar un *segundo plano o fondo de la escena* de nuestro mundo interior o exterior.

Para explicar la percepción humana, desde un enfoque gestáltico, Perls pone como ejemplo una reunión social. Desde su llegada, los invitados actúan de acuerdo a sus intereses personales y buscan los objetos o situaciones que los satisfagan. Para un alcohólico, el *primer plano* será el bar; para la pintora, el cuadro que le ha comprado la anfitriona; para el enamorado, el rostro de su amada. Pero, como los intereses son modificables, el comportamiento de cada uno no permanece invariable o estático. El invitado que se la pasa platicando con un grupo de personas y, luego, con otro, en algún momento fijará su atención en un sofá, donde podrá descansar; para el individuo que ha sido forzado a asistir, la carencia de un

deseo particular hará que la reunión, *la escena* o imagen, permanezca desorganizada, sin significado para él.

A medida que los intereses cambian, la percepción se modifica. Una sala se verá estructurada de forma distinta en momentos distintos, lo mismo sucede con las personas y los objetos, e incluso, con la percepción de nosotros mismos.

Resulta imposible disociar al individuo del ambiente, y viceversa. Para resaltar la forma en que el ser humano interactúa con el ambiente, Perls compara la búsqueda de las personas por cubrir sus necesidades o puntos de interés, con el proceso biológico de la *homeostasis*, mediante el cual un organismo vivo satisface sus necesidades y se adapta a las condiciones del medio ambiente, al crear un equilibrio fisiológico que le permita cubrir sus necesidades o instintos, lo que le garantiza su salud y supervivencia.

En el plano psicológico, agrega, sucede algo similar, se emplea una *jerarquía de valores*, es decir, la *capacidad de discriminación para que la necesidad dominante se convierta en la figura (primer plano)*, y las necesidades menos vitales queden en el *fondo (segundo plano)* de la *escena*. Como puede apreciarse, la Gestalt se apoya en la percepción visual, por lo tanto en su teoría podemos identificar conceptos y metáforas elaboradas a partir de un lenguaje visual.

Perls llama *límite de contacto* al proceso integral en el que el individuo autorregula sus necesidades psicológicas, de manera automática o deliberada, ya sea *retrayéndose en su mundo interior o contactando el mundo exterior*. El contacto del sujeto con su ambiente puede ser regulado mediante el acercamiento (*cataxis positiva*) o el alejamiento (*cataxis negativa*). Sostiene que la fuerza básica que energiza toda acción, son las emociones.

"El enfoque gestáltico, que considera al hombre como una función del campo organismo/ambiente y su conducta como reflejo de sus relaciones dentro de este campo, da coherencia a la concepción del hombre como individuo y como ser social. Las psicologías más antiguas describían la vida humana como un conflicto constante entre el individuo y su ambiente. Nosotros la vemos más bien como la interacción entre ambos, el individuo y su ambiente en el marco de un campo continuamente en cambio. Y es por ello que las formas técnicas de interacción –si queremos operar en él– deben necesariamente ser iguales y fluidas." (Perls, 1973: 37)

Al igual que cualquier organismo vivo, si se desea evitar la enfermedad o la muerte prematura, el *contacto* debe mantenerse. Cuando éste se pierde, el objeto de interés del individuo se *desdibuja*, las personas no pueden discriminar su necesidad dominante, los abate la confusión entre la realidad y la fantasía, aparece la neurosis y surgen así las enfermedades de la mente.

### El pensamiento y la acción

Si bien Perls reconoce la actuación del ser humano a través de los sistemas sensorial y el motor, no cree en la división de las experiencias internas e internas. Piensa que el organismo contacta al mundo con ambos sistemas, de forma simultánea y recíproca. La capacidad sensorial, da *orientación*, y la capacidad motora del cuerpo, proporciona los medios para *manipular* el ambiente.

Perls hace una crítica severa a quienes defienden la división entre la mente y el cuerpo. Para la psicología de la Gestalt, el comportamiento del ser humano está gobernado por procesos fisiológicos y psicológicos, inseparables. Concepción de la doctrina holística: *el hombre como organismo unificado*. Señala que afirmar lo contrario, es creer en conceptos tradicionales y estáticos de las escuelas *antiguas* de la psiquiatría y la psicoterapia, que limitan la comprensión de los procesos del entendimiento.

"Debido a que el análisis cuantitativo de los procesos fisiológicos progresó más rápido que el análisis cuantitativo de los procesos mentales, tuvimos la tendencia de aceptar más cosas como establecidas acerca del cuerpo que de la mente. No nos peleamos por los hallazgos científicos de la fisiología y de la anatomía. Podemos describir el corazón, el hígado, el sistema muscular y el sistema circulatorio y sabemos como funcionan. Reconocemos que la habilidad de realizar ciertas actividades súquicas y fisiológicas es algo inherente al hombre y hemos perdido nuestra capacidad de asombro ante nuestra maravillosa eficiencia. Además, sabemos muchísimo acerca del cerebro y su funcionamiento y aprendemos aún más todos los días. Pero mientras no hayamos profundizado más en este estudio, tendremos un conocimiento muy limitado de otras de las capacidades inherentes al hombre: la habilidad de aprender y manejar símbolos y abstracciones." (Perls, 1973: 24)

Es así como la actividad mental, relacionada con la capacidad para crear símbolos, requiere de la actividad fisiológica. Y la actividad mental, por mínima que parezca -presente cuando se duerme, en los sueños oníricos- es una actividad que nunca cesa en el organismo humano. Perls señala que esta habilidad de manipular símbolos, el ser humano la utiliza en *efigie*, es decir, representa en forma simbólica lo que podría estar haciendo físicamente. La posibilidad de *fantasear*, en la acepción amplia del término, sirve para ahorrar tiempo, energía y trabajo al enfrentar problemas y tomar decisiones de forma anticipada en el *ojo de la mente*. La fantasía "es aquella actividad [interna] del ser humano que, mediante el uso de símbolos, tiende a reproducir la realidad en una escala disminuida." (Perls, 1973: 26)

Para el psicoterapeuta la *actividad fantasiosa* en la que caben conceptos como *pensar*, *soñar*, *imaginar*, *teorizar*, *anticipar*, *soñar* -de forma onírica-, *ensoñar*, y muchos otros semejantes, carece de distinciones entre lo racional o irracional. El pensar implica el uso de símbolos, derivados inicialmente de la realidad.

La actuación y la actividad fantasiosa, esta *reproducción* o representación de la realidad, están siempre *relacionadas* o *conectadas* de alguna manera con una *existencia significativa* para la persona. Su movimiento es constante, cuando el comportamiento físico disminuye de intensidad, se convierte en comportamiento mental y, a la inversa, a medida que la actividad del comportamiento mental aumenta, se convierte en comportamiento físico.

### **El cambio de significación**

*Lo que se hace es una clave de lo que se piensa y lo que se piensa da claves de lo que se hace y lo que se intermedia*, dice Perls, al explicar cómo el pensamiento y el comportamiento están interrelacionados. Lo que llama situación *intermedia* es una interrupción, simulación o actuación no comprometida del ser humano. Su método psicoterapéutico se basa en *conseguir que el individuo preste atención a sus acciones, a sus fantasías y a su representación de roles, con lo que el mismo llegará a saber su significado, proveerá sus interpretaciones*.

La Gestalt precisa que para que el individuo identifique y satisfaga plenamente sus necesidades, tiene que *ser capaz de sentir lo que necesita y debe saber cómo manejarse así mismo y a su ambiente*.

En otras palabras, *darse cuenta* de su situación y del contexto para lograr un *contacto* satisfactorio para el individuo. Así, la necesidad desaparece del ambiente; lo simbólico recobra su valor en la fantasía y en la realidad, la configuración ha sido completada, se dice que *la Gestalt está cerrada*.

Estos son algunos de los conceptos del método psicoterapéutico empleado por Fritz Perls, que sedujo a Richard Bandler y cautivó a John Grinder. McClendon relata que la experimentación de Bandler y Grinder con las técnicas gestálticas alcanzó su máximo desarrollo cuando Richard, con el propósito de escapar de la rigidez de las aulas, decide organizar talleres fuera de su universidad. Para ello, acude con su antiguo jefe de la editorial, quien acepta prestarle su casa, en las afueras de Santa Cruz, California. Ambos realizan sesiones de trabajo con los alumnos, a quienes les cobran una cuota significativa, en la mayoría de los casos el pago se realiza con vales de comida.

Las técnicas más utilizadas por ambos para ayudar a superar las situaciones no resueltas del pasado o los conflictos de sus clientes<sup>27</sup> fueron *el psicodrama y la confusión*.

<sup>27</sup> En la literatura de la PNL –al igual que en algunos textos de psicología y medicina– se encuentra la denominación de *cliente* como sinónimo de paciente. Aunque el término tiene una connotación *comercial* –debido a la función del profesional de la salud, como prestador de servicios, y de la gente, como usuarios de servicios– en la actualidad es de uso común y no demerita la condición humana de quien acude en busca de ayuda médica o psicológica. En el presente trabajo, aparecen acepciones descritas en las propias obras de los autores de la PNL y otras convenciones para designar a los interlocutores en el proceso de la comunicación: *hablante/oyente, emisor/receptor, terapeuta/cliente, etcétera*.

El psicodrama consiste en que el individuo revive un evento pasado, interrumpido o inconcluso en su vida, y el sicoterapeuta lo dirige escénicamente hasta que el recuerdo cobra significado para la persona.

Contrariamente a la tesis del psicoanálisis freudiano, Perls pensaba que el terapeuta no debía interpretar ni utilizar recursos intelectuales para ayudar a sus pacientes a integrar su experiencia pasada, sino que debía ayudarle a que vivenciara su experiencia en el presente. Hacer repetir a la persona lo que no pudo concluir en la vida, con el fin de que el individuo encontrara una respuesta o interpretación del hecho, con base en sus emociones.

Aunque la confusión es desagradable y origina angustia al individuo, cuya reacción es interrumpir tal estado, Perls sabía que la aproximación a las *áreas de confusión* era una técnica con la que se ganaba una buena parte de la lucha contra la neurosis. Por ello, ayudaba al paciente a darse cuenta de su confusión, a tolerarla y a quedarse con ella, como una sensación de vivencia positiva y generadora de acciones más apropiadas.

Ya fuera mediante una fantasía verbalizada, escrita o actuada -como sucede con la técnica psicodramática-, o la confusión, su método requería de una aguda observación del paciente para ayudarlo a aclarar y dar continuidad a sus vivencias.

"Como terapia vivencial, la técnica gestáltica exige del paciente que se vivencie a sí mismo lo más posible y que se vivencie tan plenamente como pueda en el aquí y en el ahora. Le pedimos que se dé cuenta de sus gestos, de su respiración, de sus emociones, de su voz y de su expresión facial, tanto como de sus pensamientos más apremiantes. Sabemos que mientras más se dé cuenta de sí mismo, más aprenderá acerca de lo que es él mismo. A medida que vivencia los modos en que se evita el 'ser' ahora -los modos diversos como se interrumpe- también comenzará a vivenciar el sí mismo que ha interrumpido." (Perls, 1973: 70)

Perls exhortaba a los asistentes de sus seminarios -jóvenes y profesionales interesados en aprender su método- a vivir el *aquí y ahora*, a observar el grado de comunicación que obtiene la persona, tanto el hablante como el oyente, cuando se pone atención en el *ir y venir entre el mundo interior y exterior*. Llamaba *propiocepciones* a las percepciones internas conformadas por emociones, sensaciones musculares o kinestésicas, gestos y posiciones corporales involuntarias. Conocer las *esencias de personalidad*, era poner atención en los cambios fisiológicos y psicológicos del individuo, en su expresión verbal y no verbal.

Apuntaba que la esencia de la terapia Gestalt está en lo no verbal, que es más importante que lo verbal. Decía que *las palabras engañan y persuaden; pero la postura, la voz, el comportamiento no verbal, es veraz*.

### **La comunicación del terapeuta**

La agudeza de Perls para descubrir los cambios en la comunicación, es calificada como sorprendente. Al enseñar el enfoque gestáltico afirma que el terapeuta debe ser receptivo con el paciente, estar libre de complejos, hacer a un lado sus prejuicios.

Para establecer una comunicación con el paciente, explica, se puede elegir tres caminos. La *simpatía*, en la que existe un compromiso total del terapeuta, una atención en sí mismo y del paciente. La *empatía*, donde el interés del terapeuta se centra exclusivamente en los procesos externos, el entorno del paciente y sus reacciones. Y la *apatía*, que lleva al extremo contrario, el desinterés.

Tanto en la cotidianidad como en el consultorio, *un microcosmos de la vida*, las tres modalidades se entremezclan. Un camino podría ser la vía empática, que facilita el trabajo terapéutico, al hacer a un lado los compromisos de la simpatía y el riesgo de la apatía. Sin embargo, Perls advierte que este tipo de comunicación frena las intuiciones y sensibilidad del terapeuta para identificar los procesos internos, suyos y de su interlocutor.

Hay que optar por fusionar la simpatía con la frustración, acercarse a la realidad de las relaciones cotidianas. Propone que el terapeuta se dé cuenta del *campo total*, tanto de sus propias necesidades y reacciones ante las manipulaciones del paciente, como de las necesidades del paciente y sus reacciones ante el terapeuta. Y sentirse con la libertad para expresarlas, lo que no descarta frustrar las necesidades y expectativas del paciente.

"Una relación verdaderamente satisfactoria y sana entre dos personas exige de cada una de ellas la capacidad de combinar la simpatía con la frustración. La persona sana no pisotea las necesidades de los demás, ni tampoco permite que se pisoteen sus propias necesidades. Tampoco se resiste si su pareja reafirma sus propios derechos." (Perls, 1973: 106)

Se establece contacto con el paciente para ayudarlo a salir de su confusión, mediante el compromiso con su comunicación verbal y no verbal. Lo que se intenta es que las personas modifiquen sus expresiones verbales. Hay que dejar a un lado los pronombres en tercera persona para hacer la comunicación más específica -como la partícula *it*, que en el inglés designa a cosas inanimadas y en español corresponde a *eso*- para utilizar la primera y segunda persona. Al eliminar el uso de pronombres impersonales, se recupera el compromiso de la palabra con la acción, las emociones, la experiencia vivencial.

Lo mismo sucede con el uso de los tiempos gramaticales, Perls evita que la gente describa sus experiencias en pretérito. La conjugación de la Gestalt es el presente, aunque se trate de una visualización de un evento pasado, es posible volver a vivir con la misma intensidad un suceso, si empleamos un lenguaje comprometido con *el aquí y ahora*.

"Cada vez que usen las palabras *ahora* y *cómo* y se den cuenta de esto, entonces crecen. Cada vez que hacen la pregunta *por qué*, disminuyen de estatura. Se joden a sí

mismos con información falsa e innecesaria. Alimentan su computadora, el intelecto. Y el intelecto es la punta de la inteligencia. Un estorbo en la vida.

"En contra del hecho simple –y perdónenme la expresión- del mal de la auto-alienación, del auto-empobrecimiento, hay tan solo un remedio: el recobrar lo que en derecho es lo propio. Cada vez que cambien un *íto* o un *sustantivo* en un *yo* o en un *verbo* se recobra, por así decirlo, un diezmilésimo del potencial y esto es acumulativo. Cada vez que reintegran algo tendrán una plataforma mejor desde donde poder facilitar su desarrollo, su integración." (Perls, 1969, 82-83)

### Integrar las partes disociadas

Fritz Perls aplica el principio del proceso terapéutico: hacer que el paciente se reconozca a sí mismo mediante la integración de sus partes disociadas, *divorciadas de su personalidad*. Para ello, intenta por todos los medios que la persona *se dé cuenta* de su lenguaje para crear un compromiso con sus vivencias. Dirigió su trabajo a averiguar *cómo* el paciente interrumpe el contacto con el ambiente y no el *porqué* lo hace, ya que esta última palabra da como resultado *respuestas oportunas, defensas, racionalizaciones, excusas y la ilusión que un evento puede ser explicado por una causa única*. Utilizaba preguntas específicas para conocer el proceso que seguía el individuo para actuar de determinada manera, activo en el presente tanto como lo estuvo en el pasado.

La diferencia entre un *discurso impresivo* y un *discurso expresivo* –los dos extremos de la comunicación, donde el primero tiene por objeto *impresionar* con un estado de ánimo al otro, y, el segundo, *expresar* genuinamente un estado interno- está en que la comunicación sirva para expresar y satisfacer necesidades y demandas *verdaderamente sentidas*. De lo contrario, se cae en una manipulación que trae insatisfacción, confusión y desesperación a la persona al contactar con los demás y el ambiente.

Perls recomienda *buscar el proceso antes que la substancia*. Pensaba que lo más importante era descubrir *cómo* el paciente actuaba, en lugar de conocer los *qués*, los pormenores de su comportamiento que no resolvían la raíz del problema. Si el individuo *llega a ver cómo estructura su comportamiento en la terapia, podrá ver también como estructura su comportamiento en la vida diaria*.

Creía que la comunicación terapéutica no culmina con ofrecer explicaciones de conducta, sino en ayudar al individuo al *autoconocimiento, a la satisfacción y al autoapoyo*. Tenía la convicción de que el hombre aún no ha comenzado a descubrir el potencial de energía y de entusiasmo que yace en él; actuó con el *credo de que el hombre puede vivir una vida más plena y más rica que como vivimos la mayoría en la actualidad*. Perls sintetizó en una sencilla frase el método de comprobación de la comunicación eficaz: *Si uno se siente incómodo ante alguien, se puede estar seguro de no estar en una comunicación verdadera*.

## La estimación de Virginia Satir

En sus cursos externos a la universidad, Richard Bandler y John Grinder también empleaban las técnicas de Virginia Satir, especialista en sistemas de terapia familiar y de pareja, para dar asesoría a jóvenes con problemas en sus relaciones afectivas.

Dice McClendon que Richard conoció a Virginia Satir en un cóctel. Al poco tiempo, junto con Grinder, comenzaron a presenciar sus programas de entrenamiento y a grabar en audio y video sus sesiones, con el fin de analizar su método de trabajo.

A tal grado les impresionó su labor, que Richard Bandler viajaba a diferentes lugares de los EUA donde Virginia Satir impartía sus cursos de entrenamiento. En un primer momento, Bandler fungió como técnico de audio en sus talleres, para después ayudar en las grabaciones audiovisuales. Durante cerca de dos años Richard aprendió directamente de ella sus técnicas de comunicación y recursos terapéuticos. ¿Qué hacía diferente a Virginia Satir de otros terapeutas?

Virginia M. Satir (1916-1988) es considerada pionera de la terapia familiar. Con una formación de trabajadora social, entendía la familia como un *microcosmos del mundo*, por ello decía que *para entender el mundo hay que estudiar a la familia, lo mismo que para cambiar al mundo tenemos que cambiar a la familia*.

La historia de Satir está relacionada con la Escuela de Palo Alto. "En 1959, cuando Don Jackson abre MRI, su personal consiste en una secretaria, un psiquiatra, Jules Riskin, y una psicóloga, Virginia Satir, cuyo renombre público en Estados Unidos igualaría pronto al de sus mentores. Pero el equipo se amplía rápidamente. En 1961, Jackson contrata a Paul Watzlawick, y en 1962 a John Weakland y Jay Haley. El trabajo se organiza y se especializa. Jackson viaja, habla y escribe mucho sobre la terapia familiar. Haley dirige la revista *Family Process*, a la vez que trabaja con Riskin sobre un análisis de las interacciones verbales en el seno de la familia. Watzlawick analiza, con ayuda de Janet Beavin, sesiones grabadas. Satir se aplica a la formación de terapeutas." (Bateson, et. al., 1981: 51)

En 1964, a petición del Instituto Nacional de Salud Mental de los EUA, Virginia Satir publica su primer libro *Psicoterapia familiar conjunta*, en el cual da conocer su método psicoterapéutico basado en su experiencia de trece años como terapeuta privada y su participación como directora del programa de entrenamiento en terapia familiar en el Instituto de Investigación Mental, MRI, que llegó a ser la principal institución de investigaciones y formación de profesionales en psiquiatría y psicoterapia.

Al rememorar sus inicios como sicoterapeuta, Satir recuerda: "En esos primeros tiempos el único enfoque del paciente psiquiátrico era a través del modelo médico, el cual sólo se ocupaba del paciente como individuo. Me pareció que el enfoque no daba buenos

resultados, y tuve el presentimiento de que existían otras formas de hacerlo. Así que decidí encontrarlas.

"Me había empapado de los conceptos y enfoques de la psicología, la psiquiatría y el trabajo social, mas sus modelos eran de poca utilidad en mi búsqueda de pistas para favorecer el cambio de las personas. Como no existían tuve que aprender de la guía de mi intuición: la sensación de lo que era mejor me orilló a experimentar y sólo después de analizar los hechos, podría comprender lo que hacía. Esto todavía es válido para mí en la actualidad: mi intuición siempre antecede a la razón." (Satir, 1983: IX-X)

Para organizar sus razonamientos y encontrar sentido a ese *territorio desconocido* en el que más se adentraba, Satir se apoyó en la biología, la lingüística, la teología, la física, la teoría del aprendizaje, el drama, la historia, el arte y el juego. Su curiosidad la llevó a innovar las técnicas psicoterapéuticas al incorporar ejercicios, juegos, audio, video, cámara de Gessel; métodos que en la actualidad son de uso común, pero en su época eran un adelanto significativo.

Satir fue la primera directora de formación en el Instituto Esalem, que dirigió Fritz Perls y a quien conoció muy bien e intercambio puntos de vista. En 1977, con asociación de colegas, funda la Red Avanta, organización social de apoyo especializado en psicoterapia familiar, vigente en los Estados Unidos.

Un dato más en la biografía de esta terapeuta estadounidense, es advertido por Carroll Harris, autora de *Los elementos de la PNL* (1998). "Se dice que fue sorda hasta los diez años, de modo que, como Erickson, con una minusvalía sensorial desarrolló su capacidad de observación hasta niveles extraordinariamente altos." (Harris, 1998: 61)

En *Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar* (1988), Satir define la comunicación interpersonal como *el factor individual más importante que afecta la salud y las relaciones de una persona con los demás*.

Como producto de su experiencia como psicoterapeuta, identifica cuatro aspectos preponderantes en el individuo y la familia: *la autoestima, la comunicación, las reglas y los enlaces con la comunidad*. Cada vez que las personas acuden a ella en busca de ayuda para resolver un problema, cualesquiera que sea, primero les ayuda a modificar estos puntos clave de la interacción humana.

Por fortuna, agrega, el comportamiento puede ser *remodelado* por cualquier individuo, sin importar su edad o condición. Si todo en la vida es aprendido, entonces es posible *desaprender y remplazar este conocimiento con nuevas cosas*, como aprender a elevar la autoestima, practicar la comunicación, modificar las reglas y buscar una mejor manera de relacionarnos con los demás.

Su trabajo gravita en este pensamiento: *Siempre existe la esperanza de que cambie tu vida, porque tienes la capacidad de aprender cosas nuevas*. Para esta mujer, quien basa su método en el amor y la meditación, la autoestima y la comunicación son las herramientas básicas para aliviar el dolor familiar.

Ya que las personas no son capaces de enseñar aquello que desconocen, su método está apuntalado en la enseñanza y el aprendizaje. Con apoyo de ejercicios y juegos, dirigidos a todos los miembros de la familia, incluyendo los niños de más de tres años, invita a profundizar en el conocimiento de las emociones y a desarrollar capacidades de comunicación y autoestima.

### **Aprender a comunicarnos**

Hacedora de metáforas, para dar a conocer de forma más comprensible sus técnicas, Satir mira la comunicación como *una enorme sombrilla que afecta todo lo que sucede a los seres humanos*. Concibe los órganos sensoriales como *conductos* por los cuales se mueven y pasan los mensajes entre las personas. Llama *canales de comunicación* a los ojos, los oídos, la boca, la piel y la nariz. Compara el proceso de comunicación con el de una *cámara de película* con la cual es posible percibir imágenes, sonidos, olores, sensaciones táctiles; las cuales nuestro cerebro *graba y procesa para evocar y dar significado a las sensaciones*, las cuales se convierten en experiencias internas.

Además del cuerpo, los órganos sensoriales o el cerebro, Satir enseña que existen otros elementos valiosos en la comunicación interpersonal como los valores y las expectativas. Cuando dos personas se comunican, las percepciones internas de ambos interlocutores se complementan con ideas y fantasías para interpretar al otro. Los *problemas y trampas* en la comunicación surgen cuando esta percepción da lugar a ideas preconcebidas aceptadas como *hechos* y se agravan cuando el individuo carece de una elevada autoestima que contrarreste el miedo al contacto o al rechazo.

En sus terapias y cursos, Satir hace reflexionar a los participantes sobre sus pensamientos, sentimientos y sensaciones corporales.

¿Cuáles son nuestros sentimientos al correr riesgos; ser interrumpidos, incluidos, excluidos o ignorados; enfrentar situaciones nuevas con la gente? ¿Cuáles son nuestras reglas para nuestra propia conducta, tratar o enfrentar diferencias con los demás? ¿Cómo pensamos y actuamos ante nuestras ideas preconcebidas, los prejuicios, los estereotipos, los rumores?

Estimula a las personas a responder estas preguntas y a encarar el contacto físico y emocional con los otros. Mediante ejercicios de comunicación cara a cara pide mantener contacto visual con el interlocutor y observar sus características y movimientos: componentes del rostro, ojos, párpados, cejas, oberturas de la nariz; músculos faciales y del cuello; cambios de tonalidad en la piel; tamaño y forma del

cuerpo; movimientos de brazos y piernas; postura de la espalda; colores y particularidades de la ropa.

Solicita a los asistentes de sus seminarios de terapia grupal, que cierren los ojos y, por unos momentos, escuchen su *diálogo interior* para conocer sus pensamientos y sensaciones corporales. Una vez que la persona ha mirado, escuchado, tocado y percibido los olores y aromas de la otra persona; podría preguntársele: *¿Con quién tengo el placer de estar ahora, contigo o una imagen de ti?* Esta es una de las preguntas que permite diferenciar entre la percepción del presente, el *aquí y ahora*, y los sentimientos del pasado donde la generalización y los juicios suelen impedir una comunicación clara y directa, en los niveles intra e interpersonal.

Especial cuidado pone en enseñar a la gente a cobrar conciencia de las sensaciones corporales y su capacidad de provocar en otras las mismas experiencias. *¿Qué sientes cuando te toco así...?* este simple cuestionamiento abría posibilidades de construir relaciones basadas en la consideración al otro y derribar barreras que impiden disfrutar el contacto físico.

### **¿Qué afecta a la comunicación?**

Satir advierte que *todo afecta la comunicación*, entre dos o más personas. La sola posición corporal de los interlocutores, posibilita o imposibilita nuestra comunicación. Piensa que siempre hay mejores formas para comunicarnos en igualdad. Por ejemplo, cuando platicamos con alguien, es recomendable sentarnos cara a cara, con los ojos a la misma altura, al alcance de los brazos y tener *coherencia*, hablar con franqueza acerca de nuestros sentimientos. Cuando platicamos con un niño, podemos hacerlo en cuclillas para mantener contacto visual con él.

Otros elementos a considerar en nuestra comunicación, son la percepción de los sentidos; el espacio, la comodidad del lugar; el tiempo, prolongación o interrupción de la conversación; el tamaño del grupo; las palabras; las expresiones como la mirada, el tono de voz o los gestos; la respiración; las proyecciones; los estereotipos; las reglas y los rumores.

Expresa que *la comunicación es a una relación, lo que la respiración es a la vida*. Por ello, es tan importante que los individuos actualicen y desarrollen capacidades para comunicarse dentro de las interacciones humanas. En sus ejercicios forma parejas o triadas para que los participantes experimenten, desde diferentes perspectivas, los elementos que nutren o limitan, según el caso, la comunicación interpersonal.

Michele Baldwin, alumna y amiga de Virginia Satir, junto con otras integrantes de la Red Avante, compilaron a manera de manual los *Ejercicios para la comunicación humana* (1989) desarrollados por Satir, ahí podemos leer: "En sus talleres, además del uso de ejemplos con palabras, Virginia Satir demostraba gráficamente lo limitante que era negar a una persona el derecho a ver, oír y moverse. Pedia voluntarios y luego les cubría

ojos, orejas y boca con bufandas, los amarraba de pies y manos con cuerdas. Esta experiencia representaba gráfica y dramáticamente las múltiples formas en que sutilmente limitamos nuestros recursos para una vida más productiva, llena de crecimiento, creativa y satisfactoria." (Satir, 1989: 120)

En varios de los textos de Virginia Satir pueden leerse lo que considera *Las cinco libertades* o derechos de todo ser humano para aprender y crecer.

*La libertad de ver y oír lo que se desea,  
en vez de ver y oír lo que se debe.*  
*La libertad de decir y pensar lo que se desea,  
en vez de decir y pensar lo que se puede.*  
*La libertad de sentir y expresar lo que se desea,  
en vez de sentir y expresar lo que se permite.*  
*La libertad de preguntar e informarse sobre lo que se desea,  
en vez de preguntar e informarse sobre lo que se dispone.*  
*La libertad de decidir y asumir riesgos (por propia cuenta),  
en vez de decidir y asumir riesgos que parecen seguros y propios.*

(*Vivir para amar*, p. 9.)

Para Satir *las palabras tienen poder*, por eso enseña a prestar atención al vocabulario empleado. El objetivo es identificar las reglas escondidas en las generalizaciones *siempre, nunca*, las dilemáticas frases de obligación *debería, tendría, tengo*, o los vocablos pocas veces aplicables a situaciones de la vida que limitan nuestras acciones.

Recomienda hablar en primera persona y evitar las expresiones impersonales, debido a la responsabilidad que se adquiere al enunciar con claridad *soy yo* el que habla, al tiempo que nuestro interlocutor percibe con mayor precisión nuestro pensar y sentir. Eliminar demostrativos como *eso*, ya que no describe el significado de la acción que se trata de dar a conocer. Evitar la conjunción *pero*, con la que se atribuye una afirmación o una negación, y sustituirla por la conjunción *y* que permite relacionar dos ideas diferentes con o sin correspondencia entre si.

Defiende el diálogo como instrumento para fortalecer los lazos y la comprensión con los demás. *Ponerse al día*, es la acepción que Virginia utiliza para expresar la necesidad de buscar la culminación de situaciones no resueltas o inconclusas expresando a los demás los sentimientos verdaderos. Dice que las respuestas en la comunicación ocurren casi instantáneamente, por ello la manifestación verbal depende de la libertad de expresión que se comparta con el otro, de la seguridad del hablante y de la conciencia al expresarse.

### Los patrones de la comunicación

Virginia Satir identificó cinco patrones universales de comunicación. Cuatro de ellos los utilizamos para resolver la amenaza del rechazo, con los cuales ponemos límites a nuestra conducta, y sólo uno nos permite responder y actuar con libertad.

Cuando hombres o mujeres tenemos una baja autoestima disfrazamos nuestros sentimientos; dudamos de nuestra valía y asumimos una conducta que nos permite *sobrevivir* al estrés y la presión de los demás. Estas respuestas son: *aplacar*, para que la otra persona no se enfade con nosotros; *culpar*, para que nos consideren fuertes; *calcular*, para enfrentar la amenaza sin riesgos y ocultar nuestra falta de estima con conceptos intelectuales, y *distraer*, para ignorar la amenaza.

Estas respuestas a situaciones de la vida conllevan una actitud que se refleja en nuestras palabras, posición corporal y pensamientos.

#### Patrones de comunicación de Satir

	Aplacador	Acusador (inculpador)	Calculador	Distractor
Palabras utilizadas	De aceptación: <i>Lo que quieras me parecerá bien</i> <i>Sólo vivo para hacerte feliz.</i>	En desacuerdo: <i>Nunca haces nada bien</i> <i>¿Qué te sucede?</i>	Superrazonables: <i>Si alguien observara con detenimiento, podría notar que uno de ustedes tiene las manos maltratadas por el trabajo...</i>	Irrelevantes: <i>[Las palabras carecen de sentido o no tienen relación alguna con el tema]</i>
Posición del cuerpo	Apacigua: <i>Estoy desvalido</i> (postura de víctima)	Acusa: <i>Yo mando aquí</i>	Calcula: <i>Soy sereno, frío y controlado</i>	Angulado: <i>Voy a otra parte</i>
Tono de voz	Congraciador: <i>Trata de agradar, voz débil y aguda</i>	Ruidoso: <i>Castiga, voz dura y tensa</i>	Monótono: <i>Racionaliza, voz seca y apagada</i>	Disonante: <i>Aturde, voz grave o aguda sin razón</i>
Diálogo interior	<i>Siento que no valgo nada</i> <i>Sin ti no vivo</i>	<i>Me siento solo e inútil</i>	<i>Me siento indefenso</i>	<i>A nadie le importo</i> <i>Aquí no hay sitio para mí</i>

Recopilado de *Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar*, Virginia Satir, pp.94-114.

Virginia Satir reconocía que las características de su catalogación, podían parecer exageradas, sin embargo, las consideraba ciertas en la vida diaria. Su amplificación permitía que identificáramos más fácilmente estos patrones y sus efectos en nosotros mismos y en los demás. Para ello, diseñó juegos en los que los participantes interpretaban cada patrón como si se trataran de papeles teatrales. Así ayudaba a las personas a experimentar las sensaciones que produce cada patrón de comportamiento.

*El aplacador* adopta una actitud melosa, de mártir y humilde. Imagina que te encuentras arrodillado, encorvado y levantando una mano con ademán suplicante. Piensa que nada puedes hacer por ti mismo; siempre estás sujeto a la aprobación de los demás.

*El acusador o inculpador* es alguien que encuentra defectos en los demás, un dictador, un jefe que adopta una actitud de superioridad. Visualízate con una mano en la cadera y la otra extendida, señalando con el dedo índice acusador, flamígero; los ojos salttones; la cara enrojecida con la respiración acelerada y los músculos tensos. Consideras que no tienes valor alguno, pero si logras que alguien te obedezca, entonces sentirás que representas algo.

*El calculador* es un individuo correcto, razonable que no muestra sentimiento alguno. Represéntate con una posición erguida y casi inmóvil; cuando hablas parece que no tienes sensaciones más abajo del cráneo; eres una computadora o un diccionario parlante que utiliza las palabras más largas aun cuando desconoces su significado. Crees que nunca debes cometer errores, tu mente se concentra en impedir tus movimientos y encontrar las palabras adecuadas; te ocupas en representar el papel ideal de otras personas.

*El distractores* es una persona que está físicamente en el lugar, pero su mente está en otra parte; no responde a la situación. Figúrate que eres un trompo que gira sin cesar, no sabes a dónde vas ni cuando llegas; mueves a un tiempo boca, manos y piernas; no puedes estar quieto un minuto. Ignoras las preguntas de los demás, si respondes, quizás lo hagas con un tema distinto. Vives con un sentimiento de aturdimiento; te sientes terriblemente solo y sin propósito en la vida, pero si te sigues moviendo con rapidez, olvidarás tus preocupaciones por un momento.

Satir hacia que sus pacientes y alumnos se concienciaran con estos cuatro *estilos limitativos de la comunicación* -que se adoptan de forma inconsciente-, y pusieran especial atención en las posiciones físicas y actitudes, con la finalidad de que los malestares fisiológicos y psicológicos que provocan, fueran advertidos en la caracterización y sirvieran para identificarlos en la vida diaria.

**Patrones (estilos) de comunicación Satir**

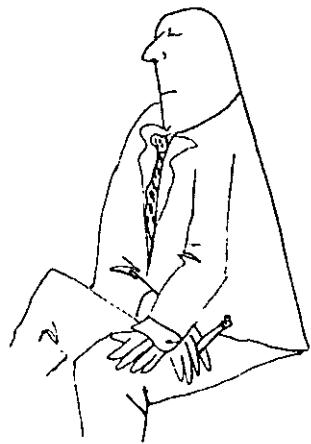
**1. Aplacador**



**2. Acusador / Inculpador**



**3. Calculador**



**4. Distractor**



Virginia Satir, *Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar*, pp. 100-106.

La quinta respuesta que Satir atribuye en la comunicación se denomina *niveladora* o fluida, *la única que permite resolver rupturas, abrir los callejones sin salida o construir puentes de unión entre las personas*. En este caso, todas las partes del mensaje verbal y no verbal del individuo siguen una misma dirección; su efecto es la *congruencia*.

Para explicar el patrón *nivelador* de la comunicación, Satir pedía a la gente que imaginara y escuchara sus palabras y las armonizara con su expresión facial, postura corporal y tono de voz. Decía que cuando sé es *nivelador*, se quiere; uno se disculpa por el acto que comete, en lugar de hacerlo por la propia existencia.

De esta forma, se puede criticar y evaluar una situación, sin culpar a las personas. Hablar de temas intelectuales; dando significado preciso a las palabras. Mostrar los sentimientos y moverse con plena libertad. Decir lo que realmente queremos, sin dar saltos por toda la habitación. La diferencia, agrega, estriba en saber lo que haces y estar dispuesto a afrontar las consecuencias.

Satir estaba consciente de que *la respuesta niveladora no es una receta mágica*, ni tampoco una respuesta fingida. Un individuo nivelador requiere de valor, arrojo, nuevas creencias y habilidades para serlo. "La respuesta niveladora permite que vivas como una persona íntegra: verdadera, en contacto con tu cabeza, corazón, sentimientos y cuerpo. Un nivelador tiene integridad, compromisos, sinceridad, intimidad, competencia, creatividad y la capacidad para resolver problemas verdaderos de una manera real." (Satir, 1988: 112)

Para resumir, la comunicación verdadera crea autoestima en las personas, y se aleja de respuestas concesivas, inculpadoras, demasiado racionales o empequeñecedoras; y aunque estos cuatro tipos de comunicación sean utilizados por el mayor número de personas, no quiere decir que sean positivas para nuestra vida racional y emocional.

### **El sistema familiar**

Satir exponía la idea de que a todos los seres humanos estamos unidos en la igualdad, formada de diferencias. *Nos conocemos por nuestras semejanzas; crecemos por nuestras diferencias*.

Cuando vemos un jardín con flores de distintas especies, meditaba Satir, decimos que hay *variedad*, sin embargo, cuando hablamos de personas pensamos que hay *diferencias*. La variedad es básica y esencial para todos los seres humanos; los contrastes también. Si aceptáramos esta idea comprenderíamos mejor la naturaleza de la gente que nos rodea, podemos encontrar formas de aceptar la variedad y armonizar las diferencias.

En *Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar*, Satir explica la actuación de lo que llama la *familia nutritiva*, donde los padres operaran como *guías habilitadores* de sus hijos planificando su educación. Con esta visión, los acontecimientos y accidentes se convierten en una oportunidad de aprendizaje. La relación entre sus miembros se basa en reglas que permiten la libertad para expresarse, la comprensión y la idea de que el cambio es parte de la vida.

Por el contrario, las causas de los problemas de la familia pueden rastrearse en la actuación de los padres como *jefes autoritarios* guiados por impulsos incontrolables. Los resultados son una baja autoestima de los miembros, carencias en la comunicación, reglas inflexibles y prejuicios para relacionarse entre sí y con la sociedad.

Para explicar mejor los cambios y la interacción en estructura familiar, Satir utilizó la teoría de los sistemas. Comparó la *familia nutritiva* con un *sistema abierto* donde las partes están interconectadas, responden y son sensibles a las demás, y permiten que la información fluya entre el ambiente externo e interno. En contraparte, una *familia conflictiva* responde a un *sistema cerrado* donde las partes tienen una conexión muy rígida, o se encuentran desconectadas por completo; la comunicación no fluye entre las partes ni del exterior hacia dentro y viceversa.

Así la familia puede agruparse en una escala de *muy nutritiva* hasta *muy perturbada o conflictiva*.

#### La comunicación en el sistema familiar según Satir

	Familia perturbada o conflictiva (sistema cerrado)	Familia nutritiva (sistema abierto)
Autoestima	Baja, disminuida (negativa)	Alta, elevada (positiva)
Características de la comunicación	Indirecta, poco clara y sincera, inespecífica, incongruente	Directa, clara, sincera, específica, congruente
Estilos de comunicación	Acusador, aplacador, calculador, distractor	Nivelador
Reglas	Rígidas, encubiertas, inhumanas, fijas e inmutables	Flexibles, manifiestas, humanas, adecuadas y sujetas a cambio
Enlace de la familia con la sociedad	Temeroso	Confiado y fundamentado en la elección
Resultado	Accidental, caótico, destructivo, inadecuado	Relacionado con la realidad; adecuado, constructivo

Recopilado de *Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar*, Virginia Satir, pp.23-33 y 144-153.

Para Satir, las reglas son resultado de las creencias. Por esta razón, la familia perteneciente a un sistema abierto pensará: *La autoestima, es fundamental; el poder y la conducta, secundarios*. Para una familia con un sistema cerrado sus reglas girarán en torno a ideas como: *Las relaciones tienen que estar controladas por la fuerza o el temor al castigo*.

Virginia Satir decía: *Lo que necesitamos son guías y no reglas inquebrantables*. De esta manera la autoestima, la comunicación, las reglas y las creencias forman parte del sistema familiar. Cualquier cambio influye en las demás partes. Esto significa que puede empezarse por cambiar cualquiera creencia. La elección de actuar en forma nueva y diferente, el *arriesgarse*, es elección de la persona.

Sucede que *las familias actúan de determinada manera, porque sus miembros no saben convivir de otra forma*, es decir, siguen un *patrón familiar*. El procedimiento para convertir una familia conflictiva en una nutricia, es que los miembros reconozcan las perturbaciones en las relaciones; perdonen los errores del pasado; den lugar a oportunidades de transformación, tomando una determinación y alguna medida para lograrlo. Se requiere un reconocimiento de las posibilidades y un compromiso real con el cambio.

### ***La magia de Satir***

El enfoque psicoterapéutico de Virginia Satir fue puesto en práctica por Bandier y Grinder en sus talleres realizados cerca de las montañas de Santa Cruz. Cuenta McClendon que las sesiones se llevaban a cabo en la noche y una de las técnicas más utilizadas era *La fiesta de las partes*. Mediante esta técnica se enseñaban a las parejas a conocer, comprender y aprender a utilizar sus estados emocionales, como partes conflictivas y armónicas, de forma integrada.

La realización de este ejercicio requiere mínimo de diez personas, entre ellas un guía y el *anfitrión de la fiesta*, es decir, la persona interesada en modificar su conducta. El guía sugiere al anfitrión invitar a participar creencias y valores, sentimientos, capacidades, partes del cuerpo, y todo aquello que le atraiga o le cause conflictos en ciertas situaciones. El anfitrión da significado a estas partes y las asocia con alguna celebridad o personaje histórico, después elige a los actores que los caracterizarán.

De esta forma, John Wayne, *la fuerza*; Cleopatra, *la sexualidad*, o Platón, *la inteligencia*, son partes de la personalidad de un individuo que de pronto interactúan en el escenario. Al establecer su encuentro y propiciar el dominio de cada una, se evidencia el conflicto en su convivencia. Surge la necesidad de buscar el diálogo para conciliar intereses. El objetivo del ejercicio es ayudar al anfitrión a tomar conciencia de sus recursos y a enfrentarlos para encontrar la manera de utilizarlos con mayor eficacia en su vida. Virginia pensaba que el respeto a todas las partes de la personalidad y su aceptación, son la base de una autoestima elevada. "Alguna vez pensé que tenía que eliminar las partes conflictivas de mí misma. Ahora sé que pueden ser fieles compañeras, si decidí hacerlas mis amigas." (Satir, Vivir para amar, p.14)

En repetidas ocasiones, Virginia Satir se refería a la utilidad de las técnicas específicas en la terapia, pero siempre recomendó valorar más la forma en cómo las personas responden a éstas y las posibilidades de cambio.

Bandler y Grinder recogieron los modelos de Virginia Satir en su trabajo práctico y teórico, y los presentaron en su libro *La estructura de la magia II* (1976); en el mismo año, aparece *Cómo superarse a través de la familia*, obra escrita en coautoría por Bandler, Grinder y Satir, donde explican los factores de cambio mediante la unión de sus métodos. Al conjuntar los patrones de comunicación de Satir con sus observaciones acerca de los sistemas representacionales, los creadores de la PNL establecieron un poderoso modelo para identificar las polaridades en la comunicación humana. (Ver capítulo 5, *Congruencia y Sistemas representacionales-categorías Satir*)

Resulta interesante conocer el punto de vista de Satir acerca de la programación neurolingüística. En el prólogo para el primer volumen de la obra mencionada, escribió: "El libro es el resultado de los esfuerzos de dos hombres jóvenes, inteligentes y fascinantes, cuyo interés ha sido el descubrir y documentar cómo es que se produce el cambio en las personas. Al parecer, han producido una descripción de los elementos que hacen que el cambio ocurra en una transacción entre dos personas. El hecho de conocer estos elementos nos brinda la posibilidad de usarlos conscientemente y, por lo tanto, tener elementos útiles para inducir el cambio [...] como terapeuta tengo una sola idea en la mente: ayudar a las personas que acuden a mí con su sufrimiento, a lograr cambios en sus vidas. Mi única herramienta es el modo cómo uso mi cuerpo, mi voz, mis ojos, mis manos y el modo cómo uso las palabras.

"[...] Mirando hacia atrás veo que, a pesar de que el cambio estaba ocurriendo [en los pacientes], no me percataba de los elementos específicos de la transacción que posibilitaban el cambio. Durante años me pregunté cómo sería estar en el otro extremo del que estaba yo, es decir, contemplando el proceso de cambio desde el otro lado. Los autores estuvieron contemplando y estudiando material filmado y grabado, y descubrieron ciertas configuraciones que podían documentar. [...] Lo que han hecho Richard Bandler y John Grinder es observar el proceso de cambio por un período y destilar de él las configuraciones del proceso *cómo*. Lo que ellos han aprendido se relaciona particularmente y de un modo bastante preciso con la lógica matemática, la física, la neurología y la lingüística. [...] Yo tengo una teoría de *cómo* posibilitó que ocurran los cambios. Ahora el reconocimiento del proceso está muchísimo más avanzado, gracias a Bandler y Grinder, quienes hablan de un modo que puede ser caracterizado y medido respecto a los ingredientes de *qué* es lo que hace posible el *cómo*." (Bandler y Grinder, 1975a: 15-16)

Esta destilación de los procesos de cambio, el *qué* y el *cómo*, a los que se refiere Virginia Satir, es la metodología utilizada por la PNL, y no hubiera sido posible sin los frutos de otros especialistas en el campo de la psicoterapia y la comunicación.

### Los pasos de Gregory Bateson

Richard Bandler y John Grinder conocieron a Gregory Bateson, vecino de la localidad de Santa Cruz, California, con quien establecieron una amistad fortalecida por sus afinidades e intereses mutuos de investigación.

Gregory Bateson (1904-1980), es considerado un *renacentista del siglo XX*, creía que todas las ideas y conocimientos confluyen y se interrelacionan. Este pensador inglés integró los descubrimientos de evolución biológica y de genética, con los de la física y la química elementales, a los que también unió los de la antropología. De igual manera, incursionó en la psiquiatría, la teoría de la información y de los sistemas, la cibernetica y la ecología.

Con la misma curiosidad y fascinación, Bateson estudió las comunicaciones en las plantas, en los animales y en el ser humano; lo guiaba el afán de encontrar solución a los problemas científicos, mediante leyes que explicaran de una misma forma las estructuras sociales, biológicas o minerales.

Esta lúcida cabeza, fue hijo de William Bateson, biólogo y especialista en biofisiología, quien acuñó el término *genética*. De su padre recibió la *caja de herramientas*, el instrumental de utensilios conceptuales y de hábitos intelectuales, que lo llevarían a interesarse en todos los campos de los fenómenos naturales.

En 1924, Gregory Bateson adquiere su título como bachiller en Artes en Cambridge, donde inicia su formación científica enfocada a la zoología. Manifiesta interés en la morfología evolutiva de los seres vivientes y sus relaciones con las formas anorgánicas y, tiempo después, pasa al estudio de la antropología. En 1927 viaja a Nueva Guinea, y en 1930 publica sus observaciones en un artículo sobre el concepto de toteísmo en los iatmuls.

En 1936 inicia una investigación en la isla de Bali, en compañía de su esposa, la antropóloga y etnóloga Margaret Mead; en 1939 regresan a Nueva York y en 1942 publican *Balinese character: a photographic analysis*, libro que reúne 759 fotografías -tomas secuenciales- de la comunicación no verbal de los nativos, método innovador para la presentación de datos antropológicos.

Bateson sintetiza sus conocimientos antropológicos con los de otras áreas: psicología social, psiquiatría, ciencia política, que lo llevan *hasta el umbral* mismo de lo que después se llamaría *cibernetica*. En 1947 participa en las Conferencias Macy donde se delinean los principios de esta nueva ciencia. A partir de ese evento, sus trabajos posteriores a la Segunda Guerra Mundial son influidos por las ideas de los conferenciantes, entre ellos Norbert Wiener, con quienes queda en deuda.

En 1948, es invitado por Jurgen Ruesh a trabajar en la Clínica Langley Porter, en San Francisco, y de 1949 a 1962 incursiona al campo psiquiátrico como *etnólogo residente* en el Hospital de la Administración de Veteranos, en Palo Alto, California. En 1952 recibe la beca de la Fundación Rockefeller para estudiar las paradojas de la comunicación, así conforma su equipo de colaboradores más cercanos: John Weakland (estudiante de comunicación social), Jay Haley (psiquiatra), William Fry (psiquiatra) y poco tiempo después ingresa Don Jackson (psicoanalista), quien en 1959 funda el Instituto de Investigación Mental, MRI.

En 1963, Bateson es invitado por la Fundación Oceánica de Hawái para trabajar sobre cetáceos y otros problemas de comunicación animal y humana en su instituto oceánico. Allí escribió más de la mitad de los ensayos de su libro *Pasos hacia una ecología de la mente* (1972), que reúne conferencias y ensayos, escritos entre 1926 y 1971.

En esta obra, que reúne más de cuarenta y cinco años de investigación, Bateson propone una manera diferente de pensar sobre las ideas y sobre esos *aglomerados de ideas, las mentes*. A esta nueva forma de pensar *esta ciencia, que aún no tiene un cuerpo organizado de teorías o conocimientos*, le llamó *ecología de la mente o ecología de las ideas*. A los puntos de referencias entre las ideas les llamó *pasos*. De ahí el título del libro.

Gregory Bateson pensaba firmemente que los avances en el pensamiento científico proceden de una combinación del *pensamiento libre* y del *pensamiento estricto*. Las *corazonadas* o el pensamiento *laxo* puede derivarse de los conocimientos de otras ciencias y permite la formulación del pensamiento *estricto* que da explicación formal al material observado o a los problemas planteados. Creía que ambos procesos son válidos para responder a los problemas científicos.

Tenía la convicción de que los tipos de operación mental que resultan útiles para analizar un campo pueden resultar igualmente útiles en otro. Por esta razón empleaba analogías para comparar y dar sentido a los diferentes fenómenos. Llegó a la conclusión de que los conceptos no pueden interpretarse como *partes concretas* que interactúan en la cultura, sino como *rótulos*, abstracciones que sirven para designar los puntos de vista planteados por los científicos o cualquier persona.

### **Comunicación y aprendizaje**

El científico humanista y naturalista que estudió los sistemas de comunicación de los delfines -sin gran éxito reconocería él-, y que tenía iniciativas tales como filmar el comportamiento de las nutrias o albergar en la estancia de su casa pulpos con la finalidad de analizar las relaciones y sus señales comunicacionales, sustentó sus investigaciones de la comunicación y el aprendizaje en la teoría de los tipos lógicos y la teoría de la información.

Al hablar de *Las categorías lógicas del aprendizaje y la comunicación*,<sup>28</sup> Gregory Bateson afirma que "en la medida en que los especialistas en las ciencias de la conducta ignoran los problemas planteados en *Principia mathematica* (1910-1913) de Alfred North Whitehead y Bertrand Russell, sus conocimientos tienen una obsolescencia de aproximadamente 60 años". (Bateson, 1972: 309) Este mismo planteamiento lo podemos trasladar a los profesionales de las de las ciencias de la comunicación.

Halló que los cambios en los tipos lógicos (niveles de abstracción) no sólo se encuentran en la lógica o el lenguaje, sino que también existen sistemas jerárquicos en la genética, en los cambios adaptativos de la evolución de los seres vivos, en el aprendizaje individual o en la organización familiar. En su opinión, la concepción del mundo es creada a partir de un cambio de contextos eslabonados unos con otros en una compleja red de *metarrelaciones* que deben ser estudiadas *a través del hilo conductor de la comunicación*.

"A priori puede argumentarse que toda percepción y toda respuesta, toda conducta y todas clases de conductas, todo aprendizaje y toda genética, toda neurofisiología y endocrinología, toda organización y toda evolución –cualquier objeto de estudio en su totalidad- tiene que considerarse de naturaleza comunicacional, y por consiguiente sujeto a las grandes generalizaciones 'leyes' que se aplican a los fenómenos de comunicación. Estamos, pues, advertidos de que esperablemente encontraremos en nuestros datos aquellos principios de orden que propone la teoría fundamental de la comunicación. La Teoría de los Tipos Lógicos, la Teoría de la Información y análogas, serán, así es de esperar, nuestras guías." (Bateson, 1972: 312)

Con base en estas ideas desarrolló la hipótesis de la necesidad de las personas para adecuar los mensajes a un nuevo evento único, mediante un proceso que desintegra un patrón de conducta para crear uno nuevo (estructura o reglas de organización de información) que le permiten ordenar los datos de forma distinta para operar en un nuevo contexto.

Con su experiencia psiquiátrica en el Hospital de la Administración de Veteranos, en Palo Alto, Bateson desarrolló la hipótesis del *doble vínculo* (*double bind*) que también puede traducirse como *doble mensaje* o *doble recepción*.

Esta teoría explica cómo la secuencia de mensajes contradictorios, la reiteración de una comunicación con distintos órdenes de mensajes (niveles lógicos) crea confusión en los hablantes y, ante todo, en los destinatarios de esos mensajes.

<sup>28</sup> *Las categorías lógicas del aprendizaje y la comunicación*, ensayo publicado en 1964 y compilado en *Pasos hacia una ecología de la mente*, pp. 309-338.

Los mamíferos, entre ellos el hombre, pasan por esta experiencia al verse ante la necesidad de cambiar sus patrones de conducta (estructura contextual o reglas de acopio de información) para responder a un nuevo contexto. El dilema se funda en la incapacidad o capacidad para actuar de otra manera diferente a una primera respuesta. Para quien es incapaz de generar alternativas de actuación, seguramente la experiencia le causará dolor y los paralizará, sin embargo, quien responde con creatividad a las necesidades de otro contexto sobrevive y convierte el acontecimiento en una oportunidad de aprendizaje.

Por medio de las ideas, asevera, nos adaptamos al contexto, y por medio de las ideas podemos hacer que el contexto se adapte a nosotros o nuestras ideas.

Los mensajes se conforman de ideas y sólo tienen significado en virtud del contexto en el que se presentan, la respuesta a ese contexto y las oportunidades de elegir entre distintas alternativas es lo que le da un sentido jerárquico y ascendente al aprendizaje.

Al agrupar todas las formas de comunicación con la rúbrica de *parte-por-el-todo*, Bateson propone al investigador definir el universo del discurso y el material de los mensajes con la asignación de tipos lógicos. En otras palabras, para conocer la evolución de la comunicación hay que considerar *las partes con su todo*: el ambiente físico, las señales y su relación con el ambiente, la secuencia y la totalidad, las reglas o los códigos, la cercanía, el alejamiento, la contradicción entre las señales, los significados especiales, el sentido metafórico, etcétera.

### Las comunicaciones verbales y no verbales

Al hablar de los *Problemas de la comunicación en los cetáceos y otros mamíferos*,<sup>29</sup> Bateson exterioriza la complejidad de la comunicación, los patrones y las contingencias, para emitir y recibir datos perceptibles y significativos para los miembros de la misma especie, utilizados en sus relaciones con los demás.

El principal exponente de la Escuela de Palo Alto asevera que el ser humano, al igual que otros mamíferos terrestres, empleamos señales cinéticas y paralingüísticas para comunicarnos con los otros: movimientos corporales, tensiones de los músculos, cambios en la expresión facial, vacilaciones, alteraciones en el ritmo del lenguaje, entonaciones de la voz o irregularidades en la respiración. Aunque en gran medida no seamos conscientes de ello.

Recuerda que en todos los mamíferos los órganos sensoriales pasan también a ser órganos para la transmisión de mensajes acerca de la relación. Tal es el caso del movimiento de los ojos.

<sup>29</sup> Artículo publicado en 1966 y compilado en *Pasos hacia una ecología de la mente*, pp. 391-404.

En el caso de los delfines y las ballenas, su adaptación al ambiente del océano ha disminuido las expresiones corporales y les ha despojado las faciales, sin embargo la vocalización ha asumido las funciones comunicativas para relacionarse con los otros.

Bateson se pregunta: *¿A qué se debe que lo paralingüístico y lo cinético de personas de culturas diferentes, y aun lo paralingüístico de otros mamíferos terrestres, nos sean en parte inteligibles, en tanto que los lenguajes verbales de hombres de culturas extrañas nos resulten totalmente opacos?*, para contestar: *porque el lenguaje corresponde a una comunicación digital (lógica), y lo cinético y paralingüístico a una comunicación analógica*.

En la comunicación verbal (digital, lógica) los signos no tienen una relación simple con aquello que representan (se manejan con reglas de logaritmos). El lenguaje verbal es casi en su totalidad digital; una palabra es una magnitud en un sistema de interrelaciones dado por posiciones o jerarquías lógicas.

En cambio, en la comunicación no verbal (analógica), lo cinético y paralingüístico: la amplitud del gesto, la intensidad de la voz o la tensión de los músculos, son magnitudes reales que acompañan nuestras señales, corresponden al tema del discurso.

Un ejemplo del pensamiento análogo es la teoría del *doble vínculo* o doble mensaje (*double bind*), constituida por la idea de la existencia de un tejido de contextos y la percepción de diferentes mensajes (señales físicas) derivados de los contextos.

En *Redundancia y codificación*,<sup>30</sup> Bateson expone su opinión de que la comunicación cinética y la paralingüística han florecido paralelamente a la evolución del lenguaje verbal. Se trata del enriquecimiento de una comunicación que se ha tornado más rica y compleja a lo largo del desarrollo evolutivo del hombre. *Pensar que las señales corporales y el paralenguaje han sido reemplazadas por el lenguaje*, señala Bateson, *es pasar por alto que cuando una función de un ser vivo cae en desuso, las habilidades decaen y los órganos se deterioran durante el proceso adaptativo*, y agrega: *Lo que no ha sucedido con la comunicación no verbal, y existen evidencias para pensar lo contrario*.

En su opinión, el desarrollo de la comunicación no verbal se ejemplifica en las artes, la danza, la música, la poesía, la pintura, donde el sentido visual es preponderante, y están al servicio de funciones totalmente diferentes del lenguaje hablado, el cual en ocasiones resulta inadecuado para expresar sentimientos y estados de ánimo, o tiene poca eficacia entre los participantes de una comunicación interpersonal.

<sup>30</sup> Ensayo publicado en 1968 y compilado en *Pasos hacia una ecología de la mente*, pp. 441-455.

“Cuando un joven dice a una chica: ‘Te amo’, emplea palabras para transmitir algo que se transmite más convincentemente por medio del tono de su voz y sus movimientos; y si la chica tiene un poco de sentido común, prestará más atención a esos signos concomitantes que a las palabras. Hay personas –profesionales, actores, embaucadores y otros– que tienen la capacidad de emplear la cinética y la comunicación paralingüística con un grado de control voluntario comparable a ese control voluntario que todos creemos tener sobre el uso de las palabras. En el caso de las personas que pueden mentir mediante cinesias, la utilidad especial de la comunicación no verbal se reduce. Para ellos es un poco más difícil ser sinceros, y más difícil aun que los crean sinceros. Están entrampados en tal proceso de creciente disminución de beneficios, que, cuando desconfían de ellos, intentan aumentar su habilidad para la simulación de la sinceridad paralingüística y cinética. Pero resulta que precisamente esta habilidad es la que hace que los demás desconfíen de ellos.” (Bateson, 1972: 442)

En la comunicación, la *estructuración de los patrones* lingüísticos y paralingüísticos del mensaje ayuda al receptor a discriminar entre la señal del *mensaje* y el *ruido*, así tiene lugar la *redundancia*, la acción de completar las unidades de información (*items*) no comprensibles en una secuencia de mensajes. En otras palabras, comunicar es integrar el *significado* de la comunicación verbal y no verbal.

### Rumbo a una ecología de la mente

Bateson resalta los avances en las teorías biológicas y evolucionistas que apoyan su propuesta de una nueva forma de pensar.

“Ahora, por fin, con el descubrimiento de la cibernetica, la teoría de los sistemas, la teoría de la información y otros hechos comparables, comenzamos a contar con una base formal que nos habilita para pensar sobre la mente y nos habilita para pensar sobre estos problemas de una manera que era totalmente heterodoxa desde alrededor de 1850 hasta la Segunda Guerra Mundial.” (Bateson, 1972: 481)

En *Forma, sustancia y diferencia*,<sup>31</sup> llama Mente a lo inseparable de la estructura evolutiva total, inherente del sistema biológico, inmanente del ecosistema.

La supervivencia en el mundo está basada en la capacidad de discriminar información, elaborar diferencias y diferenciar esas diferencias, como ocurre en un sistema cibernetico. Como una diferencia que hace una diferencia es una idea, es un bit o una unidad elemental de información adicional, cada dato (*item*) de percepción o conducta puede ser un estímulo, una respuesta o un refuerzo de aprendizaje.

<sup>31</sup> Ensayo publicado en 1970 y compilado en *Pasos hacia una ecología de la mente*, pp. 479-495.

Arguye que cada unidad de evolución, trátese del *DNA-en-la-célula* o *la célula-en-el-cuerpo* o *el cuerpo-en-el-ambiente*. Toda unidad que represente el rasgo de actuar mediante el ensayo y el error es denominada legítimamente un sistema mental.

Conforme la *Mente* sufre divisiones jerárquicas, los miembros de este sistema amplio, los individuos, se convierten en subsistemas y son llamados *mentes individuales*. Sin embargo, deben ser visualizados como sistemas que forman parte del sistema total y no elementos aislados u opuestos. Se trata de una postura ética y estética para unir los procesos que ocurren *dentro o fuera de la piel*. Se trata de la capacidad de concebir un sistema social interconectado con una *ecología planetaria*.

Bateson calificaba como *monstruoso* intentar separar el intelecto de las emociones, al igual que intentar separar la mente externa de la interna. "La psicología freudiana expandió hacia el interior el concepto de mente, incluyendo en ella la totalidad del sistema comunicacional que se encuentra dentro del cuerpo: lo autonómico, lo habitual y la amplia gama de procesos inconscientes. Lo que yo sostengo expande la mente hacia el exterior. Y ambos cambios reducen el ámbito de la personalidad consciente. Surge así la necesidad de cierta forma de humildad, atemperada por la dignidad o alegría de ser parte de un todo mucho más grande. Una parte –si ustedes quieren- de Dios.

[...] En la medida que nos arroguemos la totalidad de la mente, veremos al mundo circundante como desprovisto de mente, y por consiguiente, sin derecho a ser tomado en cuenta moral o éticamente. Sentiremos que el ambiente nos pertenece para explotarlo. Nuestra unidad de supervivencia estará dada por cada uno de nosotros y su gente, o por los miembros de la misma especie, enfrentados con el ambiente de otras unidades sociales, otras razas y los brutos y los vegetales." (Bateson, 1972: 492)

Argumenta que en la mente humana no existen objetos físicos ni acontecimientos, sino transformaciones, preceptos, imágenes, ordenadas mediante reglas en esa *lujosa maquinaria de computación* que hay en nuestra cabeza. A diferencia del mundo físico, donde imperan las leyes de la fuerza, el impacto o la temperatura, el *mundo psicológico -de la forma, de la comunicación- se rige sólo por ideas y discriminaciones de esas ideas.*

Ya que la diferencia es abstracta, todos los *fenómenos* son, literalmente, *apariencias*. Nuestra capacidad de diferenciar el contexto y formar una experiencia con base en ideas, las cuales condicionan nuestro patrón de comportamiento, es lo que produce el aprendizaje.

"Cuando reconocemos el funcionamiento de las funciones de la creatura en el mundo externo es cuando tomamos conciencia de la 'belleza' o de la 'fealdad'. La 'vellorita frente al margen del río' es hermosa porque nos percatamos de que la combinación de

diferencias que constituye su apariencia sólo podría lograrse mediante un procesamiento de información, es decir, por el pensamiento. Reconocemos otra mente en el seno de nuestra propia mente exterior." (Bateson, 1972: 495)

El antropólogo británico dice que los poetas, los artistas pictóricos, los músicos han sabido organizar un pensamiento correcto a lo largo de todas las épocas, y se han preocupado por crear puentes para unir el *sí mismo* y la *experiencia*. Considera que el arte no es la expresión del inconsciente, sino la *relación* entre los distintos niveles de los procesos mentales: inconscientes, conscientes y externos.

Gregory Bateson reconoce en la PNL un adelanto en el estudio de las comunicaciones que él no pudo percibir o careció de los elementos para llevarlo a cabo. En la introducción de la *Estructura de la magia I*, publicado en 1975, Bateson escribe:

"[...] John Grinder y Richard Bandler han hecho algo similar a lo que mis colegas y yo intentamos hacer hace ya 15 años. La tarea era fácil de definir: crear los inicios de una base teórica adecuada para la descripción de la interacción humana. La dificultad yacía en la palabra 'adecuada' y en el hecho que lo que iba a ser descrito incluía no tan sólo las secuencias de eventos en la comunicación exitosa, sino que también las configuraciones de la incomprensión (o mala comunicación) y lo patológico.

"[...] Grinder y Bandler se han enfrentado a los problemas que nosotros tuvimos, y esta serie de libros es el resultado. Ellos tienen herramientas que nosotros no tuvimos, o que no sabíamos usar. Ellos han logrado obtener de la lingüística una base teórica y simultáneamente una herramienta terapéutica. Esto les permite un doble control sobre el fenómeno siquiatrónico, y han hecho algo que, como lo veo hoy, nosotros pasamos por alto totalmente.

"Nosotros ya sabíamos que las premisas de la sicología individual eran inútiles, y sabíamos que debíamos clasificar las formas de comunicación. Pero jamás se nos ocurrió preguntarnos acerca de los efectos de estas formas sobre las relaciones interpersonales. En este primer volumen, Grinder y Bandler han logrado explicitar la sintaxis sobre cómo la gente evita el cambio y, por lo tanto, cómo ayudarlos a cambiar. Aquí el énfasis lo ponen en la comunicación verbal. En el segundo volumen desarrollan un modelo general de comunicación que utilizan los seres humanos para representar y comunicar sus experiencias. ¿Qué ocurre cuando un mensaje de tipo digital es lanzado frente a un pensador de tipo analógico?; ¿o cuando presentaciones visuales son ofrecidas a un cliente auditivo?

"Nosotros no nos percatamos que estos distintos tipos de codificación -visual, auditiva, etc.- estuvieran tan lejos el uno del otro, que fueran mutuamente tan distintos aun en la representación neurofisiológica, ni que el material contenido en

un tipo jamás puede ser de la misma categoría lógica que el material de cualquier otro tipo.

"Este descubrimiento parece ser obvio cuando el argumento se basa en la lingüística, como aparece en el primer volumen de esta serie, pero no es obvio cuando se comienza a partir del contraste cultural y de la sicosis, como nosotros lo hicimos. Pero indudablemente, lo que era muy difícil de decir en 1955, es sorprendentemente más fácil decirlo en 1975. ¡Ojalá que sea escuchadol" (Bandler y Grinder, 1975a: 11-13)

La sensibilidad de Bateson para resaltar el aporte de la PNL y admitir los obstáculos de su época, hace que sus palabras sean oídas con la misma claridad, entusiasmo y vigencia en nuestros días.

En una entrevista realizada en 1979 por C. Christian Beels, compilada en *La nueva comunicación* (1981), Gregory Bateson nos amplía su percepción acerca de la integración de los modelos verbales y no verbales, tomando en cuenta los descubrimientos de la programación neurolingüística (los sistemas representacionales y las submodalidades que se detallan en el capítulo 5).

"En cierto sentido, la distinción entre verbal y no verbal ha sido un grave error. En los años cincuenta todos creímos en ello, pero creo que no fue útil. Desde luego, cada modo de comunicación tiene sus características propias. La expresión auditiva difiere de la expresión visual, y la expresión kinestésica es también diferente. Cada código es diferente y tiene sus propias implicaciones; no cambiamos fácilmente de código, lo cual significa que las personas más sensibles a los códigos no verbales no 'oyen' los mensajes verbales, mientras que las personas más sensibles a los códigos verbales no 'entienden' realmente los mensajes kinestésicos, y así sucesivamente."

A la pregunta de cómo es que llegó a interesarse en lo verbal y no verbal, Bateson responde: "Entonces trataba de comprender cómo puede formularse la comunicación, y lo conseguí por medio de las nutrias [...] Dado que este análisis se basaba en animales, surgió la idea de que la distinción entre los niveles de comunicación podría depender de lo no verbal. Pero en aquel caso se trató de un simple accidente: resultó que estábamos estudiando animales y éstos no hablan" (Bateson, et. al. 1981: 305-306)

Fue Gregory Bateson quien les sugirió a Richard Bandler y John Grinder visitar al doctor Milton H. Erickson para modelar su trabajo en hipnosis terapéutica. Así, además de sus aportaciones teóricas que fueron retomadas por la PNL, Bateson contribuyó con su sugerencia a que esta tecnología se enriqueciera con los descubrimientos de un hombre que renovaría la práctica terapéutica y la comunicación humana, cuya voz, dirigida al consciente e inconsciente, acompañaría a las personas *a todas partes*.

### **El modelo de Milton H. Erickson**

Milton H. Erickson (1901-1980) ha sido reconocido como "el más grande comunicador mundial" y "el máximo sicoterapeuta del siglo". (Zeig, 1980: 21) Esta afirmación es admirable para un hombre que dedicó la mayor parte de su vida a ayudar a los demás a cambiar su percepción del mundo, y resulta aún más sorprendente si tomamos en cuenta que, debido a las secuelas de la poliomielitis –sufría de parálisis parcial del diafragma y la lengua, deficiencia cromática, y los últimos años de su vida transcurrieron en una silla de ruedas- tenía limitaciones físicas para comunicarse.

Hijo de una familia de agricultores estadounidenses, a los 17 años de edad Erickson tuvo su primer ataque de poliomielitis que le dejó paralizado casi la totalidad de su cuerpo durante varios meses, "pero con la visión, el oído y el pensamiento intactos", agregaba cuando se refería a este episodio de su vida.

"Mi incapacidad para moverme tendió a restringirme las intercomunicaciones con las personas de mi alrededor. Aunque ya tenía un poco de conocimiento acerca del lenguaje del cuerpo y de otras formas de comunicación no verbal, me asombró descubrir en mí y en los demás las frecuentes y sorprendentes contradicciones, en su singular intercambio, entre la comunicación verbal y no verbal. Esto despertó a tal grado mi interés que intensifiqué mis observaciones en cada oportunidad". (Bandler y Grinder, 1975b: vii)

Para Erickson este hecho significó una oportunidad única de aprendizaje que le permitió aprender a observar a los demás y ampliar su interés acerca del comportamiento humano. En sus escritos y seminarios nunca dudó en resaltar este hecho y compartir su experiencia con otras personas.

"[...] Yo gocé de una enorme ventaja sobre los demás; tuve poliomielitis, quedé totalmente paralítico, con una inflamación tan grande que incluso padecía de parálisis sensorial. Pero podía mover los ojos y mi audición no sufrió ningún trastorno. Me sentía muy solo, tendido en la cama sin poder mover otra cosa que los ojos. Estuve en cuarentena en nuestra granja, con siete hermanas y un hermano, mis padres y una enfermera. ¿De qué manera podía entretenermse? Empecé a observar a la gente y el entorno. Pronto aprendí que mis hermanas podían decir 'no' cuando en realidad querían decir 'sí', y podían decir 'sí' y al mismo tiempo querer decir 'no'. Tal vez le ofrecían a otra hermanita una manzana, y después se la negaban. Y así comencé a estudiar el lenguaje no verbal y el lenguaje corporal". (Rosen, 1982: 45)

Erickson estudió la licenciatura en psicología y se doctoró en medicina en la Universidad de Wisconsin, EUA. Trabajó en diversos centros hospitalarios de su país y dictó diversas conferencias incluidos foros en otros países. Contaba con una extraordinaria memoria y sus estrategias de anotaciones sobre los casos que trataba le permitían tener un seguimiento detallado de sus pacientes, aun después de años de no verlos.

Los últimos años de su vida, ante la imposibilidad de viajar, optó por recibir a sus pacientes en su casa de Phoenix, Arizona, donde impartía cursos de hipnosis a psiquiatras, psicólogos, psicoanalistas y profesionales de la salud de todas partes del mundo, interesados en aprender sus métodos. Era un hombre de carácter afable y con gran sentido del humor; pese a su enfermedad, estaba agradecido con la vida y le dedicaba tiempo a su familia; su generosidad se extendía a los pacientes, a quienes respetaba y transmitía su poder personal.

Bandler y Grinder viajaron hasta el lugar de residencia de Erickson con el propósito de conocer su trabajo terapéutico. Con el tiempo, los viajes se hicieron cada vez más frecuentes para conocer las técnicas que empleaba con sus pacientes. El producto de este acercamiento de Bandler y Grinder fueron dos volúmenes intitulados *Patrones de las técnicas hipnóticas de Milton H. Erickson* (1975) en el que analizaron su método a partir del metamodelo desarrollado por ellos mismos, basado en el estudio de las pautas de conducta por medio de la gramática generativa transformacional de Noam Chomsky.

### **La individualidad en la comunicación**

El doctor Erickson pensaba que la psicoterapia era un procedimiento individual, por ello deseaba que los terapeutas -vinculados a cualquier teoría de la psicología-individualizaran su terapia para satisfacer las necesidades de cada uno de sus pacientes, además de reconocer que la aplicación de un tratamiento para determinada persona, tiene distintos resultados en otra. "He tratado muchas afecciones, y siempre invento un nuevo tratamiento de acuerdo con la personalidad del individuo." (Zeig, 1980: 104-105).

Advertía a sus alumnos el riesgo de traducir el lenguaje de los pacientes al propio lenguaje del terapeuta. "Deben familiarizarse con los esquemas lingüísticos de sus pacientes. Todos tenemos nuestros propios esquemas lingüísticos, nuestra forma personal de entender las cosas." (Zeig, 1980: 85)

Exponía que todos deberíamos saber que "cada individuo es único, no existen duplicaciones", y argumentaba que cuando uno habla a la gente, cada persona escucha en su propio lenguaje, ya que cada uno responde a la palabra hablada o interpretamos lo que se nos dice, en términos de lo que hemos aprendido o de lo que significan las palabras para cada uno de nosotros.

El respeto a la individualidad del ser humano que Erickson siempre enseñó, es una guía a seguir en la comunicación humana y un ejemplo modélico en la relación médico-paciente. Su concepción era que el sicoterapeuta debería tener una actitud congruente con el paciente y no de conveniencia. Quizá porque conocía en carne propia el efecto que provoca el distanciamiento del médico con el enfermo y su familia.

"Terminé mi escuela secundaria en junio de 1919. En agosto, escuché que tres médicos le decían en el cuarto contiguo a mi madre: 'El chico estará muerto en la mañana'. Como yo era un muchacho normal, eso me afectó. Nuestro médico rural había llamado en consulta a dos hombres de Chicago, y ellos le dijeron a mi madre: 'El chico estará muerto en la mañana'. Yo estaba furioso. ¿A quién puede ocurrírsele decirle a una madre que su hijo estará muerto en la mañana? ¡Es una barbaridad!" (Rosen, 1982: 49)

Ya sea por su biografía o su experiencia en la medicina, la sensibilidad humana que caracteriza a Erickson lo llevan a romper con los procedimientos de la psiquiatría y la psicología tradicional, al tiempo que fortalece una posición de poder profesional y personal con base en el respeto, la consideración y la comunicación con los pacientes.

### Los múltiples niveles de comprensión

Erickson, conocía el *poder de las palabras* y utilizaba este *poder* para ayudar a la gente a ampliar sus alternativas mediante el lenguaje. De niño, relata, había leído y releído un diccionario de lengua inglesa que encontró en su casa, ante la carencia de otros textos debido a la pobreza de su familia.

En sus seminarios, explica que cada persona le da un significado distinto a las palabras que todos utilizamos y recomienda: "Cuando uno mira cosas, debe mirarlas bien. Cuando uno escucha a un paciente, debe escuchar minuciosamente y tratar de imaginar cuál es la otra faz de la historia. Porque si uno escucha solamente la historia que narra el paciente, no conoce en realidad toda la historia". (Zeig, 1980: 155)

Para acceder a esta *historia* personal, Erickson emplea la comunicación en *múltiples niveles*, es decir, conoce el potencial y los efectos que tienen las palabras al producir múltiples significados, denotativos y connotativos, en los oyentes. En su comunicación, las asociaciones producidas por el lenguaje hablado y el no verbal cubren, de forma simultánea, distintos aspectos individuales y colectivos: cognitivo, emotivo, social, histórico, antropológico. Sobre esta última disciplina afirma que siempre le ha interesado, y comparte su creencia de que todo psicoterapeuta debe leer y conocer de cerca la antropología, porque cada grupo étnico tiene su propio modo de pensar.

Erickson entendía los diversos niveles de comunicación del ser humano y estudió su impacto en la comunicación interpersonal, y lo explica de la siguiente manera. "El descubrimiento de 'conceptos dobles' (*double takes*), percepciones en dos niveles diferentes de comprensión, frecuentemente basados totalmente en diferentes asociaciones experimentales, abrieron un nuevo campo de observación. Después, cuando descubrí que los 'conceptos triples' (*triple takes*) podían ocurrir, empecé a ensayar mentalmente la forma en que una sola frase provocaba diferentes percepciones, incluso de carácter contradictorio entre sí, en diferentes niveles de comprensión. Estos esfuerzos se encaminaron al reconocimiento de muchos otros factores que controlan la comunicación, como la tonalidad, el valor del tiempo, las

secuencias de presentación, las asociaciones y las disociaciones (*near and remote associations*), las contradicciones inherentes, omisiones, distorsiones, redundancias, énfasis superficial y profundo (*over and under emphases*) frases directas e indirectas, ambigüedad, relevancias e irrelevancias, por citar algunos. También, esto puso en claro que habían múltiples niveles de percepción y de respuesta, y no todos los casos requerían el mismo nivel de conciencia para su comprensión, pero estaban en niveles de comprensión no reconocido por el individuo, a menudo descrito en forma popular como 'instintivo' o 'intuitivo'." (Bandler y Grinder, 1975b: vii-ix)

Las habilidades para comunicarse con el lenguaje verbal –donde el tono alterado de voz puede causar múltiples transformaciones de significado-, y con el lenguaje no verbal –donde los sentidos visual y kinestésico: tacto, olfato y gusto, representan un papel fundamental para percibir y enviar mensajes paralingüísticos mediante las posiciones corporales, los gestos, el contacto- le servían para ganar en foco de atención de sus pacientes o sus alumnos.

Al comprobar el grado de eficacia que Erickson tenía en la práctica y la enseñanza de su método, Jeffrey K. Zeig, compilador de *Un seminario didáctico con Milton H. Erickson* (1980) expone su punto de vista sobre el éxito de Milton y el fracaso de otros profesionales en este campo. "Los sicoterapeutas han aprendido a tomar una pequeña muestra de comunicación en el nivel social e, interpretándola, añadirle significados en cuanto a lo que 'realmente' sucede en el nivel psicológico del paciente. Es curioso que, si bien se percata de que los pacientes se comunican en múltiples niveles y aplican esto en su diagnóstico, en su mayoría no han sido instruidos para utilizar ellos mismos, como herramienta terapéutica, la comunicación en múltiples niveles. Tal vez una de las principales contribuciones de Erickson a la psicología sea haber demostrado la posibilidad de este empleo terapéutico de la comunicación en múltiples niveles". (Zeig, 1980:42)

El propio Erickson lo pondera así: "Tenemos una vida afectiva o emocional, y tenemos una vida cognitiva o intelectual. Y desde el principio se nos enseña a poner el acento en la inteligencia, como si eso fuera realmente lo importante. Lo importante es la persona en todos sus niveles." (Zeig, 1980: 67)

### **La mente consciente e inconsciente**

Erickson fue reconocido como uno de los grandes psicoterapeutas, creador de novedosos métodos de hipnoterapia y de psicología estratégica breve. Sin embargo, su obra fue más valorada por las referencias de sus colegas sobre su trabajo y la difusión de sus clientes, que por sus más de cien escritos.

A lo largo de su vida se mostró renuente a formular una teoría explícita de la personalidad, "porque estaba firmemente convencido de que ello limitaría la psicoterapia y haría que los sicoterapeutas actuaran con mayor rigidez". (Zeig, 1980: 21-22)

Erickson explica esta creencia de manera sencilla: "Creo que toda terapia basada en una teoría es errónea, porque cada persona es distinta a la demás". "Creo que la verdadera terapia consiste en saber que cada paciente es un individuo único y singular." (Zeig, 1980: 126, 199)

Su método era tan eficiente que, en ocasiones, bastaban unos minutos para que diagnosticara y diera el tratamiento preciso a sus pacientes, modificando fobias o problemas de comportamiento que otros especialistas no habían resuelto durante años. Por ello, el doctor Erickson estaba en contra del *encasillamiento de los problemas psicológicos* y los tratamientos prolongados, donde el terapeuta sigue un programa de reglas metódicas e inquebrantables.

"Su perceptibilidad era legendaria. Diligentemente se autoejercitó para notar y comprender los más sutiles matices del comportamiento humano. Su capacidad de respuesta terapéutica estaba fundada en esta agudeza diagnóstica". (Zeig, 1980: 30)

Al enseñar psicoterapia, Erickson diferenciaba entre la *mente consciente* y la *mente inconsciente*, ambas responsables del *funcionamiento* de las personas. La primera, está en un estado de *percatamiento inmediato* y, la segunda, se compone de lo que aprendimos a lo largo de la vida, es un recurso olvidado, pero sirve para funcionar de manera intuitiva. Sin embargo, gran parte de nuestra conducta está basado en un *funcionamiento automático*.

Señala a sus alumnos: "la mente inconsciente es un vasto depósito de sus recuerdos, de las cosas que aprendieron. Tiene que serlo porque no es posible mantener consciente todo lo que saben. Su mente inconsciente obra a modo de un depósito. Teniendo en cuenta todas las enseñanzas que han recibido en el curso de su vida, ustedes utilizan la enorme mayoría de ellas en forma automática a fin de funcionar." (Zeig, 1980: 157)

El doctor Erickson estaba agradecido con Sigmund Freud, creador de la teoría del psicoanálisis y de la doctrina del subconsciente, por algunos conceptos que aportó para el estudio de la conducta, sin embargo, pensaba que *todo el mundo necesita alguien que lo escuche como se debe*, por ello no era un convencido del psicoanálisis freudiano. "Freud aportó por cierto un montón de buenas ideas a la psiquiatría y a la psicología. Un montón de ideas que los psiquiatras y psicólogos deberían haber descubierto por sí mismos, sin esperar a que Freud se las dijese. Y también inventó esa religión llamada 'psicoanálisis'... religión o terapia adaptada a todas las personas de cualquier edad y sexo, en todas las culturas, en todas las situaciones... incluso en algunas que el propio Freud desconocía." (Zeig: 104)

La PNL debe muchos de sus modelos de comunicación y de cambio a Milton H. Erickson, cuyo trabajo a sido estudiado por otros especialistas desde diferentes perspectivas. La difusión que Bandler y Grinder dieron al modelo de Erickson contribuyó a que un mayor número de personas le conozcan y valoren su aportación a la psicología, la psicoterapia y la comunicación.

### **El lenguaje de Noam Chomsky**

La programación neurolingüística también tiene una deuda con Noam Chomsky, creador de la gramática generativa transformacional, de quien toma las bases para el descubrimiento del metamodelo lingüístico psicoterapéutico que permite vincular el lenguaje con la conducta humana.

A partir de las obras escritas por Chomsky, principalmente *Estructuras sintácticas* (1957), *Aspectos de la teoría de sintaxis* (1965) y *El lenguaje y el entendimiento* (1968), John Grinder y Richard Bandler reconocen en el estudio de los sistemas del lenguaje el razonamiento más elaborado del comportamiento humano gobernado por reglas.

Bandler y Grinder destacan que el lenguaje hablado es un sistema representacional de la experiencia humana, y la gramática transformacional, iniciada en 1955, brinda un conjunto de reglas que describen cómo el ser humano comunica y representa sus experiencias.

"Los gramáticos transformacionalistas han reconocido que sería una tarea abrumadora abordar el estudio del sistema de las lenguas naturales directamente a través del estudio de este conjunto rico y complejo de expresiones. En su lugar, han optado por estudiar las reglas que rigen la formación de estas expresiones (sintaxis) en lugar de las expresiones mismas. Los gramáticos transformacionalistas parten del supuesto simplificador de que las reglas para formar este conjunto de expresiones pueden ser estudiadas independientemente de su contenido. (Bandler y Grinder, 1975a: 46)

Este alcance que permite estudiar la estructura lingüística independientemente de su contenido, es lo que permite a la PNL conocer la estructura mental que origina un comportamiento.

Avram Noam Chomsky nació en Filadelfia, Pensylvania, en los EUA, en 1928. Considerado uno de los científicos vivos más citados en trabajos de investigación, las ideas de esta sorprendente cabeza de nuestro tiempo no sólo convuelven la lingüística sino también tienen repercusión en la filosofía, la lógica, las matemáticas, la geopolítica, la comunicación y otros grandes temas de las sociedades modernas.

Chomsky rememora su encuentro con la teoría lingüística: "Me acuerdo con toda claridad de la sensación de malestar que me producía en tiempos de estudiante el hecho de que, al parecer, los problemas básicos dentro de mi campo habían sido resueltos y lo único que quedaba por hacer era afinar y perfeccionar determinadas técnicas de análisis lingüístico que no planteaban problemas fundamentales." (Chomsky, 1968: 18)

¿Cómo puede contribuir el estudio del lenguaje al conocimiento de la naturaleza humana?, se pregunta Noam Chomsky en *El lenguaje y el entendimiento* donde habla del pasado, el presente y el futuro de la investigación lingüística.

Para este investigador, la lingüística tuvo un avance sorprendente en el siglo XX, debido al enfoque interdisciplinario ocurrido a partir de la década de 1950. La cibernetica, las ciencias de la comunicación, la psicología comparada y del conocimiento, la fisiología "han puesto en duda convicciones firmemente arraigadas y liberan la imaginación científica de ciertas trabas tan familiares en nuestro ambiente intelectual que eran casi inconscientes." (Chomsky, 1968: 17)

### **La mente como objeto de la lingüística**

Uno de los conceptos chomskyanos que acrecienta el estudio de la lingüística, es la convergencia de la lingüística estructuralista -cuyo logro, paradójicamente, fue haber delimitado su carácter *anti-psicológico*- y la gramática filosófica -interesada en los procesos de la mente humana-; ya que cada una creció como una rama de la psicología de su tiempo, contribuyendo de forma notable a su desarrollo.

Con este enfoque, Noam Chomsky aborda la estructura del lenguaje humano y coloca la teoría lingüística como *mentalística*, "ya que trata de descubrir una realidad mental subyacente en la conducta concreta". (Chomsky, 1965: 6)

El lingüista estadounidense define la teoría lingüística general como el estudio de un *sistema de niveles de representación mental*, por lo que ubica la lingüística como una rama de la psicología del conocimiento (cognitiva), y la gramática generativa, como una de sus subramas.

Su teoría de la gramática generativa transformacional es una reformulación de la teoría de las gramáticas generativas (que exponen cómo se generan las oraciones) y de la teoría de la gramática transformacional (derivada de la gramática generativa, pero centrada en cómo se transforman las oraciones y cambian su significación).

"Llamo gramática generativa a un sistema de reglas que de manera explícita y bien definidas asigna descripciones estructurales a las oraciones. Es obvio que cada hablante de una lengua ha llegado a interiorizar y dominar una gramática generativa que expresa su conocimiento de su lengua. Esto no quiere decir que tenga conciencia de las reglas de la gramática, ni siquiera que pueda llegar a tener conciencia de ellas, ni que sus asertos sobre su conocimiento intuitivo de la lengua hayan de ser exactos. Toda gramática generativa interesante tratará, en su mayor parte, de procesos mentales que caen más allá del nivel de la conciencia efectiva y aun virtual; por lo demás, es obvio que los testimonios y puntos de vista de un hablante acerca de su conducta [uso de la lengua] y su competencia [conocimiento de la lengua] pueden estar equivocados. Una

gramática generativa intenta, pues, especificar lo que el hablante sabe efectivamente, no lo que diga acerca de su conocimiento." (Chomsky, 1965: 10)

El interés de Chomsky no es conocer el principio general de la gramática de la lengua, aspecto explorado por las gramáticas tradicionales, cuyas técnicas sólo describen los fenómenos de la estructura superficial del lenguaje (los rasgos y el sistema de reglas que gobiernan su función).

Su objetivo es entender, mediante la simplificación de la estructura básica de una lengua particular,<sup>32</sup> y *los mecanismos que operan con los datos sensoriales y están en el fondo del aprendizaje y el aspecto creador del uso del lenguaje y su contenido semántico* (los intrincados sistemas de reglas con los cuales estos esquemas se forman, modifican y elaboran).

El profesor del Instituto de Tecnología de Massachusetts (*Institute of Technology of Massachusetts*, MIT) de Boston, emplea distintos niveles de análisis para *encontrar una explicación más simple de la gramática que cualquier otra alternativa antes propuesta*. El surgimiento de tal innovación en la lingüística, Chomsky la interpreta de la siguiente forma.

"Aunque se comprendía perfectamente que los procesos lingüísticos son, en cierto sentido, 'creativos', se careció hasta hace muy poco de los medios técnicos para expresar un sistema de procesos recursivos. De hecho, sólo en los últimos treinta años, al hacer estudios sobre los fundamentos de la matemática, se ha llegado a comprender del todo cómo una lengua puede 'hacer uso infinito de medios finitos' (en palabras de Humboldt). Ahora que disponemos de estos hallazgos es posible volver a los problemas suscitados, pero no resueltos, por la teoría lingüística tradicional, e intentar una formulación explícita de los procesos 'creativos' del lenguaje. En una palabra ya no hay obstáculos técnicos para el estudio en gran escala de las gramáticas generativas." (Chomsky, 1965: 10)

<sup>32</sup> Noam Chomsky toma el inglés como lengua particular de sus estudios, sin embargo su teoría de la gramática generativa transformacional puede ser trasladada a cualquier otra lengua natural o artificial, aunque esta última con ciertas reservas expresadas por el propio autor en *Aspectos de la teoría de la sintaxis*.

El lingüista Carlos-Peregrín Otero, traductor e introductor de algunas de sus obras en español, resalta lo siguiente: "Los escritos de Chomsky (más aún que los de otros autores excepcionales, precisamente porque tratan del lenguaje, sistema general de realizaciones diferentes) tienen que ser asimilados creativamente, tratando de extender a otras lenguas lo que él dice respecto al inglés. Hay fenómenos del inglés que no tienen correspondencia en español. Por el contrario, hay fenómenos del español que no tienen correspondencia en inglés. Son éstos precisamente los fenómenos que pueden estudiar con más fruto los lingüistas hispanos, contribuyendo a confirmar, pulir, extender o reformular la teoría del lenguaje (en vez de imitar miméticamente las investigaciones de la gramática inglesa)."

*Introducción a Chomsky, Estructuras sintácticas*, p. xlvi.

### **La infinita creatividad del lenguaje finito**

El estudio de Chomsky tiene como base la metodología de la lingüística general moderna, la cual plantea un escenario idealista donde una persona conoce el código lingüístico y no existen interferencias en el proceso de emisión y recepción de mensajes.

"Lo que concierne primariamente a la teoría lingüística es un hablante-oyente ideal, en una comunidad lingüística del todo homogénea, que sabe su lengua perfectamente y al que no afectan condiciones sin valor gramatical, como son limitaciones de memoria, distracciones, cambios del centro de atención e interés, y errores (característicos o fortuitos) al aplicar su conocimiento de la lengua al uso real." (Chomsky, 1965: 5)

Explica que como hablantes tenemos la habilidad implícita para generar y entender infinitas oraciones debido a la propiedad *creativa* de la lengua. Sin embargo, la lengua es un conjunto, en general infinito, de cadenas de símbolos que forman parte de un alfabeto finito.

De esta forma, el límite de la lengua no está en la capacidad para designar algo, sino en la gramática -sistema de reglas- que limita la estructura de nuestras oraciones.

Carlos-Peregrín Otero, en la introducción de *Aspectos de la teoría de la sintaxis*, explica esta propiedad creativa de la lengua tomando como ejemplo su aspecto *recursivo*.

"Dada una oración, es siempre posible hacerla más larga, y 'alargar' luego la oración que resulte, la que resulte del 'alargamiento' anterior, y así sucesivamente hasta el infinito [...] para poder generar un número infinito de oraciones con un número finito y determinado (aprendible) de reglas, la gramática tiene que ser un sistema de procesos recursivos capaz de generar o especificar todas las oraciones generadas. Recuérdese que el hecho crucial del lenguaje humano es la potencialidad de formar oraciones nunca antes formadas y de entender oraciones antes nunca oídas, y que, comparado con el número de oraciones que un niño puede pronunciar y entender con toda facilidad, el número de segundos de una vida es ridículamente minúsculo." (Chomsky, 1965: xlvii)

La operación de un sistema recursivo tiene lugar debido a los *elementos recursivos* o reglas que pueden *generar* un conjunto infinito de cadenas de símbolos. Para ejemplificar esta propiedad de las lenguas naturales, de incorporar una o múltiples oraciones, cita el juego infantil de complementación de palabras:

*Este es el gato / que cogió la rata  
que comió el queso / que compró la chica  
que puso el vestido / que hizo la modista  
que vive en el piso / que es del oficial  
que armó aquel cotarro / que inició la guerra  
que...*

La gramática generativa es un sistema de reglas susceptibles de reiteración para formar o generar un número infinito de enunciados (oraciones).<sup>33</sup>

### **La estructura subyacente del lenguaje**

Chomsky afirma que para estudiar el uso lingüístico real es necesario distinguir entre la *competencia lingüística*, el conocimiento que el hablante/oyente tiene de su lengua, y la *actuación lingüística*, el uso real de la lengua en situaciones concretas.

Cuando nos comunicamos por medio de nuestra lengua natural, nuestro interlocutor hace una comprobación de lo que expresamos a través de la *gramaticalidad*, formada por la propiedad de toda oración sujeta a *reglas gramaticales*, y la *aceptabilidad*, establecida por la propiedad lingüística que *acepta como natural* un hablante nativo de una lengua.

La *gramaticalidad* está dada por la *actuación* o uso de la lengua y la *aceptabilidad* por la *competencia* o conocimiento de la lengua.

Chomsky concibe la lingüística como un estudio de los niveles de representación mental, por ello retoma la convicción del filólogo y crítico alemán Wilhem von Humboldt (a su hermano Alexander von Humboldt, geógrafo y naturalista, le debemos las descripciones de su *Viaje a las regiones equinocciales del Nuevo Continente*) de que "a toda lengua particular subyace un sistema que tiene carácter universal y que expresa simplemente los atributos intelectuales que son propios y exclusivos del hombre." (Chomsky, 1968: 134)

Sin desconocer la existencia de otros niveles de análisis lingüísticos y extralingüísticos (no propios del lenguaje) presentes en la comunicación verbal, Chomsky utiliza los tres aspectos principales de la gramática (sistema de reglas finito que determina una lengua): la *sintaxis*, la *fonología* y la *semántica* para desentrañar la estructura del lenguaje, es decir, del entendimiento humano.

El *componente sintáctico* de una gramática incorpora la información específica de objetos abstractos o formales para una oración concreta (*cadena formante*). El *componente fonológico* relaciona el componente sintáctico con una señal representada fonéticamente. El *componente semántico* determina la interpretación del componente sintáctico con sus modelos.

Puesto que la *sintaxis* especifica las *cadenas bien-formadas* (oraciones) y las *mínimas unidades* (letras y palabras) que pueden ser utilizadas por el hablante, y también establece

<sup>33</sup> Una oración (cadena meolar) puede dar origen a otras oraciones las cuales incorporan las *estructuras ahormacionales* de la oración original, es decir los mismos elementos que dictan la *forma* o *modelo* recursivo y las *estructuras transformacionales* que dan nueva significación a la oración.

la estructura a estas cadenas no-bien-formadas; Chomsky constituye su análisis en el componente sintáctico de las oraciones o cadenas formantes que integran la lengua.

Puede advertirse que los componentes fonológico (sonido) y semántico (significación) son interpretativos del componente sintáctico (estructura). Por esta razón, establece que el componente sintáctico tiene una estructura profunda (*deep structure*) dada por la interpretación semántica y una estructura de superficie<sup>34</sup> (*surface structure*) dada por la interpretación fonética. Y aunque pueda suponerse que ambas estructuras del componente sintáctico son idénticas, lo cierto es que son distintas.

"La idea central de la gramática transformacional es que [ambas estructuras] son, en general, distintas, y que la estructura patente [superficial] viene determinada por la repetida aplicación de ciertas operaciones formales llamadas 'transformaciones gramaticales' a objetos de naturaleza más elemental. Si esto es verdad (como yo doy por supuesto), el componente sintáctico debe generar una estructura latente [profunda] y otra patente [superficial] para cada oración, y debe también interrelacionarlas." (Chomsky, 1965: 18)

Los niveles de análisis que propone Chomsky para entender la estructura del lenguaje pueden ser agrupados en el siguiente cuadro.

#### Niveles de análisis de una oración concreta

Constituyente lingüístico	Uso lingüístico	Propiedad	Componente gramatical	Medio	Expresión	Definición estructural
habla	actuación (uso de la lengua)	gramaticalidad	fonológico (sonido)	físico	lo que digo y escucho lo que veo escrito	estructura superficial
lengua	competencia (conocimiento de la lengua)	aceptabilidad	semántico (sentido, representación mental)	abstracto	lo que pienso	estructura profunda

Recopilado de *Estructuras sintácticas y Aspectos para una teoría de la sintaxis*, Noam Chomsky.

Esto significa que una expresión oral o escrita (componente sintáctico) posee dos estructuras que pueden ser diferenciadas y puestas a prueba. Este *test* es puesto en práctica por el hablante/oyente de una lengua por medio de la *intuición lingüística*, la

<sup>34</sup> En las ediciones en español de las obras citadas de Noam Chomsky se traduce *deep structure* como *estructura latente (subyacente)* y *surface structure* como *estructura patente (superficial)*. Se ha decidido utilizar la traducción literal de estos dos términos, *estructura profunda* y *estructura de superficie* o *superficial*, tal como aparecen estas acepciones en las versiones en español de la mayoría de los textos de PNL.

cual busca correspondencias e irregularidades en las reglas sintácticas, mas no en la significación. Las oraciones son aceptables si son convenientes, apropiadas, fáciles de entender y, en cierto sentido, más naturales.

Chomsky encuentra en la gramática generativa la oportunidad de investigar cómo se genera la estructura jerárquica del lenguaje, conformado por la lengua y el habla, y en sus reglas la forma en que ocurren las transformaciones estructurales del pensamiento. Es decir, la relación entre la organización mental y los estímulos sensoriales, la organización de la experiencia.

De esta forma, el lingüista plantea la *derivación, como producto de los diferentes niveles de abstracción del lenguaje*, que será el principio del metamodelo de la PNL, cuya descripción y operación práctica abordaremos en los capítulos siguientes.

### **El comportamiento y el entendimiento**

“Vivimos en la época de la ‘ciencia del comportamiento’, y no en la de la ‘ciencia del entendimiento’”, de esta forma Chomsky lamenta la orientación dada a la investigación lingüística, que *ha sufrido de una preocupación obsesiva con los datos y la organización de los datos*.

“No quiero exagerar la importancia de una innovación terminológica, pero me parece que tiene cierta significación el hecho de que el pensamiento moderno acerca del hombre y la sociedad haya aceptado con tanta facilidad, e incluso tan a gusto, la designación de ‘ciencia del comportamiento’. Nadie en su juicio ha puesto jamás en duda que el comportamiento es una fuente principal de información que se requiere para dicho estudio; su única fuente, si entendemos el término ‘comportamiento’ en un sentido suficientemente laxo. Pero el término ‘ciencia del comportamiento’ indica que, de resultas de cierta rigidez mental, la atención se ha desplazado en la dirección de la propia fuente de información y los datos estrictos que proporciona, apartándose en igual medida de los principios subyacentes relativamente más profundos y de las estructuras abstractas del entendimiento cuya iluminación el estudio del comportamiento debería hacer posible.” (Chomsky, 1968: 117-118)

Una consecuencia de la dicotomía entre entendimiento y conducta, es la explicación que hacen algunos investigadores sobre la adquisición del habla y la lengua mediante la teoría de la evolución del lenguaje humano, que toma como parámetros las comunicaciones de otras especies y el desarrollo de la inteligencia. Noam Chomsky rechaza esta idea. “El examen cuidadoso de los estudios recientes acerca de la comunicación animal no me parece que corrobore la validez de esas suposiciones. Por el contrario, dichos estudios no hacen sino demostrar de un modo todavía más claro hasta qué punto el lenguaje humano resulta ser un fenómeno único, que no tiene verdadero análogo en el reino animal. Si eso es así, no tiene absolutamente ningún sentido que se suscite el problema de explicar la evolución del lenguaje humano a partir

de sistemas de comunicación más primitivos que aparecen a niveles inferiores de capacidad intelectual." (Chomsky, 1968: 119-120)

Para él *no hay ninguna razón para suponer que podemos establecer el puente capaz de llevarnos de un estadio a otro*, no existe ninguna analogía para suponer un desarrollo evolutivo del lenguaje, de estadios superiores a partir de estadios inferiores.

Los lenguajes humano y animal comparten aspectos similares. Pueden ser intencionales para obtener algo; ser sintácticos, en cuanto que los enunciados son actos de ejecución dotados de organización interna, con su propia estructura y coherencia; y proporcionales, en cuanto transmiten información. Sin embargo, los mecanismos y principios del lenguaje humano son diferentes para expresar nuevos pensamientos, intenciones, sentimientos, etcétera.

"No es correcto hablar de la 'deficiencia' del sistema animal en términos de la escala de señales potenciales; lo cierto es más bien lo contrario, ya que el sistema animal admite en principio variaciones continuas a lo largo de la dimensión lingüística, mientras que el lenguaje humano es discreto. Así pues, la cuestión no es de 'más' o 'menos', sino que implica un principio de organización enteramente diferente [...] Por lo que sabemos, la posesión del lenguaje humano está asociada con un tipo específico de organización mental, no simplemente con un nivel más alto de inteligencia." (Chomsky, 1968: 123-124)

Este hecho, la constitución de gramáticas generativas que determinan los principios universales que gobiernan su estructura y organización, es para Chomsky el mejor camino para llegar a conocer las propiedades esenciales y distintivas de la inteligencia humana.

"En el caso del lenguaje, es natural suponer que se da una relación muy estrecha entre las propiedades innatas del entendimiento y los rasgos de la estructura lingüística; ya que el lenguaje, después de todo, no tiene ninguna existencia fuera de su representación mental. Las propiedades que tenga, cualesquiera que éstas sean, habrán de ser las que le otorguen los procesos mentales innatos del organismo que lo ha inventado y que vuelve a inventarlo de nuevo con cada generación sucesiva, además de aquellas propiedades, cualesquiera que sean, asociadas con las condiciones a que está sometido su empleo. Para decirlo aún otra vez, parece que el lenguaje debería ser, por esa razón, un campo de exploración de la organización de los procesos mentales particularmente iluminador." (Chomsky, 1968: 157)

Chomsky concluye que *la contribución más importante del estudio del lenguaje consistirá en los descubrimientos de los procesos mentales y las estructuras que en los mismos se forman y manejan*. Esta idea es la que nutre a la PNL para desarrollar un modelo lingüístico aplicado al ejercicio terapéutico, que permita conocer cómo se generaron los cambios en las personas.

### El apoyo de los cofundadores

Bandler y Grinder contaron con la ayuda de alumnos, compañeros de la universidad y amigos, para dar forma a lo que, años más tarde, llamarían programación neurolingüística.

McClendon narra cómo organizaron grupos de trabajo, durante el día y la noche, para experimentar con los primeros patrones lingüísticos del metamodelo y poner a prueba técnicas de la hipnosis. Los temas eran divididos y trabajados en forma simultánea; entre los fenómenos que les interesaron estaba el trance profundo, las alucinaciones positivas y negativas, la distorsión del tiempo, la amnesia. Considera este tiempo de investigación y práctica, que va de 1972 a 1976, como una de las etapas más fructíferas de sus carreras, durante la cual crearon los cimientos de la programación neurolingüística.

"La semilla de la PNL fue sembrada y germinó hasta desarrollarse completamente. Durante este periodo la idea de las partes, basada en persona extrovertida-oprimida de Fritz Perls y el modelo de Virginia Satir; los conceptos de reencuadre, desarrollado a través de la integración del modelo de la terapia Gestalt, y del reencuadre de Virginia Satir con la técnica de 'la fiesta de las partes' y el uso de síntomas de sustitución en hipnosis, contribuyeron a crear el modelo de la PNL. Algunas técnicas fueron desarrolladas como una evolución de estos modelos básicos. Sin embargo, las técnicas no deben confundirse con el propio modelo de la PNL. La PNL es un modelo, no una terapia." (McClendon, 1989: 54)

El llamado *grupo original de la PNL* estaba conformado por Frank Pucelik, Leslie Cameron –quien tiempo después se casaría con Bandler- y Judith DeLozier –quien se convertiría en la pareja de Grinder-, así como el propio Terrence McClendon, Byron Lewis y Robert Dilts.

A partir de 1976, y después de tres años de experimentación, los miembros del grupo comienzan a formar sus propios talleres donde aplican lo aprendido con Bandler y Grinder, o bien comienzan a difundir esta novedosa tecnología como Byron Lewis y Frank Pucelik, quienes escriben el libro *Magic Desmystified*, un texto introductorio a la PNL.

Además de los descubrimientos e innovaciones de Fritz Perls, Virginia Satir, Milton H. Erickson, Gregory Bateson y Noam Chomsky, los descubridores de la programación neurolingüística reconocen la influencia de otros especialistas en la integración de su modelo comunicacional.

Tal es el caso de Alfred Korzybski (1879-1950), investigador polaco iniciador de la neurolingüística y fundador de la semántica general; y del antropólogo Carlos Castañeda, autor del libro *Las enseñanzas de Don Juan*, de donde toman citas para

explicar el lenguaje metafórico y el proceso de aprendizaje con el inconsciente, al estudiar los patrones hipnóticos de Milton H. Erickson.

Carol Harris, alumna de John Grinder e impulsora de la PNL en el Reino Unido, en su libro *Los elementos de PNL* (1998) destaca la cercanía de los planteamientos de esta tecnología con las ideas de Ross Ashby, promotor de la creatividad para lograr objetivos; Stafford Beer, experto en modelos aplicables a los individuos y las organizaciones; Peter Checkland, versado en pensamiento de sistemas moderados; Albert Ellis, psicoterapeuta quien utilizó técnicas de cambios en el tiempo; Roberto Assiagioli, fundador de la psicosíntesis. También cita a Maxwell Maltz, cirujano plástico; Paul Watzlawick, psicólogo; Frank Farelly, investigadores de la conducta, y otros más quienes desde sus diferentes perspectivas expusieron ideas afines a las de la PNL. (Harris, 1998: 49-74)

Cabe mencionar que el perfeccionamiento de la programación neurolingüística incluye las actividades de investigación y difusión realizadas por parte de los compañeros de trabajo y alumnos de Grinder y Bandler.

En este sentido, resulta imprescindible citar a Steve y Connire Andreas, quienes se dedicaron a grabar los seminarios de Bandler y Grinder, dando como resultado la edición de libros esenciales de formación en PNL: *De sapos a principes* (1980), *Reencuadre (Reframing*, 1982), *Use su cabeza para variar* (1985) y *Trance-formate* (1993). Steve (hijo de Barri Steves, una de las colaboradoras de Fritz Perls y promotora de la terapia Gestalt) junto con Connire, han escrito libros acerca de la excelencia humana y el cambio mental con PNL.

Por otra parte, Robert Dilts, también alumno de Gregory Bateson y Milton H. Erickson, escribe en 1978, por encargo de Bandler y Grinder, dos volúmenes de *Programación neurolingüística: el estudio de la experiencia subjetiva* (1980), las primeras obras con el nombre original de la PNL, posteriormente publica textos sobre las aplicaciones de esta tecnología en los campos de la creatividad, la salud y la espiritualidad, con base en sus investigaciones sobre las creencias y los niveles lógicos, esta última teoría desarrollada por él.

Hacer una retrospectiva de las obras que sirvieron de base a la PNL, es mencionar los autores que Grinder y Bandler citan en sus libros,<sup>35</sup> además de aquellos con afinidades o que han contribuido de forma directa a la creación de la programación neurolingüística. Al ser un modelo conformado por modelos de diferentes áreas del conocimiento, es común que se encuentren similitudes entre sus planteamientos y el pensar de muchos otros investigadores de la psicología y la comunicación humana.

<sup>35</sup> En las primeras obras de Bandler y Grinder (cf. *La estructura de la magia*, vols. I y II, y *Los patrones de las técnicas hipnóticas de Milton H. Erickson*, vols. I y II) puede constatarse una amplia bibliografía en la que sustentan sus teorías. Ya sean autores modelados en vida o a través de sus escritos, ambos investigadores dan crédito y agradecen las aportaciones de los autores que inspiraron sus descubrimientos, como también ocurre en los textos de sus seminarios (cf. *De sapos a principes*, *Use su cabeza para variar*).

## La consolidación de la PNL

Las obras previas de Richard Bandler: *El enfoque guestáltico y testimonio de terapia* (1973), y de John Grinder, coautor de *Precision, una guía de gramática transformacional* (1973) y de *La eliminación del fonema en el idioma Inglés* (1974), dan cuenta de su interés por la investigación y la divulgación de sus pensamientos.

Al momento de dar a conocer sus descubrimientos en PNL, Bandler y Grinder se enfrentan al reto de justificar con sustentos científicos lo que en la práctica habían comprobado su eficacia.

"[...] La PNL fue desarrollada con un sentido práctico, mediante la realización de talleres. Como preparación de experiencia sensorial para que la gente pudiera responder a acontecimientos que ocurrían en el mismo momento. Nosotros trabajamos con algunos patrones que a menudo resultaron poderosos recursos de estados. La PNL permaneció bajo la crítica durante algunos años por considerarse que tenía procedimientos poco científicos durante el tiempo en que sus creadores diseñaban el modelo [...] El genio de estos dos individuos (de Bandler y Grinder) les permitió afrontar la corriente para hacer que la PNL fuera aceptada como un método científico". (McClendon:1989: 120)

Un año después de la publicación de sus primeras obras escritas en forma conjunta: *La estructura de la magia I, lenguaje y terapia* (1975), en donde explican el metamodelo lingüístico, y los dos volúmenes de *Patrones de las técnicas hipnóticas de Milton H. Erickson* (1975), Bandler y Grinder acuñan el término *programación neurolingüística*.

"En la primavera de 1976, John y Richard estaban en una cabaña de madera, en las montañas que dominan Santa Cruz, poniendo en común las intuiciones y los descubrimientos que habían realizado. Hacia finales de la maratoniana sesión de 36 horas se sentaron frente a una botella de vino californiano y se preguntaron: '¿Cómo demonios vamos a llamar a esto?' El resultado fue 'Programación neurolingüística', un engoroso término que cubre tres sencillas ideas." (O'Connor y Seymour, 1993: 30)

Es evidente que la programación neurolingüística –cuya efectividad para producir cambios rápidos en los pacientes superaba las expectativas de la época- tuvo que abrir brechas para su aceptación por parte de profesionales de la salud mental y del público usuario de estos servicios. En el libro *la Magia en acción* (1980), texto que compila las transcripciones de las sesiones terapéuticas realizadas en la Universidad Marshall para demostrar la viabilidad del método de la PNL, Richard Bandler rememora algunos de los desafíos que tuvieron que enfrentar para consolidar la PNL como metodología y ganar la credibilidad en el ámbito de la investigación psicoterapéutica.

"La idea de curar una fobia en una sesión parecía tan absurda como la de tratar de alcanzar la luna con la mano. Incluso quienes afirmaban poder hacerlo en diez sesiones de una hora –en aquel tiempo llamaban a eso terapia breve- eran atacados. Al menos

estos terapeutas consideraban que si no eran capaces de curar una fobia en diez sesiones, probablemente nunca lo logrían. En aquel entonces, dicha postura se consideraba radical [...] Yo afirmaba que era posible curar al paciente en una sola sesión. Y me sorprendía que la gente, especialmente los profesionales, necesitaran que les convenciera de ello. Si no eres capaz de hacerlo en una sesión, ¿qué harás en la siguiente?" (Bandler, 1980: 7)

Richard Bandler centra la diferencia de la PNL con otros métodos psicoterapéuticos, en el uso de técnicas prácticas y la habilidad para manejarlas, buscando el cambio personal en los procesos (acciones secuenciales inconscientes) que utilizan los pacientes para crear y mantener sus limitaciones y no en el contenido (racionalización) de sus problemas.

Prosigue con su relato acerca de las pruebas a la efectividad de la programación neurolingüística.

"[...] Así, la gente de la Universidad Marshall creyó tener una gran oportunidad para desmentirme públicamente. Cuando llegué vi a los pacientes en frío, en un estudio [de grabación], sin conocerlos de antes. Entonces uno de los empleados de la Marshall me espetó:

"-Por cierto, Richard, como es fin de semana sólo pudimos conseguir cintas de media hora. ¿Hay algún problema?

"-Sí, -le respondí- pero el problema es vuestro. ¿Qué vais a hacer con el pedazo de cinta que sobre?" (Bandler, 1980: 8)

El mismo año en que aparece *La estructura de la magia II, cambio y congruencia* (1976), texto que retoma la metodología del metamodelo para entender los modelos de comunicación no verbal, Richard Bandler y John Grinder constituyen la Sociedad de Programación Neuro-Lingüística, junto con la empresa editorial denominada Meta Publicaciones. Bajo la dirección de Bandler la asociación prosperó y sirvió de aval para los programas de entrenamiento de PNL que ambos impartían.

En 1977, Richard Bandler, John Grinder, Judith DeLoizer, Leslie Cameron, Robert Dilts, Maribeth Anderson y David Gordon, fundan la División de Formación e Investigación (DOTAR, por sus siglas en inglés), el primer instituto de formación de la PNL, a cargo de Leslie Cameron.

Cuando en 1978 Bandler y Grinder deciden dar por terminada su asociación, debido a diferencias personales, acuerdan seguir utilizando el nombre de la Sociedad para impartir sus cursos de entrenamiento, poco tiempo después Bandler compra las acciones de la Sociedad a Grinder, lo cual lo convierte en el único dueño de los derechos de la PNL.

Por su parte, John Grinder funda la empresa *Grinder DeLozier and Associates*, junto con Michael McMasters, coautor del libro *Precision*. Grinder da un sesgo a sus investigaciones y promueve algunos talleres con base en los fundamentos de su obra *Precisión*, a lo largo de los EUA, y se concentra en la aplicación de la PNL hacia los negocios y la mercadotecnia.

Ya en 1981, en los Estados Unidos, la PNL es enseñada a los profesores y a los estudiantes para ampliar su potencial y desarrollar la flexibilidad de este modelo en diversidad de contextos y situaciones. Afirma McClendon que se han gastado millones de dólares para este propósito. Las compañías han encontrado aplicaciones en las áreas de seguridad, reclutamiento de personal, dirección gerencial, ventas, servicios y desarrollo de nuevos productos.

En la actualidad, el primer Instituto de Programación Neuro-Lingüística (*The first Institute of NLP™*) y la Sociedad de Programación Neuro-Lingüística (*Society of Institute of NLP™*), dirigidos por Richard Bandler, avalan programas de entrenamiento de PNL (*NLP™*) impartidos por profesionales independientes o centros de instrucción e investigación en este campo, tanto en los EUA como en otras partes del mundo. Los Estados Unidos cuentan con más de cien instituciones afiliadas y existen instituciones formadoras de profesionales en PNL en países desarrollados, como Canadá, Francia, Inglaterra, Suiza e Israel. En América Latina, existen agrupaciones en México, Guatemala y Argentina.

Podrá observarse que la programación neurolingüística se maneja con los principios de autoría intelectual y propiedad industrial, en muchos casos artificios jurídicos con los cuales hoy en día se monopolizan los conocimientos con el fin de comercializar su uso. En fin, al ser la PNL una invención de nuestro tiempo, no escapa al trato de mercancía que impone la *industria del conocimiento*. Si Freud hubiera nacido a finales del siglo XX, con seguridad –él o alguien más- habría ya limitado al psicoanálisis con las restricciones de derechos registrados®, registrado® o marca registrada™.

Los cursos de PNL en cualquier país, son impartidos por entrenadores formados, principalmente, en los seminarios impartidos en los Estados Unidos, quienes pagan derechos por cada practicante que preparan y por la renovación de su certificado, con una vigencia de dos años.

Esta es la razón por la que la enseñanza de la PNL se cotice en dólares, aproximadamente los costos de aprendizaje superan los 2,000 dólares estadounidenses para cada nivel, practicante y master, con una duración aproximada de 120 horas cada uno. Así, se entiende por qué la difusión de esta tecnología es incipiente en los países en vías de desarrollo.

John Grinder –con mayor frecuencia que su colega- y Richard Bandler –con recién interés por trasladarse para enseñar sus técnicas, con el nombre de Diseño y

Reingeniería Humana, *Desing Human Engineering*, DHE)-, viajan en forma periódica a México para dar cursos de PNL a grupos reducidos, sin embargo, sus programas de entrenamiento están diseñados para ser impartidos sólo en tres días.

Lo que se constata en seminarios de esta naturaleza, es la ineludible valoración de los costos contra los beneficios, así se trate de información compartida por los propios fundadores de la PNL. Al reducirse al máximo el tiempo de aprendizaje de esta tecnología, algunos asistentes manifiestan resultados menores a sus expectativas.

Recordemos que *la magia* de la programación neurolingüística no está en el aprendizaje de un día para otro, ni su efectividad se mide por los costos de la formación, sino en la calidad de su enseñanza y la disposición para aplicar los conocimientos en la vida diaria. En otras palabras, el dominio de la PNL es producto de un profundo estudio y de una práctica constante.

## Capítulo Tercero

# La subjetividad del lenguaje hablado

*Aun la más fidedigna observación, es una abstracción.*

*Fritz Perls, Sueños y existencia.*

Las investigaciones realizadas por Richard Bandler y John Grinder en los campos de la comunicación y de la psicología, y su observación de los métodos y las técnicas empleadas por los grandes psicoterapeutas de la época, dieron como resultado la publicación, en 1975, de su libro *La estructura de la magia I*.

Esta obra dio a la PNL –término que sería acuñado posteriormente- y a sus fundadores, el reconocimiento y la aceptación de la comunidad vinculada a las ciencias de la conducta, tanto estadounidense como de otros países.

El interés de Grinder y Bandler se centró en la búsqueda de un modelo básico de los sistemas representacionales y encontraron en la comunicación verbal un campo propicio de investigación. Su decisión obedeció a cuestiones prácticas –el sistema representacional más estudiado y mejor comprendido es el lenguaje humano-, el habla natural les facilitaba abocarse a esclarecer los procesos y los patrones lingüísticos utilizados por los individuos para crear *modelos del mundo*.

En su texto, redactado a manera de manual, los autores parten de la premisa de que el lenguaje hablado es el *motor del desarrollo humano*, y base de los procesos que nos permiten reaccionar, consciente e inconscientemente, frente a lo que llamamos la realidad. Afirman que el lenguaje es utilizado tanto para representar el mundo internamente, mediante procesos llamados: razonar, pensar, fantasear, ensayar, imaginar; así como para describirlo a los demás. “Al emplear el lenguaje como sistema representacional, estamos creando un modelo de nuestra experiencia. Este modelo del mundo que creamos mediante el uso representacional del lenguaje está basado en las percepciones que tenemos del mundo.” (Bandler y Grinder, 1975a: 43-44)

En la organización de la información del medio ambiente, recibida por medio de los sentidos y la percepción, intervienen tres categorías o *limitantes* que funcionan como *filtros o gafas de color*, las cuales nos hacen ver, sentir u oír –de forma verosímil o no- lo que creemos que es la *realidad* (experiencia subjetiva).

Las *limitantes neurológicas*, ubicadas en nuestro sistema nervioso, constituyen el primer conjunto de estos filtros. La experiencia y la percepción son un proceso activo,

determinado genéticamente por los órganos y sistemas sensoriales. Nuestros cinco sentidos: visión, oído, tacto, gusto y olfato, tienen límites o parámetros para registrar los fenómenos físicos que ocurren en el mundo exterior.

En segundo lugar, están las *limitantes sociales* –denominadas por Bandler y Grinder *limitantes socio-genéticas*, para resaltar su influencia, similar a los condicionantes neurofisiológicos- que determinan la conducta de los miembros de una sociedad. Estos filtros colectivos incluyen el lenguaje, la cultura, los usos y costumbres, las creencias, los valores, las reglas, etcétera. Es decir, los productos sociales e institucionalizados que son compartidos por los miembros de una misma especie o comunidad sociolingüística.

El tercer lugar, corresponde a las *limitantes individuales*. Cada uno de nosotros posee sus propios intereses, hábitos, gustos, carácter, personalidad. Para ejemplificar la individualidad humana citan el caso de los mellizos gemelos, quienes desde temprana edad *modelarán* a sus padres de forma distinta. Su aprendizaje será diferente debido a que al crecer adquirieren pautas y normas de conducta de acuerdo a los *modelos elegidos*.

Resaltan que si las limitantes neurológicas y sociales hacen difícil un pleno entendimiento entre los seres humanos, las limitantes individuales acrecientan la complejidad de la comunicación e interacción entre los individuos, al incorporar los *modelos personales* como elemento inherente de la subjetividad humana. Llaman *historia personal* a la biografía que todo ser humano posee debido a su existencia irrepetible y distinta a los demás.

Los filtros de los sistemas representacionales, determinan nuestra experiencia, el modo de percibir el mundo y las opciones a nuestra disposición para actuar en él.

Expresiones como *cada uno habla como le va en la feria* o *las cosas son del color del cristal con que se miran*, nos recuerdan la diversidad y la complejidad de nuestros modelos mentales. Los cuales se enriquecen cuando nuestra experiencia se expande con *alternativas* de representación y de actuación, y por el contrario, se empobrecen cuando existen *limitantes* que nos impiden mirar, actuar o *funcionar* de manera satisfactoria para nosotros mismos y los demás.

### Los límites del mapa y el territorio

La PNL ha hecho suya una metáfora que ilustra las limitantes en los modelos representacionales: *el mapa no es el territorio*. Perteneciente al filósofo suizo Alfred Korzybski, y expresada en su libro *Science and Sanity* (1933). "... deberán considerarse algunas características importantes de los mapas. Un mapa no es el territorio que representa, pero si es correcto, tendrá una estructura semejante al territorio, lo cual da cuenta de su utilidad..." (Bandler y Grinder, 1975a: 28)

*Un modelo es necesariamente una reducción de lo que representa.* La premisa de la PNL es que los seres humanos no operamos de forma conductual o directa en el mundo, sino a través de un mapa o modelo (una representación) mental de lo que nosotros creemos que es el mundo. En este sentido, las ideas de Korzybski -afirma Bateson-, revaloran la capacidad de establecer diferencias en el mundo material, y de diferenciar ideas en el plano mental; abriendo la posibilidad de unir la mente y el cuerpo.<sup>36</sup>

Korzybski piensa que todas las enfermedades tienen un carácter semántogeno, así el lenguaje tiene una función terapéutica en la sociedad. Este pensador hace énfasis en el lenguaje como una herramienta del cambio personal y explicita cómo el comportamiento humano está condicionado por la sugestión del pensamiento.

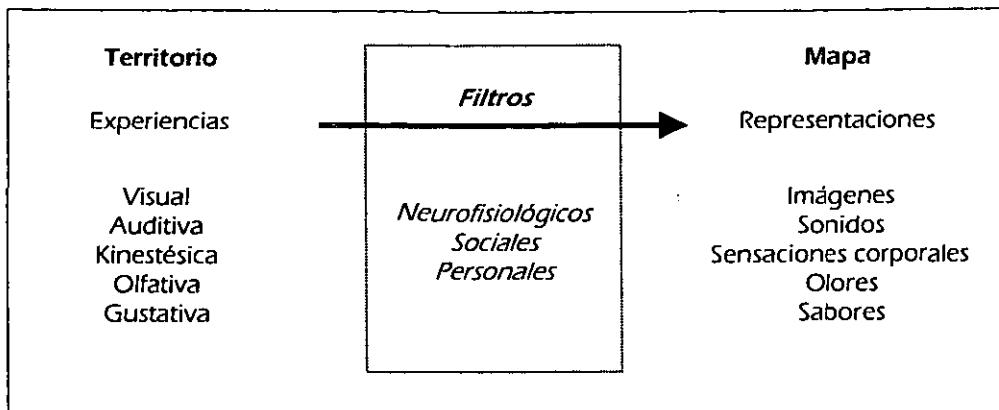
La semántica general creada por Korzybski resalta la necesidad de datar los discursos, el texto (razón), con fechas a fin de que el pensamiento de un individuo sea interpretado en el contexto (tiempo y espacio circunstancial) de su declaración. De igual forma, emplea metáforas para describir algunos de sus principales postulados. *La tiranía de las palabras* indica la influencia decisiva que ejerce la lengua sobre el comportamiento humano, expresa la relación entre la acción y la palabra. El concepto de *no-identidad*, se refiere a que la objetividad es aparente, la palabra no es la cosa designada por ella, es sólo una representación. La *no-plenitud* implica que el signo no puede pretender representar plenamente al objeto, sugiere añadir a todas las descripciones y apreciaciones la palabra *etcétera* para hacer notar que la enumeración es siempre incompleta.

Esta fuerza heurística o inventiva de los postulados de Korzybski llevó a los descubridores de la PNL a discernir sobre la influencia del lenguaje en el comportamiento. A partir de los sentidos perceptivos y sensoriales creamos modelos representacionales (mapas) que nos permiten sobrevivir en el mundo (territorio). Esta función es una de las más importantes del ser humano desde nuestros primeros años de vida.

El proceso de modelamiento tiene lugar en los seres humanos desde temprana edad y es inseparable de nuestro desarrollo. "El modelado de la personalidad es un mecanismo importante. A través de la observación y la imitación se adoptan patrones de conducta que otros exhiben. Los padres son generalmente los modelos más accesibles y a menudo los niños repiten lo que ven en sus padres aun cuando no hayan sido recompensados por ello y de hecho los padres quisieran que actuasen de forma diferente." (De la Fuente, 1992: 89)

<sup>36</sup> Gregory Bateson redimensiona las aportaciones de Korzybski al pensamiento científico en su ensayo *Forma, sustancia y diferencia*, publicado en 1970 y compilado en *Pasos hacia una ecología de la mente*, pp. 479-495.

### Modelamiento humano



Recopilado de *La estructura de la magia I*. Bandler y Grinder, pp. 25-41.

El lenguaje es producto del *modelamiento* humano. El concepto de *modelado* o imitación de la conducta fue propuesto como un tipo de aprendizaje por Albert Bandura (*Principles of behavior modification*, 1969), y alude a la capacidad del individuo para aprender mediante la observación de los otros. Por medio del *modelamiento* consciente o inconsciente aprendemos el lenguaje, movimientos corporales, creencias, valores y todo aquello que influye en nuestro comportamiento, en el ámbito personal o social.

Mediante el lenguaje creo mi representación del mundo. ¿Si cambio mi lenguaje, cambia mi representación?, ¿si cambio mi representación, cambia mi comportamiento?, ¿si cambia mi comportamiento, cambia mi lenguaje? Las respuestas tienen que ser esclarecidas a la luz del funcionamiento de la comunicación verbal.

### La función metalingüística

Al estudiar el lenguaje hablado como sistema representacional, Bandler y Grinder utilizaron como instrumento de análisis el lenguaje, para hablar del propio lenguaje, es decir emplearon su *función metalingüística* descrita por Roman Jakobson en *El metalenguaje como problema lingüístico*<sup>37</sup> (1956).

<sup>37</sup> Discurso presidencial pronunciado en la reunión anual de la *Linguistic Society of America*, el 27 de diciembre de 1956, a la memoria de Gyula Laziczius. Compilado en *El marco del lenguaje*, Roman Jakobson, pp. 81-91, cuya primera edición en inglés se publicó en 1980.

La función metalingüística se deriva de uno de los elementos que constituyen el lenguaje hablado: el código,<sup>38</sup> donde se enmarca el estudio gramatical, los componentes de la sintaxis, la fonación y la semántica.

Jakobson explica que a lo largo de nuestra vida utilizamos el lenguaje en dos niveles. Por ejemplo, cuando aprendemos las reglas gramaticales del español a) la maestra se da a entender en español y, a la vez, b) le exteriorizamos nuestras dudas en el mismo código. Es decir, hablamos del español, a través del español.

Sin embargo, esta función metalingüística del lenguaje no solamente es aplicable a cuestiones del lenguaje como tal. A partir de un código verbal podemos aprender otros códigos, acceder a nuevos conocimientos o transmitirlos por medio de lenguajes iguales o semejantes. Esto ocurre cuando aprendemos biología, matemáticas, computación; cuando conversamos con alguien, leemos el periódico o describimos un suceso.

En todos los ámbitos donde el lenguaje hablado o escrito está presente, la función metalingüística nos permite desentrañar el código de un lenguaje -llamado *lenguaje objeto*- a partir de otro lenguaje o nivel lógico -llamado *metalinguaje* [*meta* prefijo de voz griega que significa: *después, de otro modo, superior*] que sirve para complementar, traducir o interpretar el código del lenguaje (objeto) en estudio.

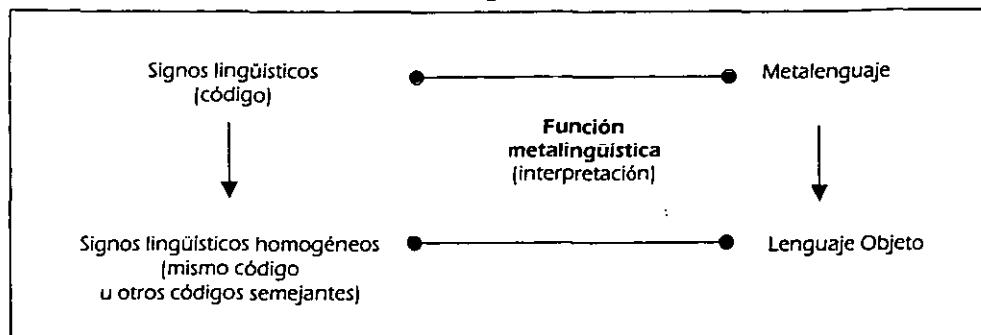
Jakobson explica que esta función es utilizada por todos los hablantes, pero tal parece que pasa desapercibida para todos nosotros. "Lejos de confinarse a la esfera de la ciencia, las operaciones metalingüísticas muestran ser parte integrante de nuestras actividades verbales. Cada vez que el emisor y/o receptor necesitan verificar si utilizan el mismo código, el discurso se centra en el *código y efectúa así una función metalingüística* [o *glosadora*]" (Jakobson, 1956: 86)

Esta función *glosadora* o de interpretación, agrega Jakobson, tiene lugar cuando preguntamos si nos hemos expresado de forma clara. Utilizamos la función metalingüística para sustituir una palabra u oración (un signo o todo un grupo de signos dudosos) con otras palabras (signos iguales u otro código lingüístico), para que el hablante (codificador del mensaje) haga más accesible su comunicación al oyente (decodificador del mensaje).

La función metalingüística nos permite interpretar un código (signo lingüístico) por medio del mismo código u otros códigos semejantes (signos homogéneos), esta operación puede esquematizarse de la siguiente manera.

<sup>38</sup> Recordemos que además del Código y su función metalingüística, Jakobson identifica otros cinco elementos constituyentes del lenguaje con sus respectivas funciones: Emisor (función emotiva), Mensaje (función poética), Contexto (función referencial), Receptor (función conativa) y Contacto (función fáctica).

### Operación metalingüística del lenguaje



Recopilado de *El marco del lenguaje*, Roman Jakobson, pp. 81-91.

Jakobson atribuye el término *metalenguaje* al polaco Alfred Tarski que lo introdujo en 1930, y tiene como base la teoría de la jerarquía de lenguajes de Bertrand Russell expuesta en su *Introduction al tractatus logico-philosophicus* de L. Wittgenstein (1922), quien expuso una paradoja semántica: "Lo que puede ser mostrado no puede ser dicho" debido a que "lo que se refleja en el lenguaje no puede ser representado por el lenguaje" y a que "no podemos expresar por medio del lenguaje lo que se expresa en el lenguaje".

Para evitar dificultades Russell propuso distinguir entre lenguaje-objeto (el lenguaje del que se habla) y metalenguaje (el lenguaje con el que se habla), de esta forma desechó la posibilidad de la inefabilidad del lenguaje. "Todo lo que puede ser pensado puede ser dicho". Así, dejó claro que "cada lenguaje posee una estructura respecto a la cual nada puede anunciararse en el lenguaje", pero "puede haber otro lenguaje que trate de la estructura del primer lenguaje y posea él mismo una nueva estructura, no habiendo acaso límites para esta jerarquía de lenguajes".<sup>39</sup>

<sup>39</sup> "El lenguaje, que estudia otro lenguaje, recibe el nombre de metalenguaje. Es usual llamar a un lenguaje dado, el lenguaje  $L^1$ ; al metalenguaje de este lenguaje, el lenguaje  $L^1$ ; al metalenguaje del metalenguaje  $L^1$ , el lenguaje  $L^2$  y así sucesivamente.

"[...]Carnap ha precisado del modo siguiente el concepto y función del metalenguaje: Si investigamos, analizamos y describimos un lenguaje  $L$ , necesitamos un lenguaje  $L^2$  para formular los resultados de nuestra investigación de  $L$ , o las reglas para el uso de  $L^1$ . En este caso llamamos a  $L$ , el *lenguaje objeto*, y a  $L^2$ , el *metalenguaje*. La suma total de lo que puede conocerse acerca de  $L$ , y de lo que se puede decir en  $L^2$  puede llamarse la 'metateoría' de  $L$ , (en  $L^2$ ). Si describimos en inglés la estructura gramatical del alemán o francés modernos, o describimos el desarrollo histórico de formas habladas o analizamos obras literarias en estos lenguajes, el alemán y el francés son nuestros lenguaje-objetos, y el inglés es nuestro metalenguaje.

"Cualquier lenguaje puede ser tomado como un lenguaje-objeto; cualquier lenguaje que contenga expresiones adecuadas para describir las características de los lenguajes puede ser tomado como un metalenguaje. El lenguaje-objeto y el metalenguaje pueden ser también idénticos, como, por ejemplo, cuando hablamos en inglés sobre gramática inglesa, literatura inglesa, etc."

José Ferrater Mora, *Diccionario de Filosofía*, pp. 2394-2396.

En términos de la PNL, la función metalingüística es fundamental en el proceso de representación del mundo. Jakobson puntualizó que esta operación desempeña un papel esencial en el aprendizaje infantil de la lengua, y la ausencia de esta aptitud es sustancial en las perturbaciones verbales como la afasia (incapacidad para la traducción intraidiomática o interidiomática del paciente).

Con este enfoque, el metamodelo de la PNL -basado en la identificación de las estructuras gramaticales del hablante (lenguaje objeto) a través de un metalenguaje- estudia la representación de los individuos como *modelo objeto*. Esto lo convierte en una metateoría, cuya finalidad es cuestionar la funcionalidad del lenguaje del hablante para establecer modificaciones a su representación interna, con lo que se logra un cambio de comportamiento del paciente.

### La patología de las comunicaciones

En *Hacia una teoría de la esquizofrenia*,<sup>40</sup> Bateson concluye que la incapacidad para discriminar los mensajes y su contexto, provocan una respuesta conflictual del individuo que lo imposibilita a tomar decisiones y lo llevan a desarrollar una conducta patológica, cuyos síntomas están clasificados dentro del cuadro de la enfermedad mental de la esquizofrenia.<sup>41</sup>

Gregory Bateson sustenta su análisis en las teorías de las comunicaciones, del doble vínculo y de los tipos o niveles lógicos de Bertrand Russell. Atribuye a su colaborador Jay Haley, experimentado psicoterapeuta (autor del libro *Terapia no convencional, las técnicas psiquiátricas de Milton H. Erickson*, 1973), el mérito de haber identificado en los síntomas de la esquizofrenia una relación con la incapacidad del individuo para manejar los tipos lógicos (niveles de abstracción).

Bateson ejemplifica cómo los seres humanos manejan las comunicaciones con distintos tipos lógicos o niveles de abstracción. Cuando utilizamos distintos *modos comunicacionales* como el humor, la fantasía, la metáfora o el juego, realizamos una estructuración y rotulación de mensajes y acciones significativas para enmarcar aquello que debe ser entendido como fantasioso, metafórico o de jugueteo.

<sup>40</sup> El trabajo fue redactado con carácter de informe por Gregory Bateson, Don D. Jackson, Jay Haley y John H. Weakland. Fue publicado en *Behavioral Science*, volumen I, número 4, en 1956. Compilado en *Pasos hacia una ecología de la mente*, pp. 231-272.

<sup>41</sup> Bateson califica la esquizofrenia como un tipo de enfermedad mental de las más desconcertantes. Se presenta cuando el individuo tiene debilitada la función del yo, es decir el proceso de discriminar modos comunicacionales, en sí mismo y con las otras personas. Jay Haley dice que hoy se pone la etiqueta de esquizofrénico a casi cualquier persona y con este diagnóstico se trata de generalizar las disfunciones de la conducta. Sobre este tema Haley escribe un ensayo intitulado *El arte de ser esquizofrénico*, en el que, con gran ironía, critica el uso de este concepto en la práctica psicoterapéutica moderna. (*Las tácticas de poder de Jesucristo y otros ensayos*, Jay Haley, Paidos, Barcelona, 1986.) Grinder y Bandler también cuestionan en sus obras la denominación que hace la psicología convencional de la esquizofrenia.

Señala que estos modos de comunicarnos resultan tan complicados, que el vocabulario (comunicación verbal) es insuficiente para establecer una discriminación que permita diferenciar lo ficticio de lo real, por lo que nos apoyamos en la postura corporal, los gestos, las expresiones faciales o la entonación de la voz (comunicación no verbal) para darnos a entender.

La esquizofrenia es el resultado del debilitamiento de la capacidad del paciente para discriminar los modos y señales comunicacionales dentro de sí mismo (función interna) o entre él y otras personas (función externa). Esta es la razón por la que un individuo esquizofrénico no puede diferenciar entre la realidad y la fantasía, entre el juego y no juego, entre el lenguaje factual y el metafórico.

“El esquizofrénico manifiesta debilidad en tres áreas de dicha función: a) tiene dificultad para asignar el modo comunicacional correcto a los mensajes que recibe de otras personas; b) tiene dificultad en asignar el modo comunicacional correcto a aquellos mensajes que él mismo profiere o emite de manera no verbal; c) tiene dificultad en asignar el modo comunicacional correcto a sus propios pensamientos, sensaciones y preceptos.” (Bateson, 1972: 234)

A partir del estudio de películas de casos de sujetos esquizofrénicos y su interacción con sus familiares, Bateson estableció que la situación familiar lleva, en última instancia, al individuo a desarrollar un comportamiento esquizofrénico. Por ello, el origen de esta enfermedad no debe buscarse en una experiencia traumática específica en la infancia, sino en los patrones comunicacionales desarrolladas en el núcleo familiar.

Los mensajes de los miembros de la familia, padre, madre, hermanos, de algún familiar con autoridad, o una combinación de éstos, provocan que el paciente adquiera *hábitos mentales* que propician una respuesta comunicacional esquizofrénica. Un individuo sometido a una comunicación de este tipo *tiene que vivir en un universo donde las secuencias de acontecimientos sean tales, que sus hábitos comunicacionales desusados resulten adecuados de alguna manera en su vida*.

Para exemplificar, Bateson destaca el caso hipotético de una madre con problemas psicológicos. Ella es incapaz de controlar la proximidad y el alejamiento con su hijo, por lo que emite una secuencia de mensajes contradictorios a su vástagos. Por un lado, tiene una conducta hostil o de retraimiento cuando el niño se aproxima a ella y, por el otro, asume una conducta de amor o acercamiento simulado cuando el niño percibe su rechazo, como una manera de negar su comportamiento.

Si en algún momento la madre siente afecto y desea la proximidad con el niño, se sentirá en peligro y su angustia la llevará a apartarse de él. Sin embargo, ella no puede aceptar este acto de alejamiento y hostilidad, por lo tanto simula afecto y cercanía con su hijo. Puede expresar un mensaje de orden: “Vete a la cama; estás muy cansado y

quiero que descanses", cuando en realidad su sentimiento podría verbalizarse como: "Retírate de mi vista, porque estoy harta de ti".

Si el niño discrimina correctamente las *señales metacomunicativas* de su madre, tendrá que afrontar el sentido de los mensajes: no lo quiere y, además, lo está engañando mediante una conducta afectuosa. Para no ser castigado por su interpretación y poder sobrevivir junto a ella, el hijo se ve obligado a discriminar falsamente sus mensajes internos y al mismo tiempo distorsionar sus percepciones de los mensajes de su madre y de otras personas. Crecerá sin adquirir pericia en su capacidad metacomunicativa, la posibilidad de *comunicarse sobre la comunicación*. No podrá determinar lo que otras personas quieren decir realmente, ni expresar con autenticidad sus sentimientos y pensamientos.<sup>42</sup>

"Al evitar que el niño hable sobre la situación, la madre le prohíbe emplear el nivel metacomunicativo, el nivel que usamos para corregir nuestras percepciones de la conducta metacomunicativa. La capacidad de comunicarse sobre la comunicación, de comentar las acciones significativas de uno mismo y de los demás, es esencial para un intercambio social exitoso. En cualquier relación normal se da un continuo intercambio de mensajes metacomunicativos tales como: 'Qué quieres decir' o '¿Porqué lo hiciste?' o '¿Me estás haciendo una broma?' y otros semejantes. Para discriminar correctamente qué es lo que otras personas expresan de hecho, debemos poseer la capacidad de hacer comentarios directos o indirectos sobre esa expresión. Este nivel metacomunicativo es aquél que el esquizofrénico parece incapaz de emplear con éxito." (Bateson, 1972: 245)

Cuando un individuo es incapaz de emplear el contexto como guía para la discriminar los modos comunicacionales y las señales de los mensajes, queda atrapado en un *doble vínculo* conformado por los siguientes aspectos.

<sup>42</sup> Bateson da ejemplos del empleo de la discriminación de los tipos abstracción en la comunicación. El humor se caracteriza por una *condensación de tipos lógicos*. De pronto un mensaje metafórico puede cobrar un sentido literal, o viceversa. La significación o rotulación de un modo particular de comunicación experimenta una disolución y una nueva síntesis.

La *falsificación de las señales identificadoras* de los modos de comunicación como la risa artificial, el jugueteo, el fingir o exagerar estados de ánimo, etcétera, es común en la comunicación. Sin embargo, en ocasiones estas *falsificaciones* sirven para que la persona oculte sus sentimientos y razonamientos de forma consciente o inconsciente (*autoreferencia*).

Otro caso, es el aprendizaje. Cuando un mensaje en un nivel simple de abstracción es interpretado en un nivel más elevado, se dice que la persona *aprende a aprender* por esa diferenciación. Cita el ejemplo de la alarma de un reloj que al sonar (tipo lógico), nos anuncia que ya es hora de ir a trabajar (otro tipo lógico más abstracto). Los niveles múltiples de aprendizaje tienen lugar con la discriminación de los niveles múltiples de las señales comunicacionales (tipos lógicos).

- Relación intensa que provoca ansiedad. El individuo percibe como vital discriminar acertadamente qué clase de mensaje se le está mandando para poder responder de manera adecuada.
- Dos órdenes de mensajes exteriorizados por otra(s) persona(s) donde un mensaje niega al otro.
- Incapacidad para comentar los mensajes que se expresan y corregir su discriminación (enunciación metacomunicativa).

Las consecuencias de inflictir situaciones repetitivas de doble vínculo, causan un colapso en la capacidad de las personas para discriminar entre distintos niveles de abstracción en los mensajes (tipos lógicos). Las personas sometidas a este tipo de comunicación, son *víctimas* inhabilitadas para enfrentar una situación de doble vínculo, es decir, incapaces de tomar decisiones en la vida.

Esta clase de comunicación limitante, presente en las relaciones cotidianas, encuentra su significación más degradada en la sintomatología esquizofrénica.

“Las personas así afectadas se conducen de manera que se desvian groseramente del ambiente cultural. Su conducta parece caracterizada por errores conspicuos o exagerados y distorsiones respecto de la naturaleza y el tipo lógico de sus propios mensajes (internos y externos), y el de los mensajes que reciben de otros. La imaginación parece confundida con la percepción. Lo literal se confunde con lo metafórico, los mensajes internos se confunden con los externos. Lo trivial se confunde con lo vital. El generador del mensaje se confunde con su receptor y el receptor con la cosa percibida. Y así sucesivamente. En general, estas distorsiones se reducen a lo siguiente: que el paciente se comporta de tal manera, que nunca será responsable de algún aspecto metacomunicativo de sus mensajes.” (Bateson, 1972: 289-290)

Gregory Bateson define como *esquizofrenia encubierta* la actitud del individuo que teme colapsar con la *esquizofrenia patente*; rehuye encontrarse con circunstancias que lo obligarían a reconocer su patrón de comportamiento incoherente. Por lo que evita la responsabilidad y descalifica los mensajes de las otras personas. Así, la falta de entendimiento y la responsabilidad recae sobre el otro: “Me estás volviendo loco”.

Las consideraciones de Bateson sobre la patología de las comunicaciones, pueden resumirse en los siguientes puntos.

- El origen de la esquizofrenia se encuentra en los sistemas familiares, es decir, son producidos por la comunicación derivada de las relaciones interfamiliares (mensajes de padre, madre, hermanos u otro familiar).

- Los padres que tienen una comunicación con características preesquizofrénicas o esquizofrénicas patentes o encubiertas, provocan que los hijos aprendan una comunicación esquizofrénica.
- Las secuencias de mensajes contradictorios, como parte de los acontecimientos y vivencia del individuo (experiencia externa), son responsables de los conflictos del individuo para diferenciar lo abstracto y lo formal (experiencia interna).
- Con el estudio de la esquizofrenia pueden entenderse algunos principios generales de la comunicación, este tipo de mensajes tienen similitud y se aprecian en situaciones de comunicación *normales* o no patológicas entre los individuos.

Desde el punto de vista comunicacional y psicológico, Bateson evidenció que la comprensión del doble vínculo y sus aspectos comunicativos podían llevar a una innovación en la técnica terapéutica. Pensaba que la diferencia entre un individuo limitado y uno que desarrolla habilidades para vivir con creatividad, radica en sus patrones de comunicación.

### El lenguaje terapéutico

Bandler y Grinder explican que la comunicación terapéutica del profesional de la salud hacia el cliente, tiene como objetivo identificar el modelo del paciente para poder guiarlo hacia el cambio de comportamiento.

“En la mayoría de las modalidades terapéuticas (con la posible exclusión de algunas terapias físicas) entre las cosas que ocurren están las transacciones verbales entre el paciente y el terapeuta. Uno de los rasgos comunes del encuentro terapéutico es el que el terapeuta trata de averiguar el motivo por el que el cliente ha venido a terapia, en otras palabras, qué es lo que el cliente quiere cambiar. Según nuestra postura teórica diríamos que el terapeuta está tratando de averiguar cuál es el modelo del mundo que tiene su cliente [...] los modelos empobrecidos implican necesariamente menos opciones o alternativas de conducta. A medida que se recuperan las partes que faltan, comienza el proceso de cambio para la persona.” (Bandler y Grinder, 1975a: 64-65)

El proceso de cambio y transición hacia otros estados emotivos y cognitivos del individuo, es descrito por ellos como un *ciclo inevitable de la vida humana*, conformado por una serie de períodos que implican *etapas cruciales de crisis-transición*.

En el primer capítulo, se han señalado las repercusiones sociales que Kuhn atribuye al surgimiento de las revoluciones científicas, y aunque retomó algunas investigaciones desarrolladas por la psicología para tratar de explicar la forma en que ocurren los *cambios repentinos del pensamiento*, no abordó el conflicto emocional que puede provocar en el ser humano la elección ante una disyuntiva.

Resulta interesante comparar el dilema del cambio teórico -que desde un nivel sociocultural explicó Kuhn-, con los factores psicológicos del ciclo de la crisis y el cambio en el ámbito personal, descritos por la PNL.

"Lo curioso es que mientras algunas personas son capaces de atravesar estos períodos de cambio con facilidad viviéndolos como períodos de intensa energía y creatividad, otras, ante los mismos desafíos, vivencian estos períodos como etapas de terror y sufrimiento [...] Nos parece que la diferencia entre estos dos grupos se debe esencialmente a que las personas que responden de manera creativa y encaran efectivamente esta tensión son personas que tienen una representación o modelo rico de su situación, en el que perciben una amplia gama de alternativas entre las cuales escoger acciones posibles." (Bandler y Grinder, 1975a: 34)

Cuando los individuos carecen de opciones de cambio para enfrentar la realidad, buscan la ayuda de un profesional con estrategias para inducir estos cambios. "El punto central es que las personas están sufriendo, no porque el mundo no sea lo suficientemente rico como para permitir que satisfagan sus necesidades, sino porque su representación del mundo está de tal modo empobrecida, que no ven salida posible. Por consiguiente, nuestra estrategia como terapeutas es vincular al cliente con el mundo, de modo que tenga ante sí un conjunto más rico de alternativas." (Bandler y Grinder, 1975a: 69)

### **El proceso mágico del cambio**

Richard y John no sólo describen los patrones de representación y conducta que siguen los pacientes para transformar su modelo mental -ya sea para ampliarlo o limitarlo-, sino también identifican los patrones utilizados por los psicoterapeutas para transformar el modelo de sus pacientes.

Descubrieron que los grandes psicoterapeutas utilizaban patrones comunes para ayudar a cambiar a las personas y, aunque sus técnicas aparentemente eran distintas entre sí, e incomprensibles para los observadores, tenían el mismo principio: introducir cambios en los modelos de sus clientes para ampliar su alternativa de conducta y hacer sus vidas más satisfactorias.

En el prólogo de *La Estructura de la Magia I* explican su visión acerca del mundo terapéutico.

"De las filas de la psicoterapia moderna han surgido una serie de superestrellas carismáticas. Estas personas, al parecer, realizan la tarea de la sicología clínica con la facilidad prodigiosa de un mago terapéutico. Llegando hasta el sufrimiento, el dolor y la falta de vitalidad de los demás, transformando su desesperanza en alegría, vida y esperanzas recobradas. A pesar de que los diversos métodos que emplean para realizar

son variados y tan diferentes como el día y la noche, todos parecen compartir una capacidad portentosa además de un poder único y peculiar.

"[...] Desde luego que Perls no fue ni es el único terapeuta que presenta tal potencia mágica. Tanto Virginia Satir como otros que conocemos parecen tener esta cualidad mágica. Negar esta capacidad o denominarla sencillamente *talento, intuición o genialidad* equivale a limitar el potencial de uno mismo para ayudar a las personas. Al hacer esto, se pierde la oportunidad de aprender a ofrecerles a quienes vienen a nosotros una experiencia que podrían utilizar para cambiar sus vidas y disfrutar de la plenitud de vivir. Nuestro deseo al hacer este libro no es poner en tela de juicio la cualidad mágica de nuestra experiencia ante estos terapeutas, sino mostrar que la magia que ellos realizan -al igual que otras formas complejas de la actividad humana, como el pintar, componer música, o colocar un hombre en la luna- tiene estructura, y por ende se puede aprender, siempre que se den los recursos apropiados." (Bandler y Grinder, 1975a: 25-26)

La *estructura mágica* que Bandler y Grinder descubrieron, es el enfoque teórico y práctico de la PNL, que los miembros de la Escuela de Palo Alto buscaron y Bateson *no tuvo o no supo utilizar*. Recordemos sus palabras.

"Ellos han logrado obtener de la lingüística una base teórica y simultáneamente una herramienta terapéutica. Esto les permite un doble control sobre el fenómeno siquiatrónico, y han hecho algo que, como lo veo hoy, nosotros pasamos por alto totalmente [...] sabíamos que las premisas de la sicología individual eran inútiles, y sabíamos que debíamos clasificar las formas de comunicación. Pero jamás se nos ocurrió preguntarnos acerca de los efectos de estas formas sobre las relaciones interpersonales." (Bandler y Grinder, 1975a: 12)

El investigador chileno Francisco Huneeus, autor de *Lenguaje, enfermedad y pensamiento* (1986), resume este aspecto.

"John Grinder y Richard Bandler estaban elaborando un mapa acerca de lo que los terapeutas *hacían*, a diferencia de lo que *decían* que hacían [...] a mi juicio, su contribución más importante, fue que incluyeron al lenguaje natural también como un sistema de forjar modelos o representaciones, pero en otra categoría lógica. El lenguaje natural es un modo que tenemos de hacernos mapas hablados de nuestras representaciones, por lo tanto, es una forma de meta-representación, o una representación de lo que ya es una representación. Con el énfasis esclarecedor en el lenguaje, que sin lugar a dudas es el medio que mayor uso tiene en el proceso comunicacional humano, ellos han puesto el dedo en la llaga. Era hora de que la gente interesada en los fenómenos psicológicos y psiquiátricos mirara detenidamente el hablar, en su relación no tan sólo con el comunicarse con los demás, sino como parte del pensar y del sentir." (Huneeus, 1986: 57)

En efecto, el estudio de la conducta humana a través del lenguaje y el uso de la lingüística transformacional fueron esenciales para crear el metamodelo lingüístico de la PNL. Para ello, fue necesario emplear una metodología similar a la utilizada por Bateson: *poner patas arriba la teoría y comenzar un análisis distinto*.

Bandier y Grinder relacionaron la conducta de las personas con el lenguaje hablado; la influencia de los procesos mentales sobre las acciones físicas, alejándose del planteamiento inverso. Indagaron la importancia del lenguaje hablado como sistema representacional, su influencia en el comportamiento humano y las posibilidades de transformación personal a partir de su modificación, con una efectividad y sencillez que, para muchos, puede parecer *mágica*.

"La Programación Neurolingüística [...] es una ciencia que parece tener mucho de magia en el sentido original del vocablo –*magister*. La magia proviene de lo magistral, lo bien hecho, aquello que cuando se practica aparece como sensacional o maravilloso. Sus fundadores pudieron desarrollar los principios en que se basa la PNL cuando detectaron la magia de aquellos que consideraron magos en comunicación humana. Nos enseñaron a identificar cómo lograron adquirir sus conocimientos estos grandes comunicadores, recordándonos que están al alcance de todos los que sigan las mismas estrategias, con los mismos resultados que ellos obtuvieron." (Fonseca, 1998:2)

Al hablar de la forma en que una persona puede *llegar a ser aprendiz de brujo*, metáfora del acercamiento al conocimiento terapéutico, Bandier y Grinder afirman:

"Es un hecho innegable que todas las formas de psicoterapia hasta cierto punto son efectivas, a pesar de ser, en apariencia, tan distintas unas de otras. Desde luego que esto ha constituido uno de los enigmas más grandes de esta disciplina. Durante años, los sicoterapeutas prácticos como los teóricos emplearon mucho tiempo y energía discutiendo y argumentando sobre la superioridad de un enfoque sobre otro. Por fortuna, últimamente se ha visto un creciente interés por los de una escuela en aprender y aplicar técnicas originalmente de otras escuelas". (Bandier y Grinder, 1975a: 181)

Apoyan este argumento con la opinión de Jay Haley (*Técnicas avanzadas de hipnosis y terapia*, 1967) respecto a la importancia de juzgar los procedimientos terapéuticos por los resultados obtenidos y no por su procedencia de una escuela de pensamiento en particular. Haley basa su afirmación en el siguiente pensamiento de Milton H. Erickson.

"Una de las cosas importantes que hay que recordar sobre la técnica... es el hecho de tener la voluntad para aprender una y otra técnica y luego reconocer que cada uno de nosotros, como personalidad individual, es muy diferente de los profesores que nos enseñaron una técnica en particular. Hay que extraer de las diferentes técnicas los elementos particulares que nos permitan expresarnos como una personalidad individual. La segunda cosa más importante sobre una técnica es el hecho de tener conciencia de que cada paciente representa una personalidad diferente, una actitud

diferente, experiencias pasadas diferentes. El acercamiento al paciente debe hacerse considerando que es una persona con un marco referencial particular para ese día y en esa situación inmediata" (Bandler y Grinder, 1975a:181-182)

La valia del metamodelo de la PNL, como lo comprobaremos en el siguiente capítulo, consiste en que puede ser aplicado fuera del ámbito terapéutico para -como lo presupone Bateson en sus investigaciones- ayudar a solucionar los problemas de comunicación existentes en las *comunicaciones normales*, las efectuadas en la vida diaria con nosotros mismos u otras personas.

## Capítulo Cuarto

# El metamodelo lingüístico de la PNL

*La magia se esconde tras la lengua que hablamos, las tramas que el individuo puede urdir y deshacer están a su disposición si tan sólo éste logra prestar atención a lo que ya tiene (el lenguaje) y a la estructura de los sortilegios que le permiten crecer.*

Richard Bandler y John Grinder, *La Estructura de la Magia I.*

Desde sus años de estudiante, Richard Bandler manifestó interés en poner al alcance de las personas no especializadas la utilidad de las técnicas de psicoterapia; podemos decir que, junto con John Grinder, cumplió cabalmente su objetivo.

La adaptación del metamodelo de la gramática generativa transformacional a las necesidades de la psicoterapia, dio como resultado un *metamodelo terapéutico explícito para enriquecer y expandir las experiencias del individuo* por medio de la comunicación verbal.

El objeto del metamodelo de la PNL es el mismo que el del metamodelo de Noam Chomsky: la comprensión de la estructura del entendimiento y, por ende, del comportamiento humano mediante las reglas del lenguaje.

En *La estructura de la magia I*, Bandler y Grinder afirman que el estudio de la conducta humana a través de la psicología moderna ha llegado a la conclusión de que la conducta está gobernada por reglas.

Señalan que la estructura humana es algo extremadamente complejo. Sin embargo, sostener que nuestro comportamiento es complejo, no significa que no tenga una estructura. "Decir que nuestra comunicación, nuestra lengua, es un sistema, equivale a decir que tiene estructura, que existe un conjunto de reglas que identifican cuáles secuencias de palabras tendrán sentido, es decir, representarán un modelo de nuestra experiencia. (Bandler y Grinder, 1975a: 45)

Agredan que el comportamiento humano tiene un número infinito de actos distintos, sin embargo, la forma en que estos pueden ser descritos está restringida por las reglas del lenguaje. Esto no significa que nuestro comportamiento esté determinado o que sea predecible, sino que los procesos de representación y de dar a conocer estas representaciones (el acto del habla, el comportamiento, las actitudes) tienen una estructura conformada por patrones, reglas, normas, etcétera.

Es así como las posibilidades del lenguaje para describir las cosas de nuestro entorno, por medio de las palabras, es ilimitado; de igual manera que el número infinito de oraciones posibles (secuencia de palabras) que existen en cada idioma para describir el mundo. Sin embargo, el número de formas (sintaxis) para representarlo, es restringido debido a que el lenguaje es un instrumento altamente estructurado y posee un conjunto de reglas.

Al crear una representación interna (comunicación intrapersonal o inraidiomática) o al exteriorizar verbalmente nuestra experiencia a alguien (comunicación interpersonal o interidiomática) utilizamos una estructura, en este caso, la del lenguaje hablado para traducir nuestra experiencia. Esta estructura de información propicia una conducta y, a su vez, esta conducta puede ser comprendida o modificada desde el punto de vista de patrones o configuraciones regulares, por medio de la estructura lingüística.

El comportamiento y el lenguaje son procesos concatenados, productos de una relación sistémica y estructurada. Por ello, un cambio en la estructura del lenguaje da lugar a un cambio en el comportamiento, y un cambio en el comportamiento se manifiesta con expresiones lingüísticas.

### **Las estructuras profunda y de superficie**

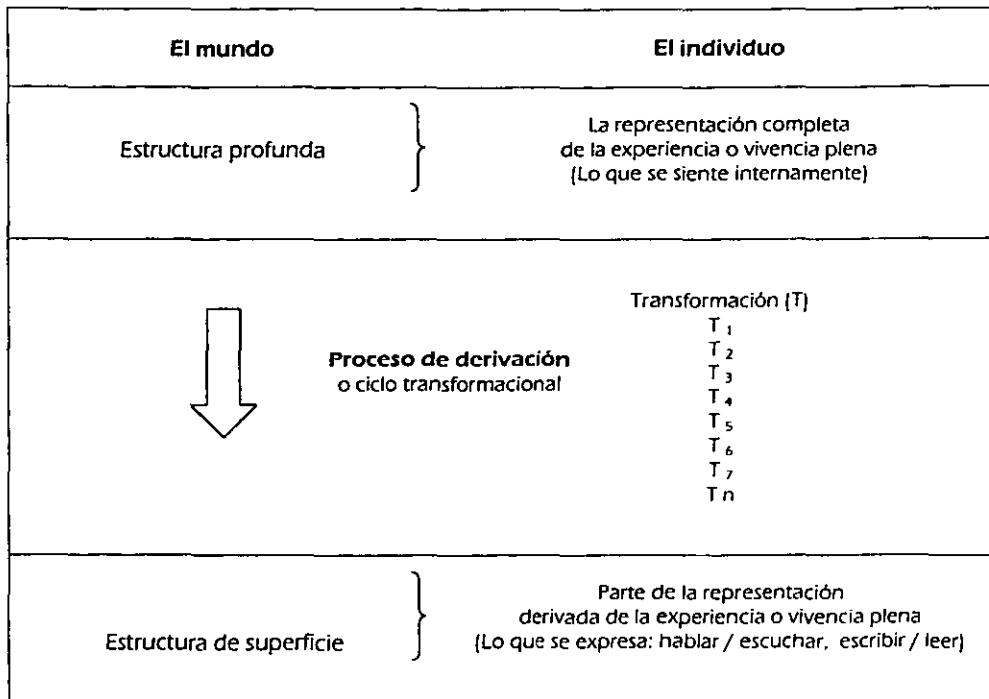
Los fundadores de la PNL revelan cómo al comunicarnos por medio del lenguaje oral o escrito (cuyo proceso implica que nuestro interlocutor despliegue su capacidad auditiva, para escucharnos, o visual, para leer un texto), implica que debemos elegir *opciones sintácticas* (palabras, frases u oraciones) para representar o dar a conocer nuestras experiencias. Aunque estas opciones son seleccionadas de forma inconsciente, el proceso cognoscitivo está dirigido por reglas del lenguaje que permiten un ordenamiento lógico de la información.

“Cuando los seres humanos nos comunicamos -cuando hablamos, argumentamos, escribimos-, por lo general no estamos conscientes del proceso de selección de palabras que utilizamos para representar nuestra experiencia. Casi nunca estamos conscientes de los modos como ordenamos y estructuramos las palabras que escogemos. El lenguaje llena nuestro mundo de tal manera que nos movemos en él como un pez en el agua. A pesar de que tenemos poca o ninguna conciencia del modo como formamos nuestra comunicación, nuestra actividad -el proceso de utilizar el lenguaje- es altamente estructurado.” (Bandler y Grinder, 1975a: 44)

En el momento en que ponemos todos los recursos de la lengua a nuestro alcance para *representar* cualquier acontecimiento, de forma consciente o inconsciente, la información queda guardada en un nivel denominado *estructura profunda* (el cual contiene nuestra experiencia *completa*). Cuando hablamos o escribimos *traducimos* idiomáticamente esa experiencia en un nivel fonológico o escrito denominado *estructura de superficie* (que expresa *parte* de nuestra experiencia).

Durante el acto comunicativo, al vincularse la estructura profunda con la estructura de superficie, ocurre un proceso llamado de *derivación* o *derivacional*. Toma este nombre de la gramática generativa transformacional, que explica cómo las afirmaciones explícitas, verbales o escritas, son *transformaciones* o *derivaciones* de la estructura profunda.

### Proceso transderivacional



Recopilado de *Si alguien puede tú puedes*, Carlos Fonseca, p. 90, y *Patrones de las técnicas hipnóticas de Milton H. Erickson*, vol. I, Grinder y Bandler, p. 153.

El esquema puede invertirse y conservar la misma utilidad. La metáfora del *iceberg* es aleccionadora: podemos imaginar la punta del tempano de hielo, expuesta a cualquier observador, como la *estructura de superficie* (la expresión de cualquier cosa), sin olvidar que la dimensión mayor de la mole flotante permanece oculta en las honduras de la *estructura profunda* (la especificación de mi experiencia).

### El desafío de las estructuras lingüísticas

¿Cómo vincular o desvincular la estructura de superficie con la estructura profunda? El metamodelo de la PNL permite la recuperación de la información de la estructura profunda (experiencia) a partir de la identificación o *intuición* de anomalías de la estructura de superficie (representación).

"La recuperación de la estructura profunda plena a partir de la estructura de superficie corresponde a la elucidación de la representación lingüística plena del mundo que tiene el cliente; el cuestionamiento a la estructura profunda del cliente es un *desafío* directo que se hace a la representación lingüística plena del cliente. Los mismos instrumentos/técnicas son aplicables a ambas estructuras [...] Que el terapeuta desafie la estructura profunda de su cliente equivale a exigirle a éste que movilice sus recursos para reconectar su modelo lingüístico con su mundo experiencial. Dicho en otras palabras, aquí el terapeuta está desafiando y cuestionando la suposición de su cliente de que su modelo lingüístico es la realidad." (Bandler y Grinder, 1975a: 70-71)

Esta *elucidación de la representación lingüística* de la que hablan los autores, tiene la finalidad de lograr un cambio o expansión del modelo representacional del individuo, mediante el esclarecimiento de la representación de sus experiencias o vivencias, por medio del lenguaje. Esto se lleva a cabo mediante técnicas de interrogación, y el hecho de que sirvan indistintamente para ambas estructuras se debe al proceso de encadenamiento o *derivación* de la información entre las dos estructuras.

Al referirse a este proceso de recuperación de información por medio de estructuras lingüísticas, los autores emplean expresiones como *recuperar las partes o el material ausentes*, *restaurar las piezas*, *llenar las piezas que faltan*, y otras más. Lo que inevitablemente nos lleva a pensar en un procedimiento similar al utilizado cuando reunimos las partes o piezas de un rompecabezas.

El primer paso para aplicar el metamodelo, es identificar el modelo representacional de nuestro interlocutor, siguiendo nuestras *intuiciones* como hablantes de una lengua. Es decir, utilizar la función metalingüística y nuestra capacidad (experiencia y conocimientos del lenguaje) para percibir y juzgar las reglas de la *buena formación de los elementos lingüísticos* presentes en las oraciones o estructuras del lenguaje.

Los creadores del metamodelo de la PNL afirman que en el contexto clínico *lo bien formado en terapia* son las oraciones o frases que le permiten al paciente expresar plenamente su modelo del mundo. Y si esto no se cumple, entonces corresponde al terapeuta llegar a reconocer y conseguir que el cliente comunique enteramente su experiencia. "Si una persona logra sensibilizarse a estos procesos [de aplicación específica del metamodelo] podrá identificar la estructura de la comunicación verbal

en el encuentro terapéutico, y con ello agudizar sus propias intuiciones." (Bandler y Grinder, 1975a: 83)

Estas *intuiciones lingüísticas*, que los autores retoman del modelo de la lingüística generativa transformacional, es la competencia lingüística (conocimientos de la lengua) del oyente frente al uso correcto o incorrecto que hace el hablante del lenguaje (habla).

La buena formación incluye juicios consistentes acerca de si un grupo de palabras constituyen o no oraciones coherentes (*mi escritura es entendible* vs. *escritura mi entendible es*); la estructura constituyente, juicios acerca de si los elementos van juntos o combinados en una unidad o una oración (*el gato y el perro / son buenos amigos* vs. *el / gato y/ perro son/ buenos / amigos*) y las relaciones lógico-semánticas del lenguaje, como la completividad, ambigüedad, sinonimia, índices referenciales, presuposiciones, etcétera.

Antes de conocer los pasos para el uso del metamodelo, debemos tomar en cuenta la recomendación de Bandler y Grinder. Una de las destrezas más útiles que podemos desarrollar acerca de la aplicación del metamodelo, es la capacidad para distinguir la representación de los modelos de nuestros interlocutores y nuestra propia interpretación de ese mismo modelo; evitar hacer valoraciones de significación desde nuestro modelo; abstenernos de proyectar nuestro esquema mental, presuponer que el otro debe pensar igual que nosotros; rehusar la salida fácil de *confundir el mapa con el territorio*.

"El problema del terapeuta proyectándose en sus clientes no es algo nuevo. Aun cuando un terapeuta pueda, a partir de su propia experiencia, comprender más acerca del cliente que éste mismo, es vital poder hacer la distinción [...] es absolutamente crucial la capacidad de distinguir entre aquello que está siendo representado, de lo que uno mismo provee." (Bandler y Grinder, 1975a: 84).

El procedimiento fundamental del metamodelo es comparar la estructura de superficie del hablante con su estructura profunda para determinar si pertenece a una representación completa derivada o se trata de información imprecisa. Cuando la persona suministra la información ausente, *experimenta un cambio*, comienza un proceso de *autodescubrimiento*<sup>43</sup> que lo compromete en la recuperación de la estructura profunda, es decir, a reconocer y asumir su propia experiencia.

<sup>43</sup> Los autores explican que las personas sometidas a terapia *experimentan un cambio* que recibe diferentes nombres "según la escuela psicoterapéutica de que se trate: 1) fijación, 2) curación, 3) crecimiento, 4) iluminación, 5) cambios conductuales, etc. Cualquiera sea el nombre que se dé al fenómeno, éste hace que de alguna manera la experiencia de la persona sea más rica y mejor".

Bandler y Grinder, *La estructura de la magia I*, p. 63.

## Procesos universales de modelamiento humano (Identificación de patrones lingüísticos)

El metamodelo identifica tres categorías de procesos universales de modelamiento, es decir, de *mecanismos generales* o *rasgos comunes* mediante los cuales los seres humanos creamos nuestra representación o modelo del mundo, estos son: la eliminación, la generalización y la distorsión.

La *eliminación* es el proceso mediante el cual anulamos algunas partes de nuestra experiencia. Su función es la discriminación de la información importante o vital en nuestras vidas; regula la entrada de datos sensoriales cuyo manejo, de otra forma, resultaría agobiante. Sin embargo, en ocasiones, las eliminaciones son responsables del empobreciendo de nuestro modelo, debido a que al reducir el manejo de información, también disminuimos nuestro potencial de opciones de actuación.

La *distorsión* nos permite hacer cambios en los datos sensoriales para transformar, revivir o crear una experiencia, aunque nunca antes la hayamos experimentado. Su uso puede significar un recurso invaluable para planear, imaginar o crear nuevas realidades, o un elemento empobrecer de nuestro modelo al crear diferenciaciones que limitan nuestra conducta.

La *generalización* hace que un solo elemento de nuestro modelo del mundo, represente una categoría entera con la finalidad de operar más eficazmente de un contexto a otro. Sin duda, esta función es la más común en la enseñanza y el aprendizaje del ser humano. Las generalizaciones permiten el conocimiento, al trasladar nuestra experiencia a otras situaciones y actuar en consecuencia.

Los procesos representacionales, mediante los cuales creamos modelos de la *realidad*, son semejantes entre los seres humanos, sin importar el idioma que hablamos. Esto significa que los patrones lingüísticos que se derivan de estos procesos, pueden ser identificados en el lenguaje de las personas sin importar la comunidad sociolingüística a la que pertenezcan.

Para aplicar el metamodelo debemos recordar que las estructuras de superficie pueden diferir de sus respectivas estructuras profundas, en dos formas fundamentales.

Existe la posibilidad de acomodar los elementos o palabras en distinto orden sintáctico (transformaciones por permutación). Ejemplo, la sinonimia.

*Celebramos el cumpleaños de Martín en su casa*  
*En casa de Martín celebramos su cumpleaños*  
*Martín celebró su cumpleaños en casa con nosotros*

En otras ocasiones, pueden ser suprimidos elementos lógico-semánticos en las oraciones (transformaciones por eliminación) que no aportan ninguna información adicional.

Ejemplo, la eliminación de elementos indefinidos.

*José fue a la tienda y Luis también fue a la tienda*  
*José fue a la tienda y Luis también fue*

*Ana comió algo*  
*Ana comió*

En ambos ejemplos, la estructura profunda mantiene invariable su significado (semántica), pese a las *transformaciones* de las estructuras de superficie (sintaxis y fonación). Sin embargo, existen casos en que estas transformaciones sí afectan la vinculación de la representación con la experiencia plena.

Bandier y Grinder sostienen que la comprensión de los procesos básicos y la identificación de los patrones lingüísticos, utilizados por el ser humano para ordenar el *caos* en la interpretación del mundo, nos permiten entender la forma en que la información se inhibe o se intensifica.

El metamodelo de la PNL se sustenta en dos rasgos fundamentales de la psicoterapia: la comunicación en la forma de lenguaje hablado y un cambio en la representación o del modelo mental que la persona tiene del mundo. Basado en el proceso transderivacional (expuesto en la página 137) que utiliza el hablante y el oyente para deducir un significado, podemos señalar tres momentos clave en el procedimiento de aplicación.

- 1) Identificar los patrones lingüísticos de las personas mediante la información que nos proporciona al hablar, para integrar una imagen plena de su mapa o modelo de representación,
- 2) Desafiar su estructura profunda (experiencia) y reconectarla con la estructura de superficie (representación), con el fin de
- 3) Generar una representación completa de su experiencia (congruencia entre el sentir y el pensar) que le permitan ampliar sus opciones de actuación.

El metamodelo lingüístico de la PNL, es explicado con detalle en *La estructura de la magia I*. Pese al intento de los autores para hacer de la obra un manual práctico y entendible para toda la gente, aún conserva un lenguaje técnico y un orden de exposición que, en ocasiones, pueden llegar a ser un obstáculo para su plena comprensión.

Por esta razón, y por ser de gran utilidad su planteamiento didáctico, se ha tomado como guía para presentar las bases del metamodelo, la metodología y la clasificación empleadas por Carlos Fonseca, tanto en su libro *Sí alguien puede, tú puedes* (1998) como en sus cursos de formación presencial en PNL.

La maestría con que este psicoterapeuta mexicano ha sintetizado el metamodelo, facilita su compresión y dominio para cualquier persona.

Conviene puntualizar que en *La Estructura de la Magia I*, Bandler y Grinder describen los procesos universales de modelamiento humano en el siguiente orden: Eliminación: eliminaciones simples, eliminaciones comparativas, adverbios seguidos de *mente*, operadores modales. Generalización: índice referencial, cuantificadores universales, causa-efecto, equivalencia compleja, verbos inespecíficos, adivinación o transmisión de pensamiento, performativo perdido. Distorsión: nominalización, presuposición.

El lector advertirá que la exposición de los procesos universales de modelamiento humano aquí descrito, tiene algunas diferencias con la secuencia e integración de categorías planteadas por Grinder y Bandler en su obra. Sin embargo, los autores del metamodelo reconocen la posibilidad de que la generalización y la eliminación sean tomadas como casos especiales de distorsión, si se hace referencia al significado usual del término. Por tal motivo, es posible que existan cambios de forma en su presentación.

Los ejemplos que a continuación se exponen, son una muestra de cómo pueden desafiarse las estructuras del hablante para obtener congruencia en su comunicación verbal. Cabe destacar que no siempre las violaciones especificadas por el metamodelo ocurren de forma aislada, ya que se presentan de manera asociada con otras.

## La eliminación

Diariamente estamos expuestos a un sinnúmero de información proveniente de nuestro entorno, por ello dirigimos nuestros sentidos a un objeto o situación específicas con el fin de excluir (consciente o inconscientemente) lo que no es de nuestro interés.

Las eliminaciones reducen el mundo a dimensiones manejables. Pero en ciertos contextos, la atención selectiva limita nuestra comprensión, ya que porciones de información son *borradas* o *removidas* de la representación lingüística.

### 1. Verbos no especificados

En ocasiones, los verbos (en cualquier tiempo y conjugación) excluyen el significado concreto de las situaciones que tratan de describir; es decir, cobran un sentido inespecífico.

Es común la utilización de verbos como sinónimos de acciones sin relación entre sí o la omisión de información contenida en el resto de la oración (frases sustantivas) que le resta significado preciso a la descripción de las acciones. Cuando esto ocurre, puede detectarse ambigüedades en la estructura de superficie del hablante.

Ejemplos: **Su familia lo decepcionó**

Me arruinaron el día

La quiero mucho

Estoy tratando de comprender

Voy a cambiar mi manera de beber

Mi esposo no me entiende

Desafío: Hacer preguntas para aclarar las imágenes de las acciones descritas.

¿Cómo específicamente?

(*lo decepcionaron, te arruinaron el día, la quieres, tratas de comprender, cambiarás tu manera de beber, no te entiende*)

¿Qué específicamente?

(*lo decepcionó, te arruinaron, la quieres, tratas de comprender, vas a cambiar, él no entiende*)

¿Cómo lo sabes?, ¿Cuándo?, ¿Dónde?, ¿Acerca de qué?, ¿Con quién?

Objetivo: Recuperar la información faltante respecto a las acciones específicas y su contexto: forma, tiempo, lugar, circunstancia, etcétera.

Existen casos donde los adverbios terminados en *mente* son verbos eliminados en la estructura profunda.

Ejemplos: **Sorprendentemente evitó contestar mis preguntas**

Actuaron dolorosamente

Obviamente su esposo no la quiere

Desafío: Suprimir el sufijo *mente* del adverbio. Hacer que el hablante parafrasee el verbo y lo coloque al comienzo de la estructura. En ocasiones hay que agregar una palabra delante del verbo.

(*Me sorprendió que evitara contestar a mis preguntas; me causó dolor que actuaran así; pienso que es obvio para mí que su esposo no la quiere*)

Objetivo: El mismo que el anterior.

## 2. Eliminaciones simples

Son estructuras en las que el verbo carece de complemento.

Ejemplos: Estoy estudiando (...)  
Me siento cansado (...)  
Me dirijo a la escuela (...)

Desafío: Se pueden hacer las mismas preguntas que en el caso de los verbos inespecíficos para conocer el contexto de la acción.

¿Cómo específicamente? (*tú estudias, te sientes cansado, te diriges a tu escuela*)  
¿Qué específicamente? (*estudias, sientes*)

¿Cómo lo sabes?, ¿Cuándo?, ¿Dónde?, ¿Acerca de qué?, ¿Con quién?

Objetivo: Recobrar el contenido omitido para hacer más plena la oración.

## 3. Eliminaciones comparativas

Son construcciones gramaticales que utilizan interjecciones comparativas: *más, menos*; superlativos (sufijo: *ísimo*): *buenísimo, tardísimo, inteligentísimo*; o calificativos: *mejor, peor, excelente, maravilloso*, etcétera. Sin embargo, uno de los términos comparados es eliminado, su estructura carece de un punto de referencia o norma de evaluación.

Ejemplos: Viajar en avión es menos peligroso  
Ella es mejor  
La Ciudad de México es cada vez más segura  
Hemos llegado rapidísimo  
La directora es terrible

Desafío: Elaborar preguntas para conocer la diferenciación entre los elementos comparados.

¿Comparado con qué? (*es menos peligroso, es mejor, es cada vez más segura, es terrible*)  
¿En comparación a qué o a cuál? (*transporte, persona, localidad, ocasión*)  
¿Con respecto a qué?, ¿Con relación a quién?

Objetivo: Recuperar la omisión comparativa.

#### 4. Falta de índice referencial

Son estructuras donde no se identifica a la persona o cosa determinada. Carecen de un sujeto (agente activo o pasivo) que motiva o recibe la acción, o de un objeto (paciente involucrado en el proceso).

Bandler y Grinder recurren al siguiente ejemplo: *La ventana fue rota*. Donde puede *intuirse* la supresión de la persona que rompió la ventana y el instrumento que fue utilizado para romper la ventana; ambos elementos no están presentes en la oración (estructura de superficie).

También es frecuente encontrar pronombres en lugar de la designación de los actores.

Ejemplos: La ventana fue rota [...]

Dijeron que no ocurriría un derrumbe

Alejandra se rió [...]

Ellas opinan lo contrario

Sostienen que las cosas cambiarán el próximo año

Desafío: Preguntar específicamente ¿quién? o ¿qué? son objeto de la acción.

¿Quién dijo qué?

(Los ingenieros dijeron que no ocurriría un derrumbe; las compañeras de la oficina opinan lo contrario; el secretario de Hacienda sostiene que las cosas cambiarán...)

¿De quién?

(Alejandra se rió del payaso)

¿Por quién?

(La ventana fue rota por José)

¿Quién o quiénes?

(Sandra y Tania, compañeras de la oficina, opinan lo contrario)

Especificamente ¿qué?

(El secretario de Hacienda dice que la economía del país cambiará el próximo año; José rompió la ventana con una pelota o la ventana fue rota con una pelota de béisbol que José lanzó)

Objetivo: Restaurar el índice referencial.

## 5. Nominalizaciones

Son los verbos convertidos en sustantivos. La nominalización transforma un hecho dinámico, llamado *proceso en transcurso*, en un *evento* o acontecimiento estático, acción concluida y ajena al control del hablante. Las nominalizaciones empobrecen la capacidad de expresión del individuo y provocan que su discurso carezca de valor y compromiso. Pueden ser identificadas como los no-verbos presentes en la oración.

Ejemplos: **Su intención** es ayudar  
**La decisión tomada** es correcta  
**Su actitud** enfurece  
**Espero un cambio** de situación  
**Tengo una decepción**

Desafío: Identificar las estructuras que no sean *palabras en proceso* o verbos.  
Tratar de sustituirlas por verbos que se les parezcan o aproximen en grafismo, sonido y significado.

Cambiar los sustantivos a verbos      *(Él intenta ayudar, decidí hacer lo correcto, su forma de actuar me hace enfurecer, espero cambiar esta situación, estoy decepcionado)*

Preguntar directamente al hablante lo que significa su nominalización.

Especificamente ¿qué?      *(intenta hacer, decidiste hacer, actitud hace que te enfurezcas, estás esperando que cambie, te decepciona)*

¿Cómo te gustaría?      *(que te ayude, hacer lo más correcto, que cambiara, sentirte)*

¿Quién requiere qué a quién?      *(a quién intenta él ayudar, qué has decidido hacer y a quién, quién te decepciona respecto a qué o a quién)*

¿Cómo específicamente?      *(intenta ayudar, decidiste hacer lo correcto, su actuar te hace enfurecer, esperas que cambie, te sientes decepcionada (o))*

Objetivo: Hacer que el hablante *reconecte su modelo lingüístico* con la forma dinámica de su vida. Convertir los *eventos* (representaciones pasivas) en *procesos en transcurso* (representaciones activas). Al recuperar el material eliminado de las acciones y el índice referencial de la acción, las personas establecen un compromiso con la experiencia y el cambio.

## La generalización

Mediante las generalizaciones tratamos de conocer la realidad a partir de comparaciones o de similitudes con lo que ya conocemos, lo que provoca la pérdida del detalle de las vivencias originales. Esto nos impide hacer distinciones particulares que proporcionarían mayores alternativas de aprendizaje.

Con las generalizaciones surgen pautas, reglas o normas que limitan nuestro marco de referencia, ya que su aplicación en nuevas situaciones no corresponde al contexto para el que fueron creadas. Este es uno de los *procesos universales de modelamiento* más comunes en el ser humano y uno de los más empobrecedores de la experiencia, ya que con la generalización una experiencia negativa puede hacerse extensiva a otras experiencias o vivencias futuras.

### 6. Cuantificadores universales

Son generalizaciones que impiden excepciones y alternativas. Contienen palabras de cantidad o negativas: *todo, nunca, jamás, nadie, siempre, cada, cualquier, ninguno, nada*. Es común que se conviertan en creencias.

Ejemplos: **Nadie** me presta atención  
**Todo el mundo** hace lo mismo  
**Jamás** volveré a confiar en alguien  
**No pasa nada**  
**Nunca** saldremos de la crisis  
**Todos** los hombres son iguales

Desafío: Solicitar al hablante que precise en forma detallada sus distinciones sobre el índice referencial.

Especificamente *¿quién* o *(no te presta atención, hacen lo mismo)*  
*quiénes?*

*¿En quién?* *(no volverás a confiar)*

*¿Cómo sabes que?* *(nadie te presta atención, todo el mundo hace lo mismo, jamás volverás a confiar, no pasa nada, nunca saldremos de la crisis, todos los hombres son iguales)*

*¿En qué?* *(no te prestan atención, no pasa nada, son iguales)*

Hacer énfasis en la generalización y repetirla con un tono de voz interrogativo  
*(¿Nadie?, ¿Todo el mundo?, ¿Jamás?, ¿Nada?, ¿Nunca?)*

Objetivo: Restablecer la fuente de información y el proceso de cómo se generalizó.

## 7. Operadores modales

El hecho de considerar una acción como necesaria, obligatoria o posible, o no hacerla, trae graves conflictos al hablante.

### *De necesidad*

Tienen lugar con las declaraciones de obligación o necesidad: *tengo que, debo, no debo, es preciso, es necesario, ser menester, hay que*, etcétera.

Ejemplos:	<b>Debo</b> ir al supermercado el próximo sábado <b>La gente tiene que</b> vestir correctamente <b>Es preciso</b> respetar los procedimientos <b>Hay que</b> estar atentos a lo que dicen los demás <b>Tengo que</b> encontrar un nuevo trabajo en dos semanas
Desafío:	Evidenciar las consecuencias o efectos de las declaraciones del hablante, así como las consecuencias que pudieran tener sus acciones para él u otras personas  ¿Qué ocurriría si...? ¿Qué pasaría o podría suceder si...?  ( <i>no vas al supermercado, la gente no viste correctamente, no se respetan los procedimientos, no se pone atención a lo que dicen los demás, no encuentras trabajo en dos semanas</i> )
Objetivo:	Resaltar la acción, los efectos y las opciones que existen para la consecución.

### *De posibilidad*

El valor para la persona de lo posible o imposible de una acción, mediante las palabras: *puedo, podrá, es probable, es posible, imposible, capaz, incapaz*, etcétera.

Ejemplos:	<b>Es imposible</b> pasar el examen <b>No puedo</b> dejar de fumar <b>Nadie es capaz</b> de lograr un mejor desempeño <b>Soy incapaz</b> de hablar en público <b>Es probable</b> que no logre mi propósito
Desafío:	Evidenciar la acción particular y resaltar las opciones que existen para su logro.  ¿Qué hace que sea imposible? (pasar el examen, dejar de fumar, lograr un mejor desempeño, hablar en público, <i>que logrestu propósito</i> )  ¿Qué te detiene o te lo impide?, ¿Qué te frena, bloquea, imposibilita ante...?
Objetivo:	Reconocer las consecuencias o efectos de las declaraciones del hablante.

## La distorsión

Lo que nos permite hacer cambios en nuestra experiencia es la *distorsión* de los datos sensoriales que recibimos. Bandler y Grinder dicen que la fantasía o la imaginación contribuyen a prepararnos para los acontecimientos, aun antes de que éstos ocurran.

Se distorsiona la realidad cuando se ensaya un discurso, se hace un plan o se elabora una obra artística. Este proceso está ligado al proceso creativo, sin él no existirían innovaciones ni descubrimientos. Sin embargo, cuando las distorsiones se introducen en el modelo de representación de los individuos de forma incontrolable, limitan sus posibilidades de actuación.

### 8. Lectura de mente

Son las afirmaciones basadas en la creencia de lo que una persona hace, piensa o siente (estado interno), sin que exista una comunicación directa del hablante con su interlocutor o un hecho comprobable.

En estas estructuras de superficie de *adivinación* o de *transmisión de pensamiento* se reducen las posibilidades de comunicación, ya que un ser humano al momento de *leer la mente de los demás*, pretende conocer los pensamientos o emociones de otras personas, cuando, de hecho, sus afirmaciones pertenecen a su modelo representacional y pueden ser erróneas.

**Ejemplos:**  
Sé que ya no me quiere  
Estoy seguro que comprendes lo que digo  
Raúl corre en moto sólo para mortificarme  
Espero que en la oficina ya no hablen de mí

**Desafío:** Conocer el proceso mediante el cual el hablante hace una transferencia de información a otra persona, lo que sistemáticamente lo conduce a fallar en su intento de expresar sus sentimientos y pensamientos, al suponer que los demás ya los conocen.

¿Cómo lo sabes?

{que ya no te quiere, que comprendo lo que dices, que corre en moto para mortificarte, que hablan de ti}

¿En qué forma o manera?

{ya no te quiere, comprende lo que dices, corre en su moto, hablan de ti}

**Objetivo:** Encontrar la fuente de la información.

## 9. Performativo perdido (actor perdido)

Son afirmaciones que funcionan como reglas para las personas. Ocurren cuando no existe en la estructura de superficie ninguna indicación que señale la fuente de la información o el criterio de evaluación.

Su utilización le impide al hablante advertir que sus declaraciones son válidas sólo para su modelo particular, y no como una verdad compartida por los demás. Estas estructuras están formadas por juicios, afirmaciones cerradas, evaluaciones, opiniones, creencias. Y en algunas de ellas resaltan juicios de valor: *bueno, malo, correcto, bien, mal*, etcétera.

Ejemplos:	<b>El aprender cuesta trabajo</b> <b>Más vale estar solo que mal acompañado</b> <b>Al comer es de mala educación dejar el plato limpio</b>
Desafío:	Cuestionar la validez de las afirmaciones y la fuente de información.  ¿Para quién? (es trabajoso aprender, es conveniente estar solo, es de mala educación...)  ¿Quién lo dice?, ¿De acuerdo con qué?, ¿Cómo lo sabes?
Objetivo:	Recuperar la fuente de información y que el hablante perciba que sus declaraciones pertenecen a su sistema de creencias.

## 10. Causa-efecto

Este tipo de distorsión ocurre cuando una acción de una persona o un conjunto de circunstancias provocan en el hablante una emoción o estado de ánimo (reacción). En ocasiones, la conjunción *pero* tiene una relación de causa-efecto, ya que mediante su uso el hablante identifica las razones o condiciones que le impiden obtener algo.

Ejemplos:	<b>Mi jefe me pone de mal humor</b> <b>Con sólo mirarlo, me enfurezco</b> <b>Sus consejos siempre me hacen sentir bien</b> <b>Eres el culpable de lo que me pasa</b> <b>Cuando estás lejos, nos preocupamos mucho por ti</b> <b>Me gustaría concluir el proyecto, pero mis compromisos me lo impiden</b>
Desafío:	Puede aceptarse la relación causal de la estructura, y pedir al hablante que especifique esa causalidad.  ¿Cómo específicamente? (te pone de mal humor, te enfureces, te hace sentir bien, soy culpable..., se preocupan, tus compromisos te lo impiden)

¿Cómo es que esa persona hace que...? *(te pongas de mal humor, te enfurezas, te sientas bien, tenga la culpa de lo que te pasa, te preocipes)*

¿Cómo esa circunstancia? *(te impide concluir el proyecto)*

En los casos de las estructuras donde existe un *pero* (causativas implicadas) puede presentarse la parte de la estructura de forma invertida para resaltar qué le impide o le obliga a hacer algo que no quiere.

*(¿Si no tuvieras compromisos, concluirías tu proyecto?, ¿El hecho de que tengas compromisos, no te permite concluir tu proyecto?)*

Objetivo: Recuperar la fuente de información, que el hablante asuma la responsabilidad de su experiencia y tome el control de las emociones que originalmente suponía que eran controladas por algo o alguien ajeno.

## 11. Equivalencia compleja

Ocurre cuando se involucran dos estructuras aparentemente iguales en el modelo del hablante. El valor de una oración depende de la validez de la otra, y viceversa. Se caracterizan porque ambas estructuras tienen la misma forma sintáctica; no se trata de una relación de causa-efecto, sino de una vinculación perceptiva.

Ejemplos: **Mi vecina jamás voltea... Mi vecina jamás me saluda**  
**Trabaja en el gobierno... Trabaja poco**

Desafío: Preguntar directamente para comprobar si el hablante acepta o no la equivalencia.

*¿El hecho de que su vecina jamás voltee, significa que jamás le salude?*  
*¿Si alguien trabaja en el gobierno, está acostumbrado a no trabajar?*

Si el hablante acepta que ambas estructuras son equivalentes, hay que tratar de separarlas invirtiendo las formaciones lógicas para explorar las diferencias entre ambas situaciones.

*El hecho de que usted no la salude, ¿significa que ella jamás voltee?*  
*Usted acostumbraría no trabajar, ¿si trabajara en el gobierno?*

Lo más común es que el hablante niegue la equivalencia al ser él mismo sujeto activo del proceso.

*¿Cuál es la diferencia?* *(para que ella voltee, para que usted si trabaje)*

Objetivo: Explorar la diferencia entre las situaciones.

## 12. Presuposiciones

Las presuposiciones son aseveraciones implícitas donde una parte de la estructura es necesariamente verdadera para que el complemento de la oración tenga algún sentido.

Cualquier estructura que aparece después de los verbos *darse cuenta*, *estar consciente*, *ignorar*, etcétera, también es una presuposición.

Ejemplos: *Si supieras cuánto te extraño, ya hubieras regresado*  
*Dudo que algún día puedas corregir su conducta*  
*Si él va a poner sus reglas, no participaré en la reunión*  
*Me doy cuenta que nunca podré lograr mi objetivo*  
*Estoy seguro que se negará a ayudarme*

Desafío: Puede tomarse alguna parte de la presuposición como verdadera y preguntar específicamente su contenido.

¿Cómo específicamente? (*le extrañas, lo dudas, pone sus reglas, te das cuenta, estás seguro*)

¿Qué específicamente? (*no podrás lograr*)

¿Cómo lo sabes? (*que hubiera regresado, que no puede corregir su conducta, que impondrá sus reglas, que no lograrás tu objetivo, que se negará a ayudarte*)

¿Cómo sabes que no...? (*corregirá su conducta, lograrás tu objetivo, te ayudará*)

Se puede hacer que el hablante introduzca un elemento negativo en el verbo principal de la estructura para que él mismo indague un nuevo significado de la presuposición.

(*No dudo que algún día puedas corregir tu conducta, no me doy cuenta que nunca podré lograr mi objetivo, no estoy seguro que se negará a ayudarme*)

Objetivo: Recuperar la representación interna.

Al adaptar el metamodelo para el estudio del modelo de la estructura del habla, desarrollado por los gramáticos transformacionalistas, Bandler y Grinder crearon un metamodelo lingüístico explícito para enriquecer y expandir sus destrezas terapéuticas e incrementar la efectividad de su trabajo con los clientes.

Sus creadores advierten que "el metamodelo es un conjunto de instrumentos diseñado para ser usado conjuntamente con los diferentes tipos de enfoques que hay en terapia. El metamodelo está específicamente diseñado para ser aplicado en la comunicación verbal; es un caso especial del proceso de modelamiento que hacemos nosotros como seres humanos". (Bandler y Grinder, 1975a:136)

Lo que comprendieron Bandler y Grinder es que su metodología podía ser aplicada no sólo al lenguaje verbal (sistema representacional digital) sino también al lenguaje no verbal (sistema representacional analógico), ya que ambos tipos de comunicación son complementarios y susceptibles de ser analizados a partir del estudio de su estructura y sus reglas.

## Capítulo Quinto

# Los modelos comunicacionales de la PNL

*Nos conocemos por nuestras semejanzas; crecemos por nuestras diferencias.*

Virginia Satir, *Nuevas relaciones en el núcleo familiar.*

Una vez que los artífices de la PNL identificaron los procesos universales de representación, específicamente los pertenecientes a los códigos de comunicación verbal (signos digitales), plantearon su generalización a otros códigos de comunicación no verbal (signos analógicos).

John Grinder y Richard Bandler convierten el metamodelo lingüístico en una metateoría para abordar los patrones paralingüísticos –los significados que acompañan de forma paralela los mensajes verbales,<sup>44</sup> los movimientos corporales, las expresiones faciales, etcétera.

En sus textos pueden encontrarse los diversos modelos de comunicación verbal y no verbal que constituyen el modelo comunicacional de la programación neurolingüística. A continuación se presentan algunos de estos modelos, así los conceptos más significativos que nos permiten valorar la utilidad del modelo de comunicación intra e interpersonal de la PNL.

### Modelamiento

El mismo año en que aparece *La Estructura de la Magia I*, los autores de la PNL dan a conocer sus hallazgos acerca del trabajo terapéutico del doctor Erickson en *Patrones de las técnicas hipnóticas de Milton H. Erickson (Patterns of the hypnotic techniques of Milton H. Erickson, M. D.)*, vols. I y II (1975).

Erickson escribe en esta publicación: "Aunque este libro de Richard Bandler y John Grinder, al que estoy contribuyendo con este prólogo, está lejos de ser una descripción completa de mis metodologías, de algún modo es una clara constancia de ellas, y una

<sup>44</sup> Para comprender la extensión del estudio de la comunicación verbal y no verbal, recordemos que Jakobson señala que la investigación del lenguaje [signos verbales] debe abarcar toda la variedad de funciones del acto de la comunicación verbal, derivadas de los factores que lo constituyen: emisor (función emotiva), receptor (función conativa), contexto (función referencial), mensaje (función poética), contacto (función fáctica) y código (función metalingüística), esfuerzo impensable sin el apoyo de las bases de la comunicación no verbal.

explicación de cómo trabajo, mejor de la que yo mismo puedo dar. Yo sé lo que hago, pero explicar cómo lo hago es mucho más difícil para mí." (Bandler y Grinder, 1975b: viii)

Al respecto, Carlos Fonseca dimensiona este hecho. "¿Qué significa esto que dice el doctor Erickson? ¿Qué significa que Bandler y Grinder pudieran explicar mejor que Erickson el trabajo que éste último realizaba? Bandler y Grinder no solamente se limitaron a describir lo que hacia Erickson. Realmente eso no es lo significativo. Lo auténticamente interesante fue que supieron identificar las diferencias en entonaciones y volumen de la voz que Erickson empleaba al hablar. Notaron las diferencias en lo que decía y observaron como lo decía. Es decir, identificaron sus códigos lingüísticos y paralingüísticos.

"Una vez que identificaron los códigos del doctor Erickson, lo cual ya lo habían hecho con Fritz Perls y Virginia Satir, y continuaron con otros, crearon modelos o mapas de los mismos. Estos modelos los aplicaron a sus propias personas y experimentaron sus resultados. Posteriormente, extendieron sus hallazgos a otra gente [...] El *modelamiento* constituyó el eje de la PNL, su corazón mismo representa la manera más eficaz para transferir, de una persona a otra, lo mejor de ella misma. En su forma más general, la PNL plantea que: *Si algo es posible para alguien, es posible para cualquiera.*" (Fonseca, 1998: 6)

En sus seminarios, John Grinder y Richard Bandler dan su punto de vista sobre su quehacer, sin olvidar el estilo irónico que les caracteriza. "Nosotros nos llamamos a nosotros mismos modeladores. Esencialmente lo que hacemos es prestar muy poca atención a lo que las personas *dicen* que hacen, y mucha atención a lo que las personas *hacen*, construyendo luego un modelo de lo que hacen. No somos sicólogos, ni tampoco somos teólogos, ni teóricos. No tenemos ninguna idea acerca de la naturaleza 'real' de las cosas y no estamos particularmente interesados en lo que es 'verdadero'. La función de modelar es llegar a una descripción que sea útil, de modo de que si les mencionamos algo que ustedes ya saben a partir de algún trabajo científico, o de la estadística y que, como nosotros lo describimos, les parece impreciso, recuerden que aquí les estamos ofreciendo un nivel diferente de experiencia, no les estamos ofreciendo algo que es *verdadero*, únicamente cosas que son *útiles*." (Grinder y Bandler, 1980: 17)

Los modelos comunicacionales de los grandes profesionales de la psicología y la comunicación son *modelados* (estudiados, comprendidos y reproducidos) por Bandler y Grinder, mediante la observación de las habilidades formales de la conducta compleja (consciente e inconsciente).

"Los autores (Bandler/Grinder) hemos usado el enfoque de formalización de intuiciones para construir algo explícito, un modelo formal del intercambio de lenguaje en la psicoterapia. Lo que nosotros hicimos fue crear una representación formal de las intuiciones que usan los terapeutas eficaces de cada escuela psicoterapia en su trabajo, a pesar de que ellos no están, necesariamente, conscientes de esto." (Bandler y Grinder, 1975b: 10)

Como comunicadores profesionales tenemos la oportunidad de *modelar* estos tipos de comunicación, es decir aprender a comunicarnos con nosotros mismos y los demás, ya sea ampliando nuestros propios recursos o emulando las estrategias de otros comunicadores.

El modelamiento dirigido a reproducir las estrategias de éxito de otras personas, es una de las aportaciones de la PNL. Al centrar el valor del aprendizaje en el entendimiento y no simplemente en la conducta, se convierte en un instrumento metodológico y en una tecnología aplicable a cualquier ámbito donde los seres humanos necesitan mejorar o desarrollar nuevas capacidades y habilidades.<sup>45</sup>

### Funciones de los hemisferios cerebrales y la mente

En su afán de comprender mejor el método empleado por Milton H. Erickson con sus pacientes, Grinder y Bandler aplicaron sus habilidades para estudiar los patrones de lenguaje verbal y no verbal usados por él.

Para ello, siguieron tres estrategias: identificar los modelos de comunicación utilizados en el contexto de trabajo, detallar la forma y el uso de cada modelo y exponer formalmente los resultados a otras personas con interés en utilizar sus técnicas para el uso clínico o de investigación. Su trabajo integró la revisión de los artículos publicados, transcripciones y materiales audiovisuales de las sesiones con sus pacientes, proporcionadas por Ernest Rossi, y diversas entrevistas con el propio Erickson.

Al observar las técnicas terapéuticas de hipnosis utilizadas por Erickson, encontraron un terreno floreciente de descubrimientos intuitivos que aportaban una explicación práctica de la relación entre el lenguaje, la conducta y la conciencia.

El propósito de ambos investigadores fue crear un modelo de una porción de la conducta de Erickson que integrara e hiciera accesibles sus patrones terapéuticos. A sus aciertos, incorporaron datos de la neurofisiología, la lingüística y la psicología.

"El campo la lingüística nos ofrece un immense recurso para mantener en pie la cuestión de cómo es que los humanos procesan segmentos complejos de lenguaje en niveles no-conscientes. La investigación en estos dos campos aviva una larga y añeja pregunta: ¿Cuál es la mente inconsciente? Nosotros todavía no tenemos ninguna respuesta completa a esta pregunta; sin embargo, creemos que cuando Erickson usa el término de mente inconsciente está refiriéndose, en algún modo, a un término cercano a los fundamentos freudianos de la psicología. Nosotros creemos que él está refiriéndose a la parte del funcionamiento del hemisferio

<sup>45</sup> Para quien desee profundizar en el tema de modelamiento con PNL, se recomienda el libro de Carlos Fonseca, *Si alguien puede, tú puedes, la magia de modelar el éxito*. Se trata de un manual escrito con lenguaje ágil, sencillo y práctico.

cerebral dominante que opera dentro de un nivel bajo de percepción, y también al funcionamiento del hemisferio cerebral no-dominante. Probablemente él se refiriera a algo más que sólo estos dos aspectos del proceso mental, pero nosotros estamos seguros que el uso de este término [inconsciente] incluye estas dos funciones." (Bandler y Grinder, 1975b: 12-13)

Una de las teorías más útiles para comprender el método ericksoniano, fue intercambiar los términos *mente consciente e inconsciente* empleados por el terapeuta, con los de *hemisferios dominantes y no-dominantes* del cerebro humano planteados por la neurobiología y psicofisiología. "Nosotros no estamos sugiriendo que Erickson utiliza el término de mente inconsciente siempre y sólo para referirse al hemisferio no-dominante, pero un modelo que traduce los términos de esta manera suministra una guía para aprender las técnicas de Erickson". (Bandler y Grinder, 1975b: 181)

Los autores conocieron la convicción del doctor Erickson de aceptar el modelo del paciente y desplegar sus habilidades para elaborar "un juego poderoso de técnicas para acceder y comunicarse con los seres humanos por medio del hemisferio no-dominante". De esta forma, la persona desarrolla recursos internos y genera sus propias alternativas de cambio.

Al hablar del funcionamiento del cerebro y su relación con la mente consciente e inconsciente, Catherine Cudicio advierte: "La noción de cerebro derecho e izquierdo puede ser comprendida también como una metáfora para explicar la existencia y el funcionamiento de dos modos diferentes de tratamiento de la información. Sería demasiado limitativo y reduccionista acordar a uno u otro de los hemisferios cerebrales funciones tan estrictamente definidas por su territorio. En efecto, a menudo se *olvida* que el funcionamiento cerebral es global: los dos sistemas de tratamiento de información están activos simultáneamente. Por razones de simplificación, uno se contenta generalmente con describir sus particularidades en lugar de evocar su relación de equilibrio o desequilibrio". (Cudicio, 1992: 51-52)

Aunque esta opinión pueda parecer contraria a los esfuerzos de la neurobiología por desarrollar mapas cerebrales que den cuenta de las zonas específicas donde se desarrollan las funciones fisiológicas de la mente humana, el hecho es que esta interpretación metafórica nos permite vislumbrar que el proceso de la comunicación intra e interpersonal está determinado por los hemisferios cerebrales.

A continuación se presenta un cuadro con las diferencias sensoriales y representacionales de los hemisferios cerebrales, destacadas por Bandler y Grinder en su obra. Con el fin de hacerlo más ilustrativo, se han agregado otras funciones que los científicos han encontrado en la división de la corteza cerebral.

### Asimetría de los hemisferios cerebrales

Hemisferio izquierdo (dominante)	Hemisferio derecho (no-dominante)
Sistema completo del lenguaje	Visualización (no verbal, video-espacial)
Tiempo	Melodía
Control del lado contrario del cuerpo (cruzamiento del control motor y vías sensoriales)	Propiedades especiales del lenguaje
<i>Otras funciones</i>	
Secuencial, temporal, digital	Simultaneo, espacial, analógico
Lógico, analítico	Gestalt, sintético
Racional	Intuitivo
Pensamiento occidental	Pensamiento oriental
<i>Dicotomías</i>	
Intelecto	Intuición
Convergente	Divergente
Intelectual	Sensual
Deductivo	Inductivo
Racional	Metafórico
Vertical	Horizontal
Distinto	Continuo
Abstracto	Concreto
Realista	Impulsivo
Dirigido	Libre
Diferencial	Existencial
Secuencial	Múltiple
Histórico	Actual
Analítico	Holístico
Explícito	Táctico
Objetivo	Subjetivo

Recopilado de *Patrones de las técnicas hipnóticas de Milton H. Erickson*, vol. I, Bandler y Grinder, p.182, y de *Cerebro izquierdo, cerebro derecho*, S. P. Springer y G. Deutsch, pp. 201-202.

(Las primeras funciones son citadas por los autores de la PNL para explicar el trabajo terapéutico del doctor Erickson, las *otras funciones* y las *dicotomías* pertenecen al libro de Springer y Deutsch.)

Cudicio explica que el hemisferio cerebral izquierdo –cuyo núcleo se encuentra en el tálamo y se rige por el *círculo somato-sensorial*– se vincula a las actividades conscientes. Desarrolla una función asociativa para tratar la información con detalle, de acuerdo a una lógica relacional. Hace posible que un acontecimiento sea percibido, reconocido e identificado por la persona. Frente a un problema permite emitir hipótesis, hacer cálculos, confrontar los resultados o elaborar medios para verificarlos. Ayuda a razonar, comprender, tener una aproximación intelectual de los hechos, se caracteriza por operar con cierta lentitud, en comparación con su contraparte.

El hemisferio cerebral derecho –relacionado con el *círculo neuro-vegetativo*, cuyo núcleo se encuentra en el hipotálamo- está relacionado con las actividades inconscientes. Desarrolla una función analógica, da un tratamiento a los datos de forma amplia y permite la comprensión global de un acontecimiento. Trata las informaciones visuales y espaciales, opera con intuición y la síntesis. Se le asocia con la creatividad, debido a las libertades respecto de un orden o una lógica establecida; al comportamiento no verbal y a las emociones.

Estos circuitos cerebrales están estrechamente en interacción, sin embargo, pueden entrar en conflicto en razón de sus diferencias tanto en el modo de tratamiento asociativo y analógico, como en la velocidad de su actividad. Cudicio lo explica así.

“En el plano de la aplicación en la comunicación, podemos adelantar que, al actuar simultáneamente los dos modos de funcionamiento cerebral, deberán encontrar su equilibrio a través de las informaciones percibidas. Esto explica la noción de incongruencia, citada a menudo en PNL, que se produce cuando se perciben mensajes contradictorios en el comportamiento del otro. Esto puede llevarnos a pensar también que toda relación orientada a influir, guiar, aconsejar, curar, debe ser generadora de equilibrio.” (Cudicio, 1992: 51)

### Modelo de Milton

Al aplicar el metamodelo para identificar los patrones del lenguaje terapéutico de Erickson, mediante la búsqueda de estructuras de superficie *bien formadas*, descubrieron con asombro que el experto *invertía las reglas* para acceder a la estructura profunda de sus pacientes. En otras palabras, en lugar de buscar la especificidad al hablar, Milton utilizaba un lenguaje ambiguo, vago e impreciso.

Llegaron a la conclusión de que este especialista en terapia breve inducía a sus pacientes al cambio, utilizando *metacomunicaciones* (comunicaciones dentro de la comunicación, conformadas por información directa e indirecta en múltiples niveles de significación). Dejaba que el propio paciente proporcionara el significado preciso, de acuerdo a su propia experiencia, para que alcanzara sus metas y ampliara su potencialidad de recursos internos.

Erickson se permitía utilizar con flexibilidad modificaciones en las estructuras y las relaciones lógico-semánticas: completividad, ambigüedad, sinonimia, homonimia, falta de índices referenciales, presuposiciones, verbos inespecíficos, oraciones de causa-efecto, etcétera. Lo que puede interpretarse como un *anti-metamodelo* o *metamodelo inverso*, que fue definido afectuosamente por los descubridores de la PNL como el *Modelo de Milton*. (Bandler y Grinder, 1975b: 146)

### **Modalidades y submodalidades (VAKOG)**

En *La Estructura de la Magia II* (1976), Grinder y Bandler amplian sus observaciones de las intuiciones, conductas sistemáticas y teorías de Perls, Satir y Bateson, que les permiten describir *otros mapas para el mismo territorio*.

Con un lenguaje sencillo y una visión integral, retoman los conceptos del metamodelo y explican otras modalidades representacionales no verbales utilizadas por el ser humano para *representar y comunicar su propio mundo*.

Los autores afirman que las bases fundamentales de su modelo de psicoterapia y comunicación, son las modalidades sensoriales y perceptivas, con las cuales se estudia la estructura del significado representacional. Éstas se encuentran agrupadas en las siglas VAKOG: Visual, Auditiva, Kinestésica –además de los movimientos corporales, incluye sensaciones cutáneas, musculares, viscerales, emotivas-, Olfativa y Gustativa.

Bandler y Grinder descubrieron que las modalidades sensoriales/perceptivas podían ser divididas en submodalidades, lo que las convierte en *los elementos más detallados de la estructura de la experiencia subjetiva humana*, es decir, nos permiten comprender cómo vemos, oímos, sentimos, olemos y saboreamos la información proveniente del mundo exterior y cómo procesamos esos datos en el mundo interior.

En el libro *Una guía práctica para submodalidades (An insider's guide to sub-modalities*, 1988), Richard Bandler y Will MacDonald exponen que la intensidad del significado (estado emocional y sentido cognitivo) de una experiencia está relacionada en forma directa con las submodalidades. Una experiencia pasada, al ser recordada (imágenes eidéticas), puede variar de significación (sentimientos) dependiendo de las variantes del color, tamaño, brillo y distancia de la imagen visual que se tiene en la memoria. Lo mismo sucede con las visualizaciones de acontecimientos no vividos (imágenes construidas).

Bandler y Grinder centran su interés en tres de las submodalidades más comúnmente utilizadas por el ser humano: Visual, Auditiva y Kinestésica (el olfato y el gusto son integradas a esta última).

En sus seminarios, (cfr. *De sapos a principes*, 1980; *Use su cabeza para variar*, 1985) ambos terapeutas hacen que las personas entren en contacto con sus sentimientos, empleando el método de Virginia Satir. Enseñan a sus alumnos a manipular las submodalidades visuales por medio del cambio de color, enfoque, tamaño, movimiento, distancia, volumen, situación. La distinción de éstas, es el primer paso para controlar los estados internos.

### Distinciones de las submodalidades

#### Visuales

Color (gama de tonalidades e intensidad)  
Brillo (luminosidad/oscuridad)  
Contraste (alto/bajo)  
Foco (nítido/borroso)  
Detalle o encuadre (primer plano/toma lejana)  
Tamaño del marco o pantalla (pequeño/grande)  
Forma (cuadrado, rectangular, redondo)  
Enfoque (zoom-in, acercamiento/zoom-up, alejamiento)  
Textura (rugoso/liso)  
Distancia (lejos/cerca)  
Frontera (qué lo rodea)  
Situación (de lugar)  
Movimiento (rapidez/lentitud)  
Orientación (inclinación)  
Perspectiva (subjetiva o 2da. persona)  
Proporción (tamaño de los objetos)  
Dimensión (bidimensional/tridimensional)  
Singular/plural (cantidad de imágenes)

#### Auditivas

Situación (origen)  
Tono (bajo/alto)  
Volumen (fuerte/débil)  
Timbre (tonalidad)  
Melodía (monotono/melódico)  
Inflexión (énfasis, acentuación)  
Tiempo (rápido/lento)  
Ritmo (golpe/cadencia)  
Duración (continuo/intermitente)  
Mono/stereo (procedencia izq., der., ambos lados, envolvente)

#### Kinestésicas

Temperatura (frio/caliente)  
Calidad del cuerpo (tenso/relajado)  
Sensación (ubicación corporal)  
Intensidad (fuerte/suave)  
Situación (lugar específico de la sensación)  
Dirección (hacia dónde se dirige)  
Movimiento (pasivo/continuo)  
Velocidad (lento/rápido)  
Duración (progresivo/intermitente)

Recopilado de *Una guía práctica para submodalidades*, Bandler y MacDonald, pp. 43-50.

Aunque Bandler y Grinder agrupan las submodalidades del gusto y el olfato dentro de la kinestesia por cuestiones prácticas, reconocen la importancia de las modalidades gustativas y olfativas como sistemas representacionales que nos permiten la recordación sutil de vivencias infantiles o generar respuestas de supervivencia.

Recuerdan que el olfato –cuya utilización es posible observar en los gestos o movimientos de nariz de una persona- es el único de los cinco sentidos cuyas fibras sensoriales, ubicadas en la parte alta de la nariz, están conectadas directamente a la corteza cerebral. Por lo que este tipo de información es percibida de forma directa, sin pasar primero por el tálamo como ocurre con las otras modalidades sensoriales.

Es innegable la importancia de los olores y los sabores en la creación de nuestra experiencia. Hoy en día la biomedicina continua adentrándose en el estudio de las señales de los aromas en la fisiología y la psicología, para conocer sus efectos en el comportamiento.<sup>46</sup>

Una vez redescubierta nuestra capacidad para mirar, escuchar, acariciar, respirar o saborear el mundo; nada más aleccionador que comprobar por nosotros mismos la capacidad de modificar nuestras experiencias, mediante las submodalidades.

¿Te gustaría realizar un experimento de cambio con submodalidades? Bueno, primero, tienes que recordar una situación agradable; luego, relájate y cierra los ojos, y por último, revive en tu mente la experiencia tomando en cuenta tres aspectos. 1) Observa las diferentes tonalidades de los colores; la intensidad de la luz, el brillo, la nitidez de la imagen. 2) Escucha lo que le dicen los demás, los sonidos que te rodean. 3) Siente la temperatura del lugar, la sensación de acercamiento con los objetos o personas; aspira los olores, los aromas, las fragancias del entorno; disfruta los sabores. Ahora, hazlo y tómate el tiempo suficiente para revivir tu experiencia.

<sup>46</sup> Por citar un avance en este campo, el médico mexicano, David Berliner –egresado de la UNAM, doctor en bioquímica por la Universidad de Utah y fundador de una compañía farmacéutica en los Estados Unidos- descubrió la función del órgano vomeronasal (dos pequeños conos de aproximadamente un centímetro de longitud cada uno, ubicados en los tabiques nasales, cerca de las aperturas de la nariz), y desarrolló un spray para controlar los síntomas de algunas enfermedades físicas y mentales.

El órgano vomeronasal está conectado al hipotálamo, parte del cerebro que regula las funciones de la glándula pituitaria, donde se concentran los aspectos hormonales, emociones, sexuales, del apetito y del sistema nervioso del ser humano. Las vomeroferinas (sustancias que estimulan y neutralizan las sensaciones, y son capaces de alterar la conducta humana) transmiten a través de un nervio señales eléctricas al cerebro, sin necesidad de entrar en la sangre.

El spray nasal del doctor Berliner, que se encuentra en fase de investigación, y cuya venta se prevé en dos años en los EUA, contiene compuestos semisintéticos creados a partir de las vomeroferinas. El producto actúa en el órgano vomeronasal para controlar malestares como los provocados por el síndrome premenstrual; la angustia; la depresión; la castrofobia; el exceso o la falta de apetito.

Margarita Vega Mendoza, *Desarrolla mexicano spray antidepresivo*, Reforma, jueves 24 de agosto del 2001, año 7, número 2447, pág. 2, sección A.

¿Cómo te sentiste? Si lo deseas, puedes agregar cada vez más distinciones de submodalidades para experimentar su efecto en tu vivencia. Te darás cuenta que conforme el nivel de las submodalidades *aumenta, crece o se eleva* (intensidad de los colores, luminosidad, sonidos, sensaciones, etcétera) el contenido emocional también es mayor.

Ahora, ¿quieres modificar un recuerdo desagradable? En este caso, las metáforas de las perillas de la t. v. o los botones de control de una videocámara para agregar o quitar efectos audiovisuales, resultan de gran utilidad. Elige una situación medianamente desagradable y procede a disminuir las submodalidades como si se tratara de una imagen de televisión o una película videocamada a la que quieras bajar su intensidad o modificar el contraste, la velocidad, los colores, el sonido. En la medida en que las submodalidades de la vivencia se degradan (bajar tonalidades a gris, luminosidad, nitidez, tamaño, velocidad, distancia, etcétera) el contenido emocional también disminuye.

Los profesionales de la salud mental exteriorizan que las submodalidades representan una de las aportaciones más importantes de la programación neurolingüística a la psicología y la psicoterapia. En opinión de Carlos Fonseca, la innovación radica en desentrañar la estructura de las representaciones mentales y permitir realizar cambios en los pacientes de forma extremadamente rápida, en comparación con los métodos terapéuticos tradicionales.

"La aportación a la programación neurolingüística a la psicología, es un entendimiento de que el fenómeno psíquico está diseñado como una estructura y que esa estructura puede ser estudiada y modificada. Y una aportación a la psicoterapia, es el desarrollo de tecnologías para eliminar problemas de fobias, estrés, depresión, ansiedad, pensamientos suicidas..., una variedad muy grande de problemas psicológicos.

"El auge de la PNL en nuestro país, en los últimos años la atribuyo a sus resultados. Una persona que asiste a un seminario, con otras treinta personas, durante una semana o quince días, tiene muchos cambios en su vida personal. Las personas experimentan un enfrentamiento agradable consigo mismas, y son ellas las que recomiendan la programación neurolingüística. La diferencia estriba en que la PNL es práctica y se basa en resultados muy concretos." (Entrevista personal, ver apéndice A)

### **Predicados lingüísticos**

Aunque cada uno de nosotros utiliza las diferentes modalidades para representar el mundo, tenemos preferencia por utilizar una modalidad de forma preponderante, lo que conlleva a generar un *sistema representacional altamente desarrollado o valorado*.

El lenguaje (sistema representacional digital) nos permite crear un *mapa hablado o lingual* representativo de las experiencias de los mapas visual, auditivo, kinestésico, olfativo y gustativo (sistemas representacionales analógicos).

Ya sea con palabras, oraciones o frases, el lenguaje da cabida a diferentes sistemas representacionales, de forma individual o combinada. Al hablar o escribir podemos especificar el inmenso tronco oscuro de un viejo ahuahute, los intrincados dibujos ascendentes de su corteza o sus frondosas ramas que cubren el cielo de verdes ancestrales; imaginar el deseo irresistible de abrazarlo, oler su humedad y distinguir los sabores del ambiente en nuestro paladar; o escuchar el correr del río, los cantos de pájaros, las voces de los niños que se acercan para, luego, alejarse riendo a unísono.

De acuerdo con las peculiaridades del mapa o modelo representacional de cada persona, variará el sentido de la comunicación que se emite o se recibe; es decir, nuestra experiencia se reduce a la capacidad para discriminar/representar nuestras vivencias y la de otros.

Para detectar el sistema representacional más altamente valorado de un individuo, Bandler y Grinder proponen escuchar el lenguaje natural de las personas –poner atención a las descripciones lingüísticas que se eligen, generalmente, en forma inconsciente-, lo que nos permite establecer una mejor comunicación con ellas.

“Nosotros aprovechamos nuestras técnicas formalizadas para explorar y entenderlas a otros sistemas representacionales que los seres humanos usan para organizar y crear modelos de sus experiencias. Estos son el kinestésico, visual, el auditivo, el olfativo y el gustativo; estos mapas de experiencia fueron usados como base para expandir nuestro modelo de terapia. Los resultados fueron fascinantes y útiles.

“Encontramos, en primer lugar, que la mayoría de las personas tienen un sistema representacional mucho más desarrollado que los demás para organizar su experiencia, y que este sistema favorablemente valorado puede ser identificado rápidamente escuchando los predicados (adjetivos, adverbios, verbos) usados en cualquier conversación.” (Bandler y Grinder, 1975b: 10)

Los autores de la PNL afirman que “sólo una pequeña parte de la comunicación a través del lenguaje natural es verdaderamente metafórica”, ya que las personas al expresar una vivencia son bastantes literales, verbalizan de acuerdo a como organizan su experiencia. (Grinder y Bandler, 1976: 13)

Si un individuo, al referirse a una situación, dice: *veo negro el panorama o todo pinta de maravilla; me suena raro o se escucha estupendo; siento que hay algo malo o me quité un peso de encima; esto huele mal o la situación me da asco*, es porque realmente lo experimentan.

“El verdadero inicio de este trabajo fue cuando empezamos a tomar las palabras de las personas como una descripción literal de su experiencia, no únicamente como una metáfora de su experiencia. Empezamos a comunicarnos con ellas como si realmente fueran aquello que se había descrito a sí mismos y descubrimos que efectivamente es así. Por ejemplo, cuando alguien dice: ‘Cuando me focalizo en esas ideas siento que están bien, pero me digo a mí mismo que no va a funcionar’, es una descripción literal de su experiencia interna.” (Grinder y Bandler, 1980: 138)

En nuestro hablar empleamos constantemente este tipo de predicados (verbos, adverbios o adjetivos), las mismas distinciones pueden hacerse al escuchar a los demás. La siguiente tabla muestra algunos ejemplos.

### Predicados lingüísticos

Visuales	Auditivos	Kinestésicos	Olfativos	Gustativos
imaginar	escuchar	confortable	aromático	sabroso
visualizar	ruido	suave	perfumado	dulce
observar	sonido	áspero	floral	agrio
iluminar	musical	caliente	oloroso	empalagoso
claridad	estrondo	frio	apestoso	saborear
rayo	armonioso	cálido	fétido	frutal
nublado	tronido	fuerte	aspirar	exquisito
borroso	rítmico	golpe	fragancia	delicia
grandioso	tono	abrazar	bálsamo	gustoso
espectacular	altisonante	fuerza	floral	rico
pequeño	disonante	palpitar	oloroso	picante
bonito	susurro	andar	maloliente	acedo
transparente	rumor	apasionante	olfatear	apetitoso
sombrio	bullicio	sólido	husmear	suculento
destellar	aclamar	desplazar	inspirar	babear

Los predicados inespecíficos o nominalizaciones, no tienen un sistema representacional definido. Son útiles en contextos donde cada persona asigna un significado a sus construcciones lingüísticas, pero carecen de eficacia cuando el objetivo es especificar una experiencia.

### Nominalizaciones (predicados inespecíficos)

cambio	pensar	disposición
transformación	entender	experimentar
avance	darse cuenta	saber
delicado	creer	organizar
planeación	cosa	algo

Ahora, podemos entender mejor cómo en el uso de lenguaje, el hablante tiene preferencia por utilizar ciertas palabras y el oyente tiene una predisposición a escucharlas, debido al sistema representacional de los interlocutores.

Cuando deseamos compartir con alguien una experiencia que le haga imaginar, escuchar, sentir, saborear o aspirar nuestra vivencia, evitemos usar nominalizaciones y utilicemos predicados vinculados a su sistema representacional altamente valorado.

Carlos Fonseca resalta las ventajas de conocer por medio de palabras lo que nuestros cerebros están procesando internamente. "La importancia de los predicados en la comunicación es enorme, ya que nos revelan una de las maneras en que dos o más personas se unen, se separan, viven en conflicto o, simplemente, no se relacionan.

"Los predicados son claves que nos indican las preferencias de las personas y sus sistemas representacionales [...] expresamos en palabras lo que nos estamos representando por dentro. Al mismo tiempo, nos relacionamos con el mundo a través de lo que podemos o queremos ver, escuchar y sentir." (Fonseca, 1998: 85)

### Claves de acceso ocular

En el segundo volumen de *Patrones de las técnicas hipnóticas* de Milton H. Erickson (1975) John Grinder y Richard Bandler explican la función de los movimientos de los ojos para accesar información internamente.

Una de las presuposiciones de la PNL es que en la comunicación con otras personas siempre vamos a observar una respuesta no verbal antes que nuestro interlocutor exprese verbalmente su experiencia, tal es el caso de las claves de acceso ocular.

En su libro *De sapos a principes* (1980), una transcripción de algunos de sus talleres de comunicación y terapia, explican cómo en su práctica con sus clientes se dieron cuenta que al accesar información (pensar, imaginar, recordar) "las personas hacen gestos típicos que todo mundo conoce inconscientemente y que, sin embargo, a través de toda la historia de la sicología, jamás antes fueron descritos explícitamente." (Grinder y Bandler, 1980:28)

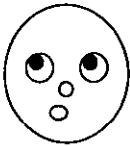
MacCleod da cuenta de la versión difundida a manera de rumor acerca del surgimiento de las claves de acceso ocular. "En una de las sesiones de terapia Gestalt en que John y Richard estaban conduciendo un ejercicio dentro de la 'técnica de la silla abierta'. Uno de ellos advirtió que cuando la persona miraba hacia arriba usaba muchos predicados visuales, como: 'Tú no puedes ver lo que yo estoy haciendo' y 'Porque tú no me miras cuando me hablas a mí'. Entonces ella cambió de asiento, miró abajo a la derecha y respondió con palabras que describían sensaciones como: 'Siento que estamos perdiendo contacto y seguimos caminos separados'. Un terapeuta miró al otro y le dijo: 'Me asombra que ellos realmente vean imágenes cuando usan predicados

visuales, y tengan sensaciones cuando miran hacia abajo a la derecha. El otro dijo: 'Tú nunca me has creído esto'." (MacClendon, 1989: 53)

Cómo lo muestra el siguiente cuadro, al elaborar preguntas, sostener una conversación o presenciar el discurso de otra persona, la dirección del movimiento de sus ojos nos dice que sistema representacional está empleando en el momento para accesar a su experiencia.

**Claves de acceso ocular**

(la gráfica representa los movimientos oculares de una persona diestra)

	<b>Movimiento a la DERECHA</b>	<b>Movimiento a la IZQUIERDA</b>
A R R I B A	<p><b>Visual construido (Vc)</b></p> <p>Imágenes visuales construidas</p> 	<p><b>Visual recordado (Ar)</b></p> <p>Imágenes visuales recordadas</p> 
L A T E R A L	<p><b>Auditivo construido (Ac)</b></p> <p>Sonidos o palabras construidas auditivamente</p> 	<p><b>Auditivo recordado (Ar)</b></p> <p>Sonidos o palabras recordadas auditivamente</p> 
A B A J O	<p><b>Kinestésico (K)</b></p> <p>Sensaciones kinestésicas (táctiles, viscerales, emotivas)</p> 	<p><b>Auditivo interno digital (Aid)</b></p> <p>Palabras interiores (Hablar consigo mismo, diálogo interno)</p> 

Recopilado de *Sapos a principios*, p.35 y *Si alguien puede, tú puedes*, p. 72.

Grinder y Bandler advierten sobre lo inútil de tratar de utilizar las claves de acceso introspectivamente. "Estas herramientas son fundamentalmente para extrospección, para obtener experiencia sensorial, para comunicarse con el otro. Son cosas para detectar en otros. Si lo usan ustedes mismos lo único que harán es confundirse." (Grinder y Bandler, 1980: 45)

Las claves de acceso ocular son un proceso inconsciente, que si alguien desea controlar de forma consciente seguramente tendrá conflictos, como ocurre en el cuento de la hormiga y el ciempiés. Cuentan que cansada la hormiga de la presunción del ciempiés sobre sus múltiples patas e inteligencia, un buen día le preguntó: *Tú que eres tan capaz y elegante en tu andar, ¿dime qué pie mueves primero al caminar?* La hormiga procedió su camino, y atrás quedó el ciempiés que trastrabillaba y luchaba por dar siquiera un solo paso en forma correcta.

Las claves de acceso están ligadas con el concepto de cruzamiento de la información de los hemisferios cerebrales. Según los autores podrían existir causas genéticas en algunas comunidades que limitaran la generalización de la teoría –citan el caso de los Vascos que habitan los Pirineos del Norte de España-, sin embargo, su experiencia les permite sostener la aplicación generalizada de este concepto. Otra excepción son las personas zurdas, que presentan un acceso ocular inverso a las diestras.

"Los predicados, las palabras que una persona elige para describir su situación –cuando son especificados por un sistema representacional-, les dejan saber cuál es su conciencia. Los predicados indican cuál parte de este complejo proceso cognitivo interno están trayendo a la conciencia.

"Las claves de acceso visuales, pautas de barido de los movimientos oculares, les indicarán literalmente la secuencia completa del modo de accesar alguna información, lo que nosotros denominamos *estrategia*." (Grinder y Bandler, 1980: 38)

Para quien desee poner en práctica esta técnica de extrospección, conviene considerar las siguientes sugerencias de Carlos Fonseca. "Los movimientos de los ojos ocurren de una manera rápida y usted debe estar atento para captarlos. No se da en movimiento lento la respuesta; además, no se da un solo movimiento. En la mayoría de los casos las personas realizan varios movimientos para dar una respuesta.

"[...] A través de los movimientos oculares se puede identificar cuál es el proceso para que una persona realice determinada acción. Especialmente las usamos para identificar las conductas precursoras, esto es, la estrategia para motivarse, tomar decisiones y comprometerse. Las usamos, también, para conocer su sistema de búsqueda de la información y sus preferencias sensoriales." (Fonseca, 1988: 76, 78)

Otro aspecto que hay que tomar en cuenta para conocer la estructura de los sistemas representacionales, es la orientación hacia el exterior (exteriorización) o interior (interiorización) de la experiencia de la persona.

### Elementos del proceso representacional

Mundo externo	Mundo interno
Ve=Visual externo	Vi= Visual interno
Ae=Auditivo externo	Ai=Auditivo interno
Ke= Kinestésico externo	Ki= Kinestésico interno
Oe= Olfativo externo	Oi= Olfativo interno
Ge= Gustativo externo	Gi= Gustativo interno

Carlos Fonseca, *Si alguien puede, tú puedes*, p. 77.

Las submodalidades, comprobables en los predicados y las claves de acceso visual, permiten conocer la secuencia de la estructura de representación de las personas, llamadas estrategias o pautas de acción. Robert Dilts es el investigador de PNL que ha incursionado con mayor profundidad en este campo.

### Rapport (calibración)

La PNL debe el refinamiento del *rapport*, a las habilidades de Milton H. Erickson para percibir los movimientos detallados del cuerpo, el tono y las inflexiones de voz, los gestos, es decir, la capacidad de discriminar las señales de las comunicaciones verbales y no verbales.

Bandier y Grinder observaron que este psicoterapeuta empleaba un proceso de acompañamiento o seguimiento (*pacing*) y de reflejar (*mirroring*) las señales de sus pacientes -igualando sus propios patrones de comunicación verbal y no verbal- para establecer una vinculación empática que le permitiera guiar sus estados emocionales y cognitivos.

El *rapport* (informe) es el proceso de comunicación en el que el emisor comprueba la efectividad y la eficiencia de su mensaje, mediante la verificación de la respuesta empática del receptor manifestada en forma verbal o no verbal. En la psicología "se considera que el establecimiento de una vinculación y el *rapport* empáticos es una de las piedras angulares de la psicoterapia" (Zeig, 1980: 31)

El *rapport* en la PNL es uno de los modelos de comunicación indirecta enriquecido con el sofisticado mecanismo de retroalimentación biológica (*biofeedback*)" identificado en el trabajo de Milton H. Erickson.

"Erickson frecuentemente adopta la entonación del cliente, sintaxis y tiempo de su discurso, ajusta su posición del cuerpo, el ritmo respiratorio y los gestos de acuerdo a la velocidad del cliente. Así, el cliente siente su propia respiración, la elevación y contracción de su pecho, y simultáneamente ve el cuerpo de Erickson que se mueve con los mismos movimientos rítmicos. Erickson extiende estos principios en todos los sentidos. Él no sólo iguala su respiración a la del cliente, sino también emparejará el tiempo de su voz a la respiración del cliente o pulsaciones del ritmo de sus venas que mira a su cliente extenderse y contraerse. Él usará las palabras y las frases que él ha oido que usa el cliente usa y las inflexiones de la voz usadas totalmente por el cliente. Él, en sí, hace que todo su propio rendimiento se encauce en un mecanismo de regeneración que empatará la experiencia subjetiva de su cliente en niveles conscientes e inconscientes. Raramente el cliente es consciente de los modos complejos en los que Erickson realiza el seguimiento (*pacing*) de ellos". (Bandler y Grinder, 1975b: 16)

Bandler y Grinder diferencian entre la calibración (*rapport*) y la retroalimentación (*feedback*), al abordar la problemática de los sistemas familiares. "Uno de los patrones recurrentes que caracteriza a las familias que están abiertas al cambio y crecimiento de aquellas que están relativamente más cerradas, es el grado en que los integrantes usan la retroalimentación en comparación con la calibración". (Grinder y Bandler, 1976: 152)

El *rapport* implica ser sensibles a los mensajes verbales y no verbales de nuestros interlocutores. Sin embargo, esta *calibración* de los sistemas representacionales no significa que seamos capaces de establecer una comunicación eficaz con ellos. Ya que podríamos ser excelentes calibradores del malestar de nuestra pareja, del enojo de nuestro jefe o de la desesperación de nuestros familiares y compañeros, pero eso no remedia la situación.

La *retroalimentación* comunicacional ocurre en el momento en que establecemos *canales* para comprender el modelo de representación de nuestros interlocutores. El emplear todos nuestros sistemas representacionales y emplear la función del metalenguaje (*¿específicamente a qué te refieres?*), nos permite ser capaces de transformar nuestra percepción del mundo y generar nuevas pautas de conducta en nosotros mismos y en los demás. Reconocemos y consideramos al otro, al entender que *el mapa no es el territorio*.

En algunas obras, los autores de la PNL emplean el término de *bioretroalimentación* (*biofeedback*), ya que en el proceso de la comunicación, las reacciones o respuestas de

los interlocutores, no sólo se realizan en un plano racional y emotivo, sino se originan en los niveles neurofisiológicos, por lo que es posible comunicarnos mejor con una persona si somos capaces de percibir cambios en su respiración, coloración de la piel o movimientos de los músculos del rostro.

El *acompañamiento* (reconocer y seguir las diferencias), la *sintonía* (relación de confianza e influencia mutua), el *igualar* (empatar sutilmente la comunicación verbal y no verbal), el *rapport* (comunicación empática), la *calibración* (discriminación del estado emotivo) o la *bioretroalimentación* (retroalimentación neurofisiológica), son conceptos utilizados en el modelo comunicacional de PNL para establecer un *contacto verdadero* con las personas. Lo que conlleva a una interrelación basada en valores de aceptación, confianza y entendimiento mutuo. Lo que implica la expresión y percepción de señales en múltiples niveles.

### Congruencia e incongruencia

Con base en las teorías de la información y de los tipos lógicos, Bandler y Grinder describen la comunicación humana como un flujo de información a través de circuitos conformados por canales de entrada (*input*), proceso y canales de salida (*output*).

Los canales de entrada proporcionan *un torrente de información*, mediante los tres principales sistemas representacionales: visión, audición y kinestesia (sensaciones corporales que incluye las del olfato y el gusto).

Las modalidades sensoriales y perceptivas utilizadas por el ser humano para representar el mundo, utilizan receptores especializados que transmiten tipos de información –la mayor de las veces mediante estímulos combinados- al sistema neurofisiológico del cuerpo humano, que nuestra mente traduce en experiencias y generan un comportamiento específico.

Con este enfoque sistémico, cada uno de los sistemas representacionales se convierten en un *canal de entrada*. El lenguaje, sistema representacional digital, es considerado uno de los más útiles, ya que permite presentar experiencias de cualquier otro sistema representacional (la palabra *dolor* presupone un mapa kinestésico; *retorcerse*, visual y kinestésico; *chillar*, auditivo) donde se acepta un *canal de entrada* (escuchar) y un *canal de salida* (hablar).

Los *canales de salida* se conciben como una vía donde la información fluye hacia el exterior del individuo, después de un proceso interno de representación, que regula la información y utiliza los mismos códigos de los canales de entrada y salida.

A diferencia del modelo comunicacional de Gregory Bateson, quien dividió los mensajes y señales del acto comunicativo en un esquema binario: digital (*contenido*) versus

analógico (relación), Bandler y Grinder amplían la posibilidad de diferenciar de forma simultánea mensajes lógicos y analógicos.

Ambos reconocen que los lenguajes analógico y digital pertenecen a distintos tipos lógicos, es decir, tienen diferentes niveles de abstracción. De hecho los mensajes de relación, marcadores no verbales, tienen una condición meta con respecto a los mensajes de contenido, expresiones verbales, ya que los gestos, los movimientos corporales, el ritmo de la voz, la tonalidad, etcétera, influyen y tienen la condición de comentario sobre los mensajes verbales.

### Elementos constituyentes de la comunicación

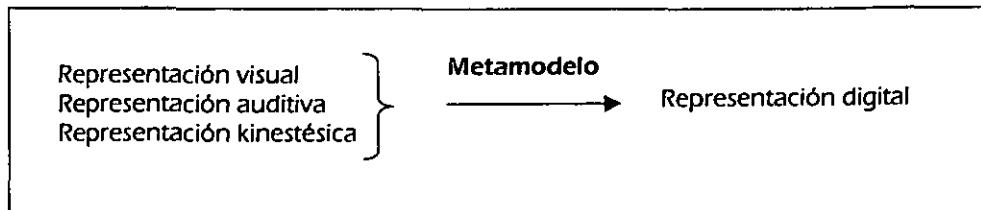
Sistemas representacionales	Canal de entrada (sensación/percepción)	Proceso (representación interna)	Canal de salida (respuesta externa o comportamiento)	Tipo lógico (nivel de abstracción)
Visión	Especializado en imágenes (ojos y sistema de la visión)	Imágenes	Manifestaciones a través de predicados lingüísticos o señales no verbales	Analógico
Audición	Especializado en sonidos (oídos y sistema auditivo)	Sonidos	Sonidos (lenguaje hablado y paralenguaje)	Analógico
Kinestesia	Especializado en sensaciones (cuerpo, nariz y boca, sistemas psicomotriz/sensorial, olfativo y gustativo)	Sensaciones cutáneas, viscerales y emotivas Olores Sabores	Movimientos, gestos y sensaciones corporales	Analógico
Lenguaje	Todas los signos lingüísticos y paralingüísticos sobre los cinco sistemas representacionales	Imágenes Sonidos Sensaciones Olores Sabores	Predicados lingüísticos de los cinco sistemas representacionales (orales o escritos)	Digital

Recopilado de *La estructura de la magia II*, Grinder y Bandler.

Lo novedoso de su teoría es la verificación de la congruencia o incongruencia de los mensajes no verbales con los mensajes verbales. Su método, sustentado en el metamodelo permite verificar -entre si o al ser enfrentados con el contenido del discurso (representación digital)- los mensajes múltiples generados por cada uno de los sistemas representacionales analógicos.

Recordemos que el metamodelo permite integrar la experiencia profunda de las personas desafiando su experiencia superficial, expresada en su lenguaje habitual. Desde una perspectiva más amplia, la aplicación del metamodelo a sistemas analógicos (comunicación no verbal) permite recuperar la experiencia desde cualquier sistema representacional (vista, oido, kinestesia, olfato y gusto) y llevarla a la representación digital (palabras, frases y oraciones).

### Función del metamodelo



Grinder y Bandler, *La estructura de la magia II*, p. 25.

Bandler y Grinder están en contra de la posición cultural de considerar los mensajes verbales como *verdaderos*, cuando existe incongruencia en el conjunto de mensajes no verbales expresados por una persona. Afirman que cuando un terapeuta selecciona el mensaje no verbal (postura corporal, gestos) como la representación válida de los verdaderos sentimientos de su cliente, están sustentando su práctica profesional en las teorías innovadoras de comunicación y terapia.

Exponen que el conjunto de mensajes verbales y no verbales expresados de forma simultánea por las personas reciben el nombre de *paramensajes*. Pertenece a un mismo nivel lógico, por lo que no pueden ser considerados meta con relación a otros, ni ponerse en duda la validez de la información, ya que son manifestaciones de los modelos representacionales del individuo en el momento de su comunicación.

Sugieren que para que los terapeutas detecten las incongruencias en los clientes, deben tener habilidad para ver, oír y sentir (canales de entrada sensoriales), sin *alucinar*, es decir, verificar la representación válida de la persona y evitar asumir que el significado de esa postura o gesto en palabras es el mismo que ellos tienen de su propio modelo del mundo.

Algunas de las referencias para detectar los paramensajes del interlocutor por medio de la vista son la posición y movimientos de las manos, las piernas; el ritmo de la respiración; los patrones de fijación ocular; la relación cabeza, cuello, hombros; la expresión facial, especialmente cejas, boca, músculos de las mejillas.

La detección de paramensajes por medio auditivo se lleva a cabo por elementos como la tonalidad de la voz; el ritmo del discurso; las palabras, frases y oraciones empleadas; el volumen de la voz; los patrones de entonación.

#### **Lista de referencia de paramensajes visuales**

Las manos de la persona  
La respiración  
Las piernas y pies  
Los patrones de fijación ocular  
La relación cabeza/cuello/hombros  
La expresión facial, especialmente cejas, boca y músculos de las mejillas

#### **Lista de referencia de paramensajes auditivos**

La tonalidad de la voz de la persona  
El ritmo del discurso  
Las palabras, frases y oraciones empleadas  
El volumen de la voz  
Los patrones de entonación del discurso

Grinder y Bandler, *La estructura de la magia II*, pp. 69-71.

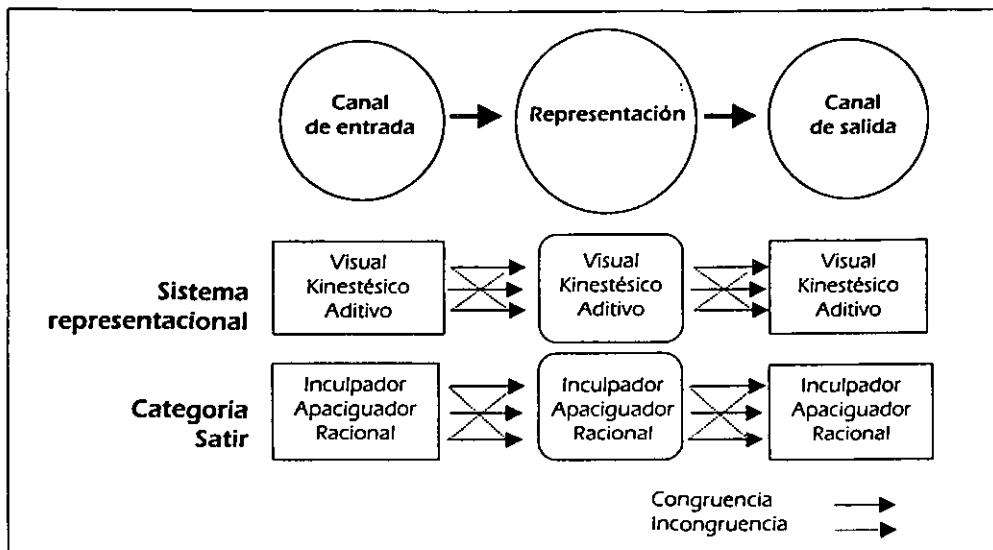
La congruencia personal se da cuando todas las partes de la comunicación –las palabras, la tonalidad de la voz, los gestos, los movimientos corporales, etcétera– transmiten un mismo mensaje.

“Si cada uno de los canales de salida transmite el mismo mensaje, entonces el cliente y el conjunto de paramensajes son congruentes. Sin embargo, si uno o más de los canales de salida transmite un paramensaje que no calza con el paramensaje transmitido por otro de los canales de salida, el cliente es incongruente”. (Grinder y Bandler, 1976: 62-63)

La congruencia en la comunicación no se circunscribe a entender cómo una persona con una representación kinestésica es capaz de reaccionar de forma violenta ante una experiencia con un canal de entrada visual (ver-sentir), sino ha lograr que esa persona tenga el control de sí misma (equilibrar los canales: ver-ver; sentir-sentir; escuchar-escuchar).

Este circuito representacional, constituido por canales de comunicación intrapersonal, puede esquematizarse de la siguiente forma.

### Círcito representacional en la comunicación



Recopilado de *La estructura de la magia II*, Grinder y Bandler.

### Sistemas representacionales y categorías Satir

En su afán de enseñar a distinguir los paramensajes de los sistemas representacionales altamente valorados utilizados por las personas para representar su mundo y comunicarse, Bandler y Grinder encontraron una técnica *extremadamente poderosa* al incorporar a su razonamiento la clasificación de Virginia Satir sobre las cuatro posiciones o categorías de la comunicación humana: apaciguador, inculpador, racional (computador o super-razonable) y distractor (irrelevante)<sup>47</sup>.

Los autores de la PNL encontraron la vinculación teórica -surgida en su trabajo práctico-, entre los patrones de comunicación que las personas asumen con los demás -reseñadas por Virginia Satir- y los sistemas representacionales o la forma como crean sus modelos del mundo.

<sup>47</sup> Estas dos definiciones son utilizadas por Grinder y Bandler para referirse a las categorías de Virginia Satir: Racional y Distractor, *La estructura de la magia II*.

**Clasificación combinada**  
Categorías Satir y Sistemas Representacionales (Bandler/Grinder)

Categoría Satir	(1) Apaciguador	(2) Inculpador	(3) Racional (super-razonable)	(4) Distractor (irrelevante)
Sistema representacional atribuido por la PNL	Visual	Kinestésico	Auditivo	Visual Kinestésico Auditivo (alternancia rápida de las tres modalidades)

Grinder y Bandler, *La estructura de la magia II*, pp.55-62.

Con base en las investigaciones de la neurofisiología humana, Bandler y Grinder sostienen que la incongruencia en la comunicación de las personas, es producto de la combinación o interposición de estas categorías (síntesis), enfrentadas en polaridades de origen neurológico.

"Mientras un ser humano tiene un sistema representacional kinestésico presente en los dos hemisferios, ambos hemisferios cerebrales se han especializado en los otros dos sistemas representacionales, visual y auditivo. Especialmente, la parte lingüística del sistema representacional auditivo está localizada en el llamado hemisferio cerebral dominante, mientras el sistema representacional visual está localizado en el hemisferio cerebral no dominante. Cada una de las divisiones del sistema representacional en polaridades es consecuente con la generalización que establece que las incongruencias se pueden clasificar en forma efectiva en polaridades cuyos sistemas representacionales están ubicados en hemisferios diferentes. Esto nos ayuda a comprender el extraordinario poder de la clasificación combinada *sistema representacional/Categoría Satir*." (Bandler y Grinder, 1976: 80)

Bandler y Grinder proponen *meta-estrategias* y *meta-tácticas* (estrategias y tácticas comunicacionales por encima de las empleadas por los interlocutores) para clasificar las incongruencias e integrar sus paramensajes polares o antagónicos de forma congruente.

El objetivo de su clasificación es identificar, en primera instancia, las incongruencias comunicacionales en *polaridades*, con el fin de identificar y cambiar los paramensajes discordantes por medio de la guía del terapeuta.

Lo que se busca es llevar a la persona de una comunicación incongruente simultánea (en conjunto) a una comunicación incongruente secuencial (en partes) mediante técnicas psicodramáticas (de director de cine/teatro) y del uso del metamodelo para confrontar a la persona con sus polaridades comunicacionales y ayudarle a integrar mensajes congruentes acordes con sus patrones o circuitos comunicacionales: canal de entrada/proceso/canal de salida.

### Polaridades

Sistemas representacionales	Categorías Satir
Visual / Kinestésico	Inculpador / Apaciguador
Visual / Auditivo	Inculpador / Racional
Auditivo / Kinestésico	Racional / Apaciguador
Kinestésico / Kinestésico	Apaciguador / Apaciguador

Grinder y Bandler, *La estructura de la magia II*, p. 79.

Con ayuda del metamodelo, Bandler y Grinder aplican la *teoría del rompimiento de los patrones comunicacionales* para ayudar a las personas a lograr la congruencia en sus sistemas representacionales

Entenderemos mejor este proceso con el caso que dan los autores, el de Martha, una mujer que reacciona de forma violenta con su hijo. "[...]A veces, al ver a mi hijo, me sentía muy orgullosa, pero ante la menor cosa que hiciera mal, me daba tal rabia que comenzaba a retarlo y algo en la forma en que me miraba –creo- me daba más y más rabia hasta que le pegaba..." (Grinder y Bandler, 1976: 125)

Al relatar su problema a los psicoterapeutas, la mujer se comporta por momentos de forma apaciguadora (sistema representacional kinestésico). Sin embargo, los predicados visuales que emplea y su comportamiento furioso la ubican como inculpadora (sistema representacional visual).

La secuencia de las polaridades de sus sistemas representacionales, los autores las ilustran de la siguiente manera.

### Polaridad 1

Canal de entrada	Proceso (representación)	Canal de salida	Categoría Satir	Resultado
Visual	Kinestésico	Kinestésico	Apaciguador	Sistema incongruente inestable

### Polaridad 2

Visual	Kinestésico	Kinestésico	Inculpador	Violencia congruente
--------	-------------	-------------	------------	----------------------

Nótese que en la polaridad 1, existe contradicción entre los paramensajes que envía la persona a los terapeutas, como sus posiciones corporales de derrota, el llanto o los gestos para pedir perdón (salida kinestésica) con su circuito ver-sentir que correspondería a una posición inculpadora (entrada visual con proceso kinestésico).

Ahora bien, la polaridad 2, nos muestra la matriz congruente de las causas de su conducta violenta (posición inculpadora). Al utilizar un canal de entrada con código visual, y tener un proceso y una salida con código kinestésico, la información del exterior no es representada en imágenes, sino en sensaciones que, por lo general, las exterioriza en forma impulsiva contra su hijo. Su sistema representacional altamente valorado, el visual, es identificado cuando verbaliza sus vivencias por medio de predicados visuales.

Lo que los terapeutas hacen es *re-educar a sus clientes, integrar la comunicación verbal y no verbal de las personas, romper sus patrones de comunicación para que experimenten nuevas formas de representación de sus sentimientos, congruentes con sus sistemas representacionales y su comportamiento (postura corporal, gestos, paralenguaje, etcétera)*.

Al preguntarle a la mujer: *¿Qué es lo que ves en el ojo de tu mente?* ella es obligada a utilizar el sistema representacional visual para describir su experiencia, mientras accesa sentimientos y los relata de forma verbal mediante predicados visuales. El circuito ver-sentir ha sido interrumpido por el de sentir-ver.

Canal de entrada	Proceso (representación)	Canal de salida	Categoría Satir	Resultado
Kinestésico	Visual	Auditivo externo	Apaciguador	Invertir el circuito: ver-sentir por sentir-ver

Cuando se le pregunta lo que escucha de su hijo y las palabras que ella escucha en su interior y le gustaría decirle a él, emplea otros sistemas representacionales diferentes.

Canal de entrada	Proceso (representación)	Canal de salida	Categoría Satir	Resultado
Auditivo	Visual	Auditivo interno	Inculpador	Experimentar otro circuito: Oír-ver

En ambos casos, Martha ha logrado crear dos modelos más congruentes del mundo. El rompimiento de los patrones se da en escalada hasta lograr una integración plena de las polaridades.

Kinestésico	Kinestésico	Kinestésico	Nivelador	Congruencia de los paramensajes
-------------	-------------	-------------	-----------	---------------------------------

Visual	Visual	Visual	Nivelador	Congruencia de los paramensajes
--------	--------	--------	-----------	---------------------------------

Una estructura *bien formada* o congruente, es aquella donde la persona representa (proceso representacional) y expresa su experiencia (canal de salida) de acuerdo a la información recibida (canal de entrada).

Los autores de la PNL afirman que los sistemas representacionales no sólo tienen diversos tipos de información, sino que crean diferentes modelos del mundo. Un comunicador entrenado puede detectar las incongruencias, con el fin de entender los diferentes tipos de información y dirigir al individuo hacia la congruencia.

### Posiciones perceptivas (asociación y disociación)

"A ver: vamos a verlo con más cuidado –se decía el joven pensativo-. Supongamos que puedo correr tan rápido como se me antojara. Supongamos que corro tan rápido, que al encender mi lámpara sorda me muevo junto con la luz que sale de ella, exactamente a su velocidad. Luz y yo viajamos juntos. ¿Qué es lo que veo? ¿Cómo se ve la luz cuando viaja uno junto a ella?" (De la Peña, 1987: 11)

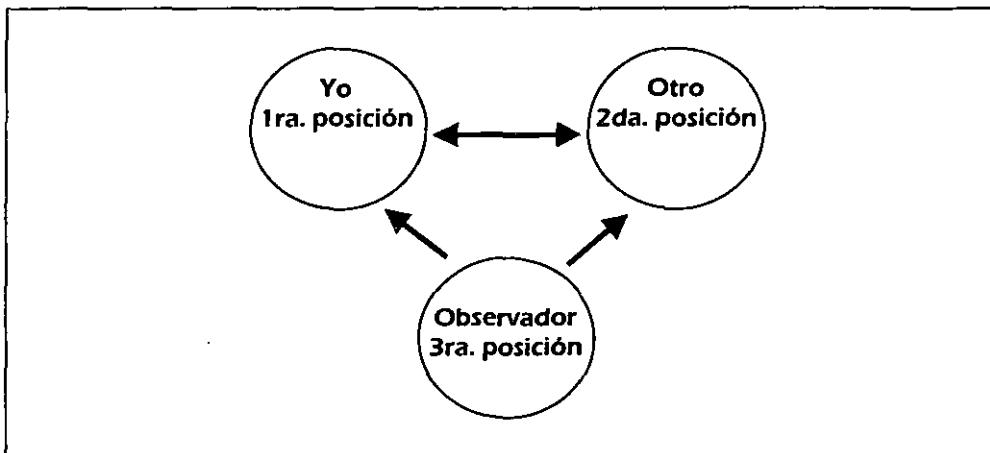
Este *experimento imaginado* fue el que permitió a Albert Einstein visualizarse a los 16 años corriendo tras una onda de luz a una velocidad de 300,000 kilómetros por segundo, y diez años después, en 1905, formular su teoría de la relatividad, basada en la electrodinámica de los cuerpos en movimiento.

Ya Galileo Galilei había formulado su principio de relatividad, al pasar de un sistema o marco de referencia a otro para medir los sucesos físicos. Sustentó que la caída de una piedra desde el mástil de un barco que viaja hacia adelante, cambia de acuerdo a la posición del observador. Para quien viaja en el navio, notará que la caída es en línea recta, tal como si el barco estuviera quieto; pero quien mira desde la costa, advertía, la trayectoria de la piedra dibuja una curva, debido a la fuerza inercial de la velocidad horizontal del barco.

Las posiciones perceptivas nos sirven para cambiar nuestra perspectiva, con la finalidad de encontrar un nuevo enfoque (o significado) al pensar, sentir o actuar de forma diferente. Tal como ocurre con el proceso de *asociación* y *disociación*, es decir, el acercarnos o distanciarnos de nuestras vivencias.

"La primera posición, es cuando nos comportamos como actores y nos dejamos afectar directamente por lo que vemos, oímos y sentimos. Estamos asociados a las experiencias tanto pasadas, presentes, como a las percepciones a futuro. La segunda posición, es cuando nosotros nos 'metemos' en la piel de otra persona y desde su perspectiva vemos a nuestra persona, a otros y al mundo en general. Este es un estado asociado ya que nos dejamos afectar por lo que ve, oye y siente la persona. En la tercera posición, nos convertimos en observadores que, desde afuera, contemplamos lo que les sucede a otros y al propio yo. Somos un observador externo y activo, ya que desde esta posición podemos describir y corregir comportamientos." (Fonseca, 1998: 59)

#### Posiciones perceptivas



Recopilado de *Use su cabeza para variar*, R. Bandler, y *Si él puede, tú puedes*, C. Fonseca.

El cambio de posiciones perceptivas nos habilita para ampliar nuestras opciones de comunicación y ser flexibles en nuestra interacción con los demás. Podemos establecer contacto con nosotros mismos y comprometernos con nuestros sentimientos (primera posición); considerar a las otras personas (segunda posición); revisar nuestras respuestas frente a los demás o tener una visión extrañada de una situación que contribuya a crear un nuevo contexto para el aprendizaje (tercera posición).

La asociación y disociación es una de los modelos más importantes y utilizados por la PNL para generar cambios en las personas. "El enseñar a alguien cómo y cuando disociarse es una de las maneras más profundas de cambiar la calidad de la experiencia de una persona y la conducta que resulta de ella. La disociación es especialmente útil para recuerdos intensamente desagradables." (Bandler, 1985: 38)

Además de estas tres formas de ver el mundo: desde nuestro interior, desde el punto de vista de otra persona y como observador interno, la PNL utiliza una cuarta posición llamada *meta-posición*, la cual se vincula con nuestros niveles de creencias e identidad.

### Anclas

En 1974, Bandler y Grinder comenzaron a experimentar las *anclas*, con base en el condicionamiento funcionalista del estímulo y respuesta desarrollado por Iván Pavlov, con el propósito de obtener una respuesta predecible en las personas. El anclaje es usado para crear recursos y solucionar problemas de estados en los clientes, mediante cambios en los significados de su experiencia.

"La primera vez que nos percatamos de las anclas, fue observando a otras personas haciendo terapia. El cliente deprimido entra diciendo: 'Sí, he estado en el pozo durante siete años y...' El terapeuta se acerca, le pone la mano amistosamente en el hombro y le dice: 'Voy a aplicar toda mi destreza en los cambios que vamos a tratar de conseguir en esta sesión'. Luego el terapeuta hace cosas realmente buenas. El cliente cambia y se siente muy bien al finalizar la sesión. El terapeuta dice: 'Eso me agrada mucho' y nuevamente le pone la mano amistosamente en el hombro al cliente. Pumm, el ancla accesa otra vez la depresión.

"Yo he visto un terapeuta eliminar una fobia y devolverla nueve veces en una misma sesión sin tener la más remota idea de lo que estaba haciendo. Al final de la sesión dijo: 'Bueno, vamos a tener que trabajar sobre esto un poco más la próxima vez'. "(Grinder y Bandler, 1980: 116)

Los creadores de la PNL afirman que *lo importante es saber que uno no puede dejar de anclar* a las personas. Las anclas se logran recuperando la experiencia del individuo y fijando su contenido con alguna señal verbal o no verbal -metamensaje-, son útiles para accesar recursos del pasado que hayan sido habilitadores para el aprendizaje del individuo y puedan ser empleados en el presente. Sin embargo, también es posible

anclar estados desagradables, tal es el caso del ancla kinestésica referida por los autores en el párrafo anterior.

Las anclas -que funcionan con los sistemas representacionales- son fundamentales en el proceso de cambio terapéutico, puesto que un recuerdo doloroso o limitante de una persona, puede ser eliminado por medio de un ancla con amplios recursos.

### Reencuadre

Aunque en un principio, Einstein concibe la luz en forma de ondas, al continuar con su trabajo científico descubrió que sus predicciones científicas no se ajustaban a esa teoría, por lo que cambió el sentido de su concepto, e imaginó la luz en partículas -fotones viajando en paquetes o cuantos-, criterio que daría inicio a la teoría cuántica y respondería muchas preguntas de la materia y la antimateria, aunque, paradójicamente él nunca estuvo de acuerdo con este postulado.

En el libro *Reencuadre (Reframing, 1982)* John Grinder y Richard Bandler destacan que el significado para cualquier evento depende del *marco* en el que nosotros lo percibimos. *Cuando cambiamos el marco, cambiamos su significado.*

Los autores reconocen que el reencuadre no es nuevo, las fábulas, los cuentos, los chistes, el proceso creativo, son un reencuadre. La transformación de los juicios negativos (creencias limitantes) en apreciaciones positivas (creencia habilitadora o alternativa) para actuar, es de gran utilidad en cualquier situación o momento inesperado, ya que cuando el significado de un hecho o un evento cambia, las respuestas y las conductas de las personas también cambian.

El reencuadrar nuestras ideas, nos permite destribar el proceso de la creatividad, continuar con la generación de nuevos pensamientos y alternativas de actuación. "El reencuadre es un modo específico de contactar la parte -por falta de una palabra mejor- de la persona que está ocasionándole determinada conducta o que le está impidiendo la ocurrencia de cierta conducta deseada, hacemos esto para descubrir cuál es la ganancia secundaria en la conducta, tomando y haciéndonos cargo de eso, como una parte integral del proceso de inducir el cambio en esta área de la conducta." (Grinder y Bandler, 1980: 152)

En 1976, los autores de la PNL desarrollaron su modelo de *reencuadre en seis pasos* aplicable a comportamientos simultáneos y secuenciales. El procedimiento es 1) identificar la conducta que la persona desea cambiar, 2) establecer un canal de comunicación con la *parte* que origina esa conducta -de forma consciente o inconsciente-, 3) distinguir entre la conducta y la intención de la parte responsable -lo que en realidad es la intención positiva del comportamiento, que se convierte en objetivo secundario cuando la conducta no es la adecuada-, 4) crear alternativas conscientes para obtener la intención positiva, 5) negociar con las partes en conflicto

para que la persona elija una o más opciones, 6) checar ecológicamente la nueva alternativa de conducta para comprobar que no se contrapone con su entorno.

### Creencias

La PNL enseña que el mismo esfuerzo que empleamos para obtener resultados poco satisfactorios o nulos en nuestros objetivos personales, es el mismo para alcanzar metas que pensamos inalcanzables. La diferencia entre el éxito y el fracaso, está en los procesos o estrategias que utilizamos, no en las personas.

"La paradoja más extensiva a la condición humana, que nosotros vemos, es que los procesos que nos habitan para manipular símbolos -es decir, para crear modelos- y que nos permiten sobrevivir, crecer, cambiar y disfrutar, son los mismos que nos permiten mantener un modelo empobrecido del mundo." (Bandler y Grinder, 1975a: 35)

Las creencias tienen un papel fundamental en nuestro desarrollo mental, y por ende, en nuestro comportamiento. Al sustentarse la creencia en la certidumbre de que ocurrirán, lo que estamos haciendo es condicionar nuestro comportamiento a nuestros pensamientos. Por ello, los autores de la PNL dicen que el mejor procedimiento para vencer las creencias es la duda.

"Una creencia tiende a resultar mucha más universal [generalización] y categórica que una comprensión. Cuando tú sostienes una creencia no hay lugar para una nueva, excepto que debilites primero la antigua. Tipicamente la nueva creencia es opuesta a la antigua, o al menos en alguna forma muy diferente." (Richard Bandler, 1985: 94)

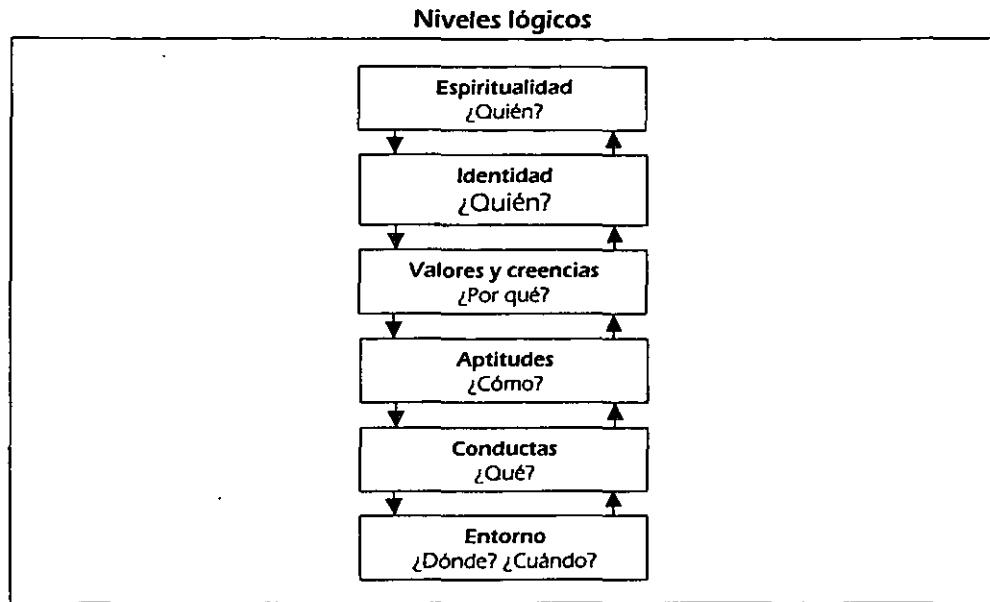
El método utilizado para cambiar creencias, incluye todos los modelos comunicacionales explicados en este trabajo, donde las submodalidades tienen un papel fundamental.

Robert Dilts, en su libro *Cómo cambiar creencias con PNL* (1990), se pregunta: *¿Cómo hacemos para que alguien esté listo para cambiar?* Y aunque la respuesta pueda desilusionar a personas superracionales, la clave es muy sencilla: *Si alguien cree que puede cambiar, cambiará.*

Al estudiar el cambio de creencias, Dilts desarrolló un modelo denominado *niveles lógicos*, sustentado en las investigaciones de Gregory Bateson y en la teoría de los sistemas. Dilts explica que las creencias son un proceso en múltiples niveles, similar al que ocurre en cualquier sistema biológico o social.

Cuando ocurre un cambio en el sistema de creencias, se produce un efecto sistémico, como si se tratara de la *caída de fichas de dominó* puestas en hilera; un cambio en el entorno, repercute en la conducta, que a su vez influye en las aptitudes, que transforman un valor o una creencia y cambian la identidad de las personas. Los

cambios pueden ocurrir en cualquier nivel y generar transformaciones en el comportamiento.



Robert Dilts, *Cómo cambiar creencias con PNL*, p. 17.

## Lenguaje metafórico

Una de las técnicas que más contribuyeron al proceso de desarrollo de la PNL, fue el uso de la metáfora terapéutica. El empleo del psicodrama de Virginia Satir o la metáfora isomorfa -historia donde la secuencia de eventos de la metáfora es equivalente a la secuencia de eventos de problema de la gente-, utilizada por Milton H. Erickson, fueron de gran influencia para Bandler y Grinder, quienes identificaron en el lenguaje metafórico posibilidades enormes para comunicarse con sus pacientes y guiarlos al cambio.

Las palabras evocadoras de imágenes, la creación literaria, la poesía, las comparaciones, las analogías, son ideas que germinan y florecen en el fértil campo del pensamiento. Los mensajes lingüísticos (señales digitales), nuestros propios actos (señales análogas) al crear imágenes o representaciones internas en las personas, abandonan la lógica de la mente consciente para enraizarse en espacios ilimitados y atemporales de la mente inconsciente, donde se carecen de reglas inflexibles que pongan límites al juego de la imaginación, al aprendizaje.

Se dice que Platón privilegió la metáfora, recurso controversial en la filosofía, ya que algunos piensan que se *elude la discusión analítica* de un problema y otros opinan que *se vierte luz* para su solución, nosotros sabemos que estas discrepancias se deben a las preferencias por el uso de uno de los dos lenguajes cerebrales, el racional (hemisferio izquierdo) o el metafórico (hemisferio derecho). Sin optar por alguna de las dos posiciones –ya que ambas se complementan–, podemos entender la razón por la que Platón elige representar el mundo por medio del lenguaje metafórico. Al comprobar el uso constante de predicados visuales en su obra, advertimos como sistema representacional altamente valorado, el visual. De esta forma, comprendemos su preferencia por las imágenes y la fuerza que tienen sus palabras, al hacer más comprensibles sus ideas mediante la utilización del lenguaje del hemisferio cerebral derecho.

Sobre el poder de las metáforas, quedémonos con la visión de Ignacio Solares, quien en su libro *Cartas a una joven psicóloga* (2000) destaca la importancia de la literatura, de la poesía, del lenguaje metafórico en la historia de la psicología.

"[...] Mientras de siglo en siglo se libraba el combate del mago y el científico, un tercer protagonista llamado poeta continuaba sin oposición alguna una tarea extrañamente análoga a la actividad mágica primitiva. Su diferencia con el mago –cosa que lo salvó de la extinción– era su aparente desinterés y desubicación, el andar siempre *en la luna*, el proceder *por amor al arte*, por nada, por un puñado de hermosos frutos inofensivos y consoladores: la belleza, la alegría, la conmemoración, la música de las palabras. Como ha dicho Julio Cortázar: 'el poeta ha continuado y defendido un sistema análogo al mago, compartiendo con éste la sospecha de una omnipotencia del pensamiento intuitivo, *el valor sagrado de una metáfora*'.

"[...] Y de ahí, de la luna fue de donde Freud bajó al poeta para ponerse a trabajar con él, codo con codo. Sin su afición a la poesía quizás jamás hubiera concebido los fundamentos del psicoanálisis." (Solares, 2000: 18-19)

Sigmund Freud, el médico y psicoanalista, que fue *castigado* con la postulación al Premio Nobel de Literatura, pese a aceptar la tradición de enmarcar la labor terapéutica a la concepción positivista, a la *estrechez* del pensamiento racionalista, al que también combatió con rebeldía, con su *intuición* asestó "el tercer golpe mortal a la vanidad humana: el primero fue de Copérnico al demostrar que nuestro planeta no es el centro del universo, sino está inscrito en una galaxia entre miles de millones de ellas; el segundo, de Darwin, con su teoría de la evolución, que priva al hombre de su papel de rey de la creación y lo convierte en un mero descendiente del mono; y el tercero de Freud, al mostrar que el individuo ni siquiera es dueño de sí mismo, ya que las fuerzas del inconsciente gobiernan sus sentimientos y en consecuencia sus actos." (Solares, 2000: 26)

## Capítulo Sexto

# La expansión del modelo de la PNL

*Si tienen únicamente un modo de responder, entonces son un robot. Si tienen únicamente dos, están en un dilema.*

John Grinder y Richard Bandler, *De sapos a principes.*

Sin duda, nuestra comprensión de la programación neurolingüística es más amplia, ahora que conocemos el paradigma y algunos de los modelos primordiales de esta novedosa metodología de la experiencia y la comunicación humana.

Como se ha comentado, este capítulo podría ser colocado al principio del trabajo -debido al interés por conocer las aplicaciones prácticas del modelo comunicacional de la PNL-, sin embargo, sería ineludible realizar un análisis circular, unir los conceptos prácticos con los sustentos teóricos para tener una visión completa del tema.

Quizás el lector, al revisar las técnicas de comunicación verbal -como el metamodelo- o de comunicación no verbal -como los sistemas representacionales analógicos- que abren infinitas posibilidades de diálogo y entendimiento, ya habrá realizado algún *experimento mental* para explorar las posibilidades de empleo de la PNL, más allá de su función y uso terapéutico.

De hecho, en el ámbito clínico, además de contribuir al restablecer la salud mental, la programación neurolingüística ha logrado resultados exitosos en el campo de la salud física. Los psicoterapeutas han aplicado las técnicas de la PNL para generar cambios de creencias que contribuyen a restaurar la salud de forma integral, sobre todo en enfermedades relacionadas con el sistema inmunológico como el SIDA, el cáncer u otros padecimientos vinculados a padecimientos psicosomáticos.

Robert Dilts es uno de los investigadores que ha investigado y proporcionado información en este terreno. Algunos libros relacionados con el tema son: *Cómo cambiar creencias con PNL*, de Robert Dilts (1990); *Las creencias*, de Robert Dilts, Tim Hallbom y Suzi Smith (1990); *Elimina los virus mentales*, de Donald Loflan (1997) y *PNL para la salud*, de Ian McDemott y Joseph O'Connor (1998).

Además de la salud corporal y mental, la PNL ha trascendido los consultorios terapéuticos para convertirse en una tecnología que genera alternativas de comunicación intrapersonal e interpersonal, tema en el que se centra este trabajo.

La efectividad de la PNL para propiciar el cambio de comportamiento, de forma rápida y duradera, -constatado por los pacientes en los tratamientos terapéuticos-, quizás sea la razón más contundente para entender su generalización a actividades tan diferentes como las ventas, el deporte, la publicidad, la gestión empresarial o el aprendizaje.

La programación neurolingüística puede ayudar a establecer una comunicación vivencial, cambiar las creencias y los valores limitantes, aumentar las capacidades, desarrollar nuevas habilidades y lograr potencializar los recursos personales, sin importar la ocupación, el sexo, la religión o la condición social de los individuos.

Para conocer la aplicación práctica de la PNL en el campo de la comunicación humana, hemos tomado su modelo comunicacional de forma íntegra, el cual incluye los sustentos teóricos, los métodos y las técnicas que pueden utilizarse para lograr un mejor entendimiento con uno mismo y una conducta flexible con los demás; lo que contribuye a desarrollar y mantener relaciones cordiales, sanas, *nutrictas* con amplias alternativas de actuación en cualquier ámbito.

Aunque la PNL puede ser utilizada por todas las personas, al adoptar el enfoque de las ciencias de la comunicación para su análisis y aplicación, tenemos la oportunidad de valorar las ventajas y los desafíos de sus funciones y usos, no sólo en el plano de las comunicaciones intra e interpersonales, sino en los medios de comunicación selectiva y colectiva.

### Algunas aplicaciones en la comunicación

Para la PNL la gran parte de nuestros procesos internos y externos se realizan con el inconsciente, el cual no es posible definir de forma concreta: *el consciente es todo lo que nos damos cuenta, todo lo demás forma parte del inconsciente*. Y aunque no cobramos conciencia de todos los procesos de nuestro comportamiento, podemos dirigir nuestros actos si confiamos en nuestras capacidades para representar el mundo y transformar el contexto mediante el uso adecuado de la razón, las emociones y las acciones.

La programación neurolingüística no sólo explica los fenómenos de la comunicación intra e interpersonal, si no también nos ayuda a resolver, de forma práctica, los problemas suscitados en las relaciones humanas. Richard Bandler y John Grinder nos recuerdan aplicar en nuestras comunicaciones con nosotros mismos y los demás el pensamiento que ha dado lugar a los grandes descubrimientos: *En la comunicación no hay errores, sino intentos*.

Al expresar nuestros sentimientos de forma plena y crear opciones para expresarnos y actuar, empleamos el enfoque ecológico propuesto por Gregory Bateson, donde el ser

humano es parte de un sistema universal y la comunicación es integradora de los procesos de desarrollo en los seres vivos.

Comunicarnos con nosotros mismos y los demás, es hacerlo con la armonía de Virginia Satir y el respeto de Milton H. Erickson, quienes concibieron la acción comunicativa como un acto de amor del ser humano consigo mismo y hacia los otros. Donde el respeto a la individualidad y la aceptación de la diversidad, son la base para el crecimiento del individuo y de la sociedad. Comunicarnos, es transformar nuestro pensamiento para crear nuestra realidad, *el aquí y el ahora* de Fritz Perls.

En este sentido, la importancia del modelo de la PNL radica en la búsqueda del cambio de comportamiento que tiene su resonancia en los niveles lógicos: la ecología, la identidad, el sistema de creencias y los valores, la conducta, las actitudes, el contexto. Al tomar en cuenta los planos personal, cultural y social –donde radica la infraestructura de una sociedad y gravita la comunicación- los mensajes son relevantes en cualquier aspecto, por mínimo que parezca. Así, los sistemas internos neurofisiológicos y representacionales, los sistemas familiares, los sistemas organizacionales y todos aquellos que influyen en la vida individual y colectiva, son valorados en la comunicación humana.

### **Expresión oral y escrita**

Aunque para cualquier persona la programación neurolingüística ofrece múltiples ventajas, para el comunicador profesional o comunicólogo (profesionista y/o investigador de las ciencias de la comunicación) o las personas vinculadas a la industria de la comunicación, esta tecnología brinda herramientas conceptuales, metodológicas y técnicas para elaborar y examinar mensajes con mayor creatividad, eficiencia y eficacia.

El uso del metamodelo de la programación neurolingüística tiene una utilidad invaluable para analizar el contenido (las representaciones) de la comunicación verbal, es decir, sirve como instrumento de introspección -reflexión del pensar, sentir y actuar- y de extrospección -evaluación de los estados internos de las otras personas- que nos permite una mayor libertad para expresar nuestros sentimientos y reconocerlos en los otros. El objetivo es lograr una comunicación que cumpla con los propósitos trazados.

Para quien realmente pone en práctica el metamodelo, le resultará imposible evitar *metamodelearse* a sí mismo y detectar alguna *malformación* lingüística, tanto en su diálogo interno como en su conversación con otras personas. El mismo principio se aplica para la expresión escrita, donde las nominalizaciones, las generalizaciones o las distorsiones pueden ser advertidas con mayor detenimiento.

Sin duda, el saber escuchar a las personas, nos convierte en excelentes conversadores y calibradores de su comportamiento. Sin embargo, escucharnos a nosotros mismos, *cacharnos* cuando expresamos estados o creencias limitantes, nos permite lograr un

control sistemático sobre nuestro lenguaje. Esto nos brinda la oportunidad de realizar un cambio personal y convertirnos en comunicadores congruentes, lo que reditúa en una comunicación basada en valores como la autoestima, la sinceridad y la consideración a nosotros mismos y a los otros, que al ser compartidos de forma mutua se transforman en sólidos cimientos de la comunicación como los son la credibilidad, la confianza y el respeto.

En el caso del empleo de los predicados lingüísticos, sabemos que en toda conversación, nuestro interlocutor va a estar procesando la información en alguno de los tres sistemas representacionales fundamentales: visual, auditivo o kinestésico, lo que nos da la oportunidad de emplear el *acompañamiento* para llegar a una mejor compresión con cada persona.

Lo mismo ocurre cuando escribimos una carta personal o de negocios; una entrevista o un reportaje; el estar conscientes de las diferencias entre los mapas representacionales de los destinatarios de nuestros mensajes, abre la posibilidad de explorar la riqueza del lenguaje tal como lo hacen los poetas y las poetizas, quienes nos enseñan a percibir el mundo con todos nuestros sentidos.

Bandler y Grinder dicen que *las palabras son gatillos que tienden a traer a la conciencia parte de nuestras experiencias*, por esta simple razón, existen diferencias entre los significados que cada uno les atribuye. Conocer las características de la estructura de la subjetividad, no nos hace inmunes a padecer controversias en nuestra comunicación, pero sí nos hace ser más tolerantes, con nosotros mismos y los demás, al saber que el *mapa no es el territorio*.

En ocasiones, olvidamos que cada ser humano ha elegido sus *anteojos* de acuerdo a sus filtros neurofisiológicos, sociales y biográficos, y los traemos como símbolo (consciente o inconsciente) de identidad propia. Si nuestros juicios dependen también del color del cristal de nuestras propias *gafas*, ¿quién es capaz de calificar o descalificar las decisiones de cada persona en los límites de la libertad?

Huir de la descalificación, es adoptar un lenguaje mesurable y mensurable; separar el hecho del juicio o del prejuicio –el juicio anticipado-, es decir, tener la capacidad de reconocer que, cuando emitimos una opinión, estamos utilizando nuestros modelos de representación (sin olvidar que sólo es uno entre ciento de miles de millones).

Esto puede aplicarse a nuestras relaciones con los compañeros de trabajo, con los amigos, con los familiares o con la pareja. En cualquier situación las destrezas que adquirimos con la PNL están disponibles para ser empleadas de forma consciente e inconsciente en nuestra comunicación.

El lenguaje hablado entraña innumerables conceptos del mundo; su ausencia puede cerrar posibilidades de diálogo; su sola presencia, abrir caminos de entendimiento.

No es fortuito el poder de Sherezada en *Las mil y una noches*, quien imagina y hace que el lenguaje hablado cobre vida en imágenes, sonidos y sensaciones. En sus fantasías, unas cuantas palabras *mágicas* pueden mover la roca que custodia el acceso a insospechados tesoros y, en la realidad, generar nuevas e interminables historias que le ayudan a prolongar su vida hasta el amanecer.

El lenguaje metafórico –el cual sabemos en la mayoría de las personas es literal, debido a su sistema representacional preferente o altamente valorado- es de uso común en nuestra vida diaria. En ocasiones, las metáforas cobran sentido cuando las apreciamos en lenguas distintas a las nuestras.

Al respecto, vale la pena citar un caso lingüístico ocurrido durante el encuentro entre *dos mundos*, *la conquista de América*, *el choque* de dos culturas. Definiciones que se enseñan desde los primeros años en la escuela y ahora sabemos podrían *reencuadrarse* para cambiar su significación de sucesos trágicos a eventos de aprendizaje e integración de una Nación: la fusión entre la cultura prevaleciente en España, mezcla de diversos pensamientos como el de los cristianos, los sefardies y los moros, con las culturas prehispánicas que poblaron lo que ahora se llama México. Se trata de un escrito anónimo acerca de los conceptos de la lengua nativa del *Nuevo Mundo*, publicado por Roberto M. Laghilin.

“Encontramos este ramo de corazones en un diccionario colonial, escrito por un fraile español anónimo. Educado por los Dominicos en Salamanca, el autor viajó al Nuevo Mundo donde trabajó en Chiapas con tzotziles. Para dar voz a los misioneros de su compañía creó un diccionario donde cada verbo en español se traduce en tzotzil en primera persona singular. Sentado en una choza de paja en Zinacatán, el fraile luchó con las complejidades de esta lengua ‘bárbara’, ilustrando sus traducciones, que a menudo parecían lejos del pensamiento español, con frases explicativas. Así que la palabra tzotzil para creer es *xkak’ta kolonton pongo en mi corazón*. El diccionario del fraile, escrito hace cuatro siglos, nos permite entrever un lenguaje que comunica lo cotidiano en poesía”<sup>48</sup> He aquí los significados.

Alterarse	<i>xnik koloton</i> <i>Mi corazón tiembla</i>	Conocerlo a fondo	<i>chil ko’on</i> <i>Mi corazón ve</i>
Animar	<i>xmuk’ub koloton</i> <i>Mi corazón engrandece</i>	Hablar dudosamente	<i>chib kolonton chik’opoj</i> <i>Hablo con dos corazones</i>
Considerar	<i>xkat ta koloton</i> <i>En mi corazón lo cuenta</i>	Hacer placer	<i>jmuibtasbey avolonton</i> <i>Perfumo tu corazón</i>

<sup>48</sup> Roberto M. Laghilin, *El libro de los corazones, La jícara*, Publicación periódica Xigaguetaquie', número 5, Xandú 1996, San Cristóbal de las Casas, Chiapas. Edición rústica artesanal elaborada por artistas y escritores de la región, auspiciada por el Fondo Nacional para la Cultura y las Artes.

Consolar	Jpathey avolonton <i>Moldeo tu corazón</i>	Ser sesudo de buen seso	tz'ib kolonton <i>Mi corazón es escritura</i>
Apasionarse de amor	xh'uxub kolonton <i>Me duele el corazón</i>	Ser envidioso	tzajal kolonton <i>Tengo el corazón carmín</i>
Ser sosegado	makal kolonton <i>Mi corazón está sentado</i>	Ser mudable en mi parecer	ep kolonton <i>Son muchos mis corazones</i>
Ser negligente	nukul kolonton <i>Mi corazón está enterrado</i>	Estar triste	chib ko'on <i>Mi corazón es doble</i>
Ser cobarde	bik'it ko'on <i>Mi corazón es chiquito</i>	Estar contento	jun ko'on <i>Mi corazón es uno</i>
Encenderse de ira	xch'ach'on kolonton <i>Mi corazón es un enjambre</i>	Temer pedir un favor	jmak ko'on <i>Cierro mi corazón</i>
Hacerse manso	xsikub kolonton <i>Mi corazón se enfria</i>	Tener fatiga	x'ok'kolonton <i>Mi corazón llora</i>
Ser cruel	Kok' kolonton <i>Mi corazón es fuego</i>	Felicitar	nichimal kolonton <i>Tengo flores en mi corazón</i>

Compilación de Roberto M. Laglin, *El libro de los corazones, La jicara*.

Las metáforas facultan al ser humano para una mayor comprensión del mundo, cuando existe la disposición para entender el mundo del otro. Este es un ejemplo de cómo son traducidos los conceptos y se revaloran las palabras. Los zotziles colorean, hacen hablar, moldean y perfuman los pensamientos, las acciones y los estados de ánimo; haciendo ver, oír y sentir el lenguaje de los corazones.

La PNL brinda elementos conceptuales y nos sensibiliza en nuestra comunicación verbal y no verbal –la que sabemos se da en múltiples niveles de significación-, lo que permite mejorar nuestras comunicaciones hacia los demás, analizar los mensajes y expresar plenamente nuestras vivencias o fantasías en imágenes, sonidos y sensaciones.

Por otra parte, los autores de la PNL afirman que *el componente verbal es la parte menos interesante y menos influyente de la comunicación*. Esto nos recuerda la importancia de la comunicación no verbal, por eso evitemos pensar que existe una separación entre las palabras y nuestro comportamiento. En el libro *Introducción a la PNL*, se cita la investigación realizada en 1967 por los psicólogos Mehrabian y Ferris para conocer el impacto de la comunicación frente a un grupo de personas. Los resultados que se obtuvieron, fueron los siguientes: el 55 por ciento del impacto está determinado por el lenguaje corporal -postura, gestos y contacto visual-, el 38 por

ciento por el tono de voz, y sólo el 7 por ciento por el contenido de la presentación. (O'Connor y Seymour, 1990: 48)

Si sumamos los elementos de la kinestesia –movimientos corporales, gestos, contacto visual- y paralingüísticos -tono de voz-, tenemos que en la comunicación interpersonal las señales no verbales tienen un impacto del 93 por ciento sobre nuestros interlocutores.

Con estas cifras, la congruencia –uno de los propósitos de la PNL- cobra un sentido esclarecedor. Nos permite entender la fuente de la confianza y la credibilidad, y cómo la palabra y la acción son variables determinantes de la comunicación eficaz.

### Medios audiovisuales

Los medios de comunicación, donde los lenguajes de la imagen y el audio son las herramientas primordiales del comunicador, son un campo enorme para aplicar los principios de la PNL.

Sin detenernos a diferenciar las nuevas tecnologías que surgen para la producción y transmisión de imágenes y sonido –como sucede con la Internet, la comunicación satelital o el almacenamiento de la información en formatos digitales-, o los fines comunicacionales –información, educación, entretenimiento, etcétera-, los destinatarios de nuestros mensajes siempre serán personas, seres humanos con capacidad de pensar, sentir y actuar.

Como comunicadores podemos diseñar y producir productos audiovisuales que tomen en cuenta los tres principales sistemas representacionales del ser humano: visual, auditivo y kinestésico, sin olvidar la representación lingüística.

El hecho de saber que para unas personas, el audio es lo más importante; para otras, las imágenes y, para algunas más, las sensaciones, hará que las producciones audiovisuales –de radio, televisión, cine, diapositivas, fotografía, multimedia o hipermedia- cuenten con la calidad técnica suficiente y el contenido que cubran las necesidades y expectativas del los públicos y garanticen el impacto deseado de los mensajes.

Un guionista que se apoye en el metamodelo, sin duda alcanzará con mayor precisión su objetivo comunicacional, al ser más específico en el discurso y poner cuidado en evitar las eliminaciones, las generalizaciones o las distorsiones, tan frecuentes cuando tratamos de trasmitir un mensaje. El realizador que conozca el uso de las submodalidades tendrá a su alcance una herramienta invaluable para dar una significación precisa a los mensajes.

En la producción de programas de radio, la PNL es sin duda una herramienta de enormes oportunidades, ya que el lenguaje radiofónico está construido,

fundamentalmente por palabras, que sabemos pueden representar imágenes, sensaciones, olores, sabores, por medio de los predicados lingüísticos, y por sonidos, que la PNL nos enseña a valorar como señales paralingüísticas.

En su libro *La imagen radiofónica* (1999), Lidia Camacho explica este proceso y detalla los desafíos para los realizadores: "Cuando el sujeto presta atención al sonido elabora en su mente un sinnúmero de imágenes sonoras que logran evocarle un mundo imaginario. Esta evocación se consigue a partir de la combinación de los cuatro elementos básicos del sonido radiofónico: palabra, música, ruidos o efectos sonoros y el silencio; elementos que al interactuar requieren del manejo de los planos y desplazamientos sonoros y de la relación espacio-temporal sonora. [...] La creación de una imagen sonora plantea múltiples interrogantes: cómo crearla, qué procedimientos utilizar, qué efectos tiene la utilización de ciertos recursos técnicos en su concreción, qué factores tanto culturales como personales determinan la formación de una imagen sonora en el radioescucha." (Camacho, 1999: 6-7)

Obviamente, cada cuestión técnica de producción es contestada de forma amplia y experta por la productora, guionista y locutora de radio. Sin embargo, lo que queremos resaltar es la importancia de que el realizador conozca la estructura de la experiencia subjetiva del individuo y los procesos que la conforman, con la finalidad de re-crear, en este caso específico, representaciones auditivas en el auditorio.

El reto es conjuntar la técnica y la sensibilidad humana, poseer capacidades y habilidades para *representar y reinterpretar* la realidad teniendo en cuenta lo *bello*, el valor estético, a través del cual Lidia Camacho entiende el arte radiofónico: "Para que el hombre pueda expresarse artísticamente requiere no sólo de la selección temática y compositiva, sino del dominio de la técnica. Es indispensable la interacción armónica entre el cómo y el qué. El valor estético de la expresión resulta de lo que se expresa y de cómo se expresa." (Camacho, 1999: 4)

La realizadora de radio –quien basa su metodología radiofónica, principalmente, en el lenguaje cinematográfico- habla de los grados de abstracción y complejidad en la imagen radiofónica: precisión -con respecto a la realidad- y ambigüedad -su mayor expresión está en el radioarte-; referencias culturales, el uso de metáforas, tratamiento de la voz, manipulación del sonido, sugestión musical.

Lidia Camacho destaca que el lenguaje radiofónico está integrado por una gramática, con una sintaxis y una semántica propias, dadas por la palabra: diálogos, monólogos -simples, subjetivos (monólogo interno)-; características de la voz, intensidad -emociones, volumen-, tono o frecuencia -expresividad, intención dramática, connotación-, timbre, duración, fluidez, velocidad, ritmo; la música; los efectos sonoros y el silencio. En este contexto, afirma que *todo el esfuerzo que el realizador de cine o televisión emplea en la selección de un actor, de su maquillaje, de su vestuario, etc., necesita enfrentarlo el realizador radiofónico en la caracterización de la voz de sus actores*.

Si podemos encontrar similitudes entre los diferentes lenguajes audiovisuales y el afán de lograr la convención de credibilidad con el público –cuando se tratan de producciones dramatizadas- o la simple empatía –en los casos de emisiones informativas, de entretenimiento, culturales, etcétera- entre los espectadores y quienes están atrás de un micrófono o una cámara, apreciamos la utilidad de la PNL en la televisión o el cine.

Podemos considerar la PNL como un modelo de comunicación cercano a los intereses del realizador (la evocación de imágenes auditivas) y del público (el placer de imaginar), donde la creatividad de ambos establece una comunicación convincente y memorable, a través de las representaciones mentales. Se trata de una alternativa teórica y práctica, sobre todo para aquellos jóvenes con la inquietud de hacer de la radio su proyecto de vida y contar con elementos que les permitan mejorar esta industria. Porque “los que trabajamos en este medio contamos con muy pocas herramientas teóricas para conocer y examinar las características del lenguaje radiofónico. Prácticamente, nuestra única formación es la experiencia cotidiana en una cabina, a la que se añan las conversaciones con compañeros de oficio.” (Camacho, 1999: xii)

Al conocer la fuerza de la comunicación en múltiples niveles, podemos prever la eficiencia y eficacia de los mensajes, mediante los parámetros de la calidad de imagen (iluminación; colores, movimientos de cámara); los efectos de edición (cortes directos, cortinillas, disolvenencias); el desenvolvimiento y congruencia de los talentos (lenguaje corporal, gestos, tonalidad de la voz); las metáforas (língüísticas, imágenes o sonidos) y todos aquellos elementos presentes en los modelos de la programación neurolíngüística.

La PNL proporciona conocimientos invalables para producir o analizar programas audiovisuales, ya sean para medios de comunicación colectivos (prensa y medios electrónicos) o selectivos (segmentación de la audiencia).

Por citar un ejemplo personal, dentro de las tareas de difusión de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (Conamed) –organismo público creado en junio de 1996 para defender los derechos del paciente en México, cuya constitución fue vista con recelo por la comunidad médica del país- realizamos el video *Una comunicación sana*,<sup>49</sup> dirigido a profesionales de la salud para resaltar las ventajas de la comunicación cordial en la relación médico-paciente. Al elaborar el guión con base en los principios básicos de la PNL, el material audiovisual –que contó con el apoyo de una campaña de difusión con carteles- rebasó las expectativas de los directivos, al ser calificado por la mayoría de

<sup>49</sup> Video institucional con duración de 30 minutos, producido por la Dirección General de Compilación y Difusión, Comisión Nacional de Arbitraje Médico, 1996. Copiado en formato VHS y distribuido para su proyección grupal en las instituciones prestadoras de servicios médicos de los sectores público, privado y social, y en escuelas de medicina de la República Mexicana.

La encuesta de retroalimentación tuvo una respuesta de más de 2,132 profesionales, técnicos y auxiliares de la salud. El 94,4 por ciento calificó el contenido como positivo.

Segundo informe anual de actividades, Comisión Nacional de Arbitraje Médico, junio 1997-mayo 1998, p. 58.

los prestadores de servicios de salud como favorable, a la vez que suscitó el interés por conocer más acerca de las funciones de la institución. Se comprobó la efectividad de cambiar la palabra *no* para encausar la conducta del destinatario hacia patrones de calidad en el servicio (*no trate con descortesía al paciente...*, *no haga esto o lo otro*) por oraciones positivas (*usted puede establecer una comunicación cordial de la siguiente forma...*). También se incluyó información (estrategias) para que los médicos revaloren el diálogo y la consideración como herramientas para el entendimiento mutuo, además de invitarlos a desarrollar sus capacidades sensoriales con el fin de comprender mejor el sentir de sus pacientes. Los resultados y la experiencia fueron gratificantes.

### Periodismo

Los sustentos teóricos de la programación neurolingüística aportan argumentos más precisos para erradicar uno de los principios tradicionales del periodismo, la idea de la *objetividad profesional*.

Como sabemos, en nombre de la objetividad en la información –cliché que ya se han encargado de desmitificar los periodistas de amplio criterio–, se desalienta la crítica y se justifica la autocensura del periodista. Este concepto aleja al profesional de su sentido vivencial y lo convierte en una especie de ser humano sin sentimientos, capaz de presentar al público cualquier información desde un punto de vista frío, neutral, objetivo. Al considerarse al periodista un intermediario o mediador de la sociedad, nos enfrentamos con la metáfora mecanicista que limita la sensibilidad humana.

Cuando se escribe o se relata un suceso noticioso –tanto en los géneros informativos como interpretativos– nuestra subjetividad sale a relucir, y más que un obstáculo, esta visión nos da mayores posibilidades para comunicarnos con los lectores, los radioescuchas o los televidentes.

Sabemos que la PNL no puede hacer que los periodistas se preparen mejor para tener los mínimos conocimientos requeridos en la fuente de información asignada para desarrollar una labor más profesional; ni renovar los sistemas organizacionales de las empresas editoriales que desmeritan la labor del reportero y causan corrupción en el medio; o que los políticos, servidores públicos, empresarios o cualquier persona vinculada al interés general, contesten de manera clara, sincera y honesta los cuestionamientos de los *mediadores* de la sociedad. Sólo puede proporcionar las herramientas para que alguien con voluntad de cambiar estas situaciones, comenzando desde su individualidad, las utilice adecuadamente para lograr sus propósitos, con base en las metáforas de la comunicación humanista.

El uso de las técnicas del metamodelo para elaborar cuestionamientos –la entrevista es el procedimiento primordial para la obtención de información en cualquier género periodístico–, permite obtener información específica del hablante, con frecuencia escasa en las conferencias de prensa o entrevistas.

Recordemos que la lingüística generativa transformacional de Noam Chomsky se ocupa de esclarecer fenómenos gramaticales que parecen arbitrarios o caóticos, mediante preguntas con categoría *wh*, partícula del inglés presente en vocablos interrogativos: *what* (qué), *who* (quién) (Chomsky, 1968: 85) A estas interrogantes pueden sumarse otras imprescindibles en el oficio periodístico: cuándo (*when*), dónde (*where*), por qué (*why*).

En el periodismo las preguntas; qué, quién, cuando, cómo, dónde, por qué, son imprescindibles para la obtención y presentación de información. El metamodelo nos permite interrogar de manera específica a nuestros entrevistados para obtener respuestas que quizás no están lo suficientemente claras en la mente de las personas, las cuales quedarían inconclusas o pasarían inadvertidas.

En los casos en que las personas entrevistadas no contesten con exactitud o eludan dar respuestas, mediante el uso de tecnicismos o nominalizaciones, basta preguntar: *¿A qué se refiere específicamente?*, para obtener más referencias o constatar su negativa de romper con el lenguaje ambiguo. En cualquier caso, dependiendo de la pericia del reportero y las circunstancias, el uso del metamodelo proporcionará elementos más precisos para interpretar un hecho o emitir una opinión.

Por otra parte, los reporteros pueden *metamodelar* sus notas, es decir, identificar con facilidad las generalizaciones, distorsiones o eliminaciones, y consignar los hechos o complementar la información con mayor claridad, tan necesaria en el periodismo.

Es conveniente asentar que se propone la utilización del metamodelo lingüístico de la PNL en actividades periodísticas, no para realizar un concienzudo proceso de cambio en nuestros interlocutores, sino para emplearlo como herramienta para asegurar el rigor informativo. Un manejo más específico de la información, ya sea al momento de estar frente a nuestros entrevistados o cuando se vierten los datos en la sala de redacción, contribuye a un mejor servicio al público, al proporcionar datos de calidad.

Como en cualquier actividad, la PNL multiplica las posibilidades de modelar el trabajo escrito o desenvolvimiento de otros profesionales del periodismo. Manuel Buendía hablaba de emular la forma de escribir de escritores y periodistas con la finalidad de encontrar un estilo propio. El modelamiento nos permite aprender las estrategias de los grandes comunicadores.

### Comunicación organizacional

La programación neurolingüística no sólo busca soluciones a los problemas del individuo en el nivel personal, sino también en los aglomerados humanos, donde las organizaciones tienen su ámbito de acción.

La efectividad de la PNL en cualquier orden sistémico –puesto que está basada en la teoría de los sistemas (*abiertos y cerrados*), el sistema de creencias o la familia, son parte de ellos- se asegura con la utilización de metáforas del organismo vivo –los términos organización, organizacional, órgano, proceden de ella- por lo que se preserva el respeto a la individualidad y a las diferencias. Con esta perspectiva es posible allanar los obstáculos para lograr una meta en común, sin embargo, esta tarea no siempre es fácil cuando se carece de técnicas adecuadas, como lo resaltan Grinder y Bandler en sus seminarios.

"Lo que he visto una y otra vez en trabajos en empresas, en arbitrajes, en terapia familiar, es que siempre hay un objetivo hacia lo cual todos los miembros del sistema quieren llegar. Comienzan discutiendo algunas características o dimensiones o ventajas de este estado futuro deseado. A medida que progresan, lo típico es que otros involucrados en esa negociación se comporten como si estuvieran obligados a indicar que hay ciertas limitaciones existentes en el presente en la organización, que hacen imposible hacer aquello.

"[...] Si ustedes trabajan como consultores para una organización o para una familia, podrán enseñarles a las personas a distinguir entre las respuestas congruentes con la descripción del estado futuro y las respuestas que son características del estado presente. Una vez conseguido esto se evitan más o menos el noventa y cinco por ciento de la discusión estéril que ocurre en una reunión de planificación." (Grinder y Bandler, 1980: 188)

Las técnicas de comunicación intra e interpersonal de la PNL, permiten crear una visión compartida, administrar el cambio y generar aprendizaje en las organizaciones, todo ello mediante la institucionalización de nuevas formas de comunicación entre sus miembros.

En un artículo titulado *La planeación como aprendizaje*<sup>50</sup> (1988) Arie P. de Geus, director de amplia experiencia en áreas de planeación en la empresa petrolera *Royal Dutch/Shell*, dio a conocer los resultados de un estudio realizado por un grupo de trabajo de su corporación acerca de 30 compañías, unidas por una característica, tener más de 75 años de fundación.

La investigación reveló que las compañías seleccionadas habían logrado sobrevivir en el mercado gracias al desarrollo de un patrón de comportamiento que les otorga una ventaja sobre la competencia, *institucionalizar el cambio*. Esto les permitía tomar decisiones de forma rápida y mantener un entorno armonioso al interior de la organización, pese a la existencia de etapas de crisis. Otro aspecto era el crecimiento del *autodesarrollo organizacional*, aunque no existieran incentivos para la expansión o cambios externos que los propiciara.

<sup>50</sup> Arie P. de Geus, *Planning as Learning*, Harvard Business Review, marzo-abril, 1988. Traducción de Alfonso Nieto.

El informe aclaró que estos hechos no surgían en *forma automática*, sino de la capacidad de los directivos para asimilar lo que estaba ocurriendo en el entorno empresarial y actuar, con base en dicha información, con la estrategia empresarial adecuada. En otras palabras, la supervivencia, la adaptación al cambio, era producto de la capacidad de aprendizaje individual y del aprendizaje institucional, este último proceso mucho más complejo que el primero.

Geus afirma que las compañías de éxito son aquellas que conducen a sus gerentes hacia la revisión de sus propios puntos de vista con relación al mundo y amplían la comunicación interpersonal para la transmisión de nuevos conocimientos.

"El proceso de aprendizaje institucional es un proceso de desarrollo del lenguaje. A medida que el conocimiento implícito de cada aprendiz se hace explícito, su modelo institucional se convierte en los cimientos del modelo institucional. Dependerá de la cultura y la estructura de la organización qué tanto y qué tan rápido puede cambiar este modelo. Los equipos que tienen que hacer frente a procedimientos y a sistemas de información rígidos aprenderán más lentamente que aquellos con canales de comunicación abiertos y flexibles".

Al revalorar los modelos o representaciones mentales, podemos dimensionar las enormes capacidades de la PNL como modelo de comunicación para el crecimiento de las organizaciones. Geus lo resume así: "Los retos para aquellos que planean son considerables. También lo son las recompensas."

En la década de los años 80's se abrieron instituciones en el mundo para el diseño de objetivos futurables –posibles y viables-, mediante las técnicas de prospección. En nuestros días, con la PNL podemos visualizar escenarios –experimentos mentales- de forma más precisa, vincular nuestras acciones con estados emotivos, planificar de forma ecológica y reencuadrar nuestras creencias para lograr los objetivo propuestos.

La metodología de la PNL para el análisis sistémico de una organización, resulta de gran ayuda para quien desea evaluar los sistemas y los procesos administrativos y operativos; la motivación y el desempeño del personal; o el flujo de información hacia los clientes internos y externos. El uso de los niveles lógicos: la identidad, las creencias y los valores, las aptitudes, las conductas, el entorno, y la aplicación de los modelos comunicacionales para efectuar cambios en cada uno, proporcionan una herramienta útil y necesaria para emprender transformaciones en las organizaciones.

Como comunicadores -ya sea como trabajadores independientes o como miembros de una organización- podemos establecer el propósito de utilizar la PNL para conseguir adelantarnos a las expectativas y satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos de las organizaciones, de manera integral y sistémica.

## Educación

La PNL tiene sus bases en el estudio de las estructuras del entendimiento; esta es la razón por la que sea considerada por los propios descubridores como una tecnología para el aprendizaje.

Richard Bandler rememora: "Programación Neuro-Lingüística es un nombre que inventé para evitar la especialización en un campo u otro. En la universidad yo era una de esas personas que no atinaban a decidirse, y decidí continuar así. Una de las cosas que la PNL representa es una manera de enfocar el aprendizaje humano. Aunque muchos psicólogos y trabajadores sociales usan la PNL para hacer lo que ellos llaman 'terapia', creo que es más apropiado describir la PNL como un proceso educativo. Básicamente, desarrollamos maneras de enseñarle a la gente a usar su propia cabeza." (Bandler, 1985: 7)

Dice Fernando Savater, en su libro *El valor de educar* (1997), que la acción de educar es un acto de *valentía* humana. El proceso de aprendizaje es la relación y convención entre los seres humanos, de los *semejantes* aprendemos los *significados*. "La vida humana consiste en habitar un mundo en el que las cosas no sólo son lo que son sino que también significan; pero lo más humano de todo es comprender que, si bien lo que sea la realidad no depende de nosotros, lo que la realidad significa si resulta competencia, problema y en cierta medida opción nuestra. Y por 'significado' no hay que entender una cualidad misteriosa de las cosas en sí mismas sino la forma mental que les damos los humanos para relacionarnos unos con otros por medio de ellas." (Savater, 1997: 37)

Al hablar de la *verdadera* educación, señala que ésta no sólo consiste en enseñar a pensar, sino en *comprender a pensar sobre lo que se piensa*. Esto marca el salto evolutivo respecto a otras especies, el constatar nuestra pertenencia a una comunidad de criaturas pensantes, ser partícipes de un universo simbólico que llamamos *humanidad*.

"El primer objetivo de la educación consiste en hacernos conscientes de la *realidad* de nuestros semejantes. Es decir, tenemos que aprender a leer sus mentes, lo cual no equivale simplemente a la destreza estratégica de prever sus reacciones y adelantarnos a ellas para condicionarlas en nuestro beneficio, sino que implica ante todo atribuirles estados mentales como los nuestros y de los que depende la propia calidad de los nuestros. Lo cual implica considerarles sujetos y no mero objetos; protagonistas de su vida y no meros comparsas vacíos de la nuestra. (Savater, 1997: 39)

Sus palabras reafirman que con el aprendizaje, vinculado al cambio, la diferenciación de las diferencias, el aprender a aprender -tema que cautivó a Gregory Bateson-, es el camino para adquirir una plena estatura humana. Y esto se logra con el respeto a cada persona, a su forma de representar el mundo, lo que equivale a ser flexibles para encontrar puntos de entendimiento.

Para Grinder y Bandler, el secreto de la educación es enseñar a través del sistema representacional altamente valorado de los estudiantes, de modo que les resulte *irresistible* la información. Los problemas de aprendizaje, también tienen su origen en este aspecto, cuando los profesores utilizan su propio modelo representacional para impartir conocimientos, imposibilitando la comprensión de los materiales a los alumnos.

“Hay muchos niños en edad escolar que tienen problemas de aprendizaje, sencillamente, porque hay un mal planteamiento entre el sistema representacional primario del alumno y del profesor. Si ocurriera que ninguno de los dos tiene habilidad para hacer el ajuste, entonces no hay aprendizaje. Conociendo lo que ya conocen acerca de sistemas representacionales, pueden entender entonces cómo es posible que un niño resulte un año con dificultades de aprendizaje y que le vaya muy bien al año siguiente con otro profesor. O cómo es posible que a un niño le vaya muy bien en ortografía y en matemáticas y le vaya mal en literatura e historia.” (Grinder y Bandler, 1980: 51)

En su experiencia, la llamada *incapacidad de aprendizaje* se encuentra en los sistemas educacionales, no en los estudiantes. Lo importante, sería enseñar a los niños procesos exitosos (estrategias) de aprendizaje de otros niños y ampliar el uso de los otros sistemas representacionales que no han desarrollado con todo su potencial, con lo cual se les estaría haciendo un verdadero favor a los estudiantes de cualquier grado.

Ya que el modelo comunicacional de la PNL es inseparable del tema de la enseñanza y el aprendizaje de la comunicación, podemos pensar en algunos de los retos actuales y que habrán de enfrentar los comunicadores del siglo XXI.

## Los retos del comunicador profesional

### Tener un propósito en la comunicación

La comunicación -el *poner o tener algo en común*- está relacionada con todas las esferas del quehacer humano. En cualquier actividad, nuestras representaciones mentales, integradas por imágenes, sonidos y sensaciones, trascienden las fronteras de nuestro cerebro para cobrar vida en el cerebro y la mente de nuestros interlocutores. La palabra hablada y escrita, el lenguaje corporal, la tonalidad de la voz, los gestos o nuestro silencio; son signos que tienen un significado y una significación en nuestro interlocutor. Podemos constatar la idea de que *todo comunica*.

El modelo de comunicación de la PNL –surgido del proceso psicoterapéutico, donde se busca identificar el modelo representacional de los pacientes para guiarlos al cambio-, se ajusta a la definición del acto comunicacional establecido por la teoría de la comunicación.

David K. Berlo afirma que el objetivo básico de la comunicación es convertirnos en *agentes efectivos*. Es decir, influir en los demás, en el mundo físico que nos rodea y en nosotros mismos, de tal modo que podamos convertirnos en sujetos determinantes y sentirnos capaces de tomar decisiones. *Nos comunicamos para influir y para afectar intencionalmente.*

Agrega que toda comunicación tiene su objetivo, su meta: *producir una respuesta*. “Cuando aprendemos a utilizar las palabras apropiadas para expresar nuestros propósitos en términos de respuestas específicas de aquéllos a quienes van dirigidos nuestros mensajes, hemos dado el primer paso hacia la comunicación eficiente y efectiva”. (Berlo, 1960: 7)

Esta eficiencia, atribuida a los seres humanos, y efectividad, asociada a los productos comunicacionales, son parámetros para evaluar los alcances del acto y quehacer comunicativos. Berlo afirma que *el éxito en nuestra comunicación depende de la capacidad para transmitir lo que uno quiere decir y los motivos que nos impulsan a ello*.

Tener un objetivo en la comunicación, incluye los procesos de comunicación intrapersonal (*diálogo interno*) o de comunicación interpersonal (*cara a cara*). Tampoco elude los medios o los canales de comunicación que hacen posible establecer contacto con otras experiencias de seres humanos: comunicación selectiva (correo directo, telemarketing, revistas especializadas, materiales impresos, relaciones públicas, promoción), comunicación colectiva (prensa, medios electrónicos, cine), servicios en línea (telecomunicación, informática, Internet).

Conocer el propósito de nuestra comunicación y la de los demás, nos ubica como *comunicadores profesionales*. Nuestras estrategias emotivas y cognoscitivas, verbales y corporales, conscientes e inconscientes, para transmitir representaciones mentales, determinan el éxito o el fracaso en las respuestas con los interlocutores.

“El significado de su comunicación es la respuesta que ustedes obtienen. Si se dan cuenta que no están obteniendo lo que quieren, cambien lo que están haciendo. Pero para darse cuenta de eso tienen que distinguir claramente entre lo que obtienen desde afuera y cómo están interpretando el material en forma compleja a un nivel inconsciente, contribuyendo a él por su propio estado interno.” (Grinder y Bandler, 1980: 72)

Como profesionales de la comunicación, buscamos establecer una comunicación directa, clara y congruente con los diferentes públicos -ya sea un individuo, un grupo de personas o un amplio auditorio- y en nuestra vida cotidiana nos enfrentamos con la misma necesidad en cualquier situación personal, familiar, laboral o social.

En la metodología de la programación neurolingüística existen cuestionamientos elementales antes de iniciar cualquier cosa, ya sea para lograr un objetivo personal o

para ayudar a otras personas a conseguirlo: ¿qué se pretende lograr?, ¿qué se desea cambiar?, ¿para qué hacerlo? Entonces se establecen las estrategias y las tácticas para alcanzar los objetivos trazados.

Una vez que nuestro propósito ha sido expresado en forma positiva, entonces valoramos su realización mediante la utilización de los sistemas representacionales (visualización clara, armoniosa, tersa, fragante y rica), y establecemos los parámetros que nos permitirán comprobar su logro o establecer cambios para su consecución.

La PNL nos ayuda a identificar nuestros objetivos en la comunicación y, por ende, el de las otras personas. Bandler y Grinder dan a los asistentes a sus seminarios recomendaciones para convertirse en comunicadores con suficientes habilidades y capacidades para obtener resultados esperados.

"Para ser un comunicador excelente, necesitan solamente tres cosas. Hemos encontrado que hay tres pautas fundamentales en las conductas de cada uno de estos magos terapéuticos [Satir, Erickson, y otros terapeutas como Frank Farelly y John Rosen citados en su obra] con quienes hemos hablado, y también en algunos ejecutivos y vendedores excelentes. Lo primero es *saber cuál es el resultado que desean obtener*. Lo segundo es que necesitan flexibilidad en su conducta. *Tienen que ser capaces de tener una gran flexibilidad de conducta* para descubrir qué respuestas obtienen. Y lo tercero es que necesitan tener suficiente experiencia sensorial para darse cuenta cuando hayan logrado el resultado deseado. Si tienen esas tres capacidades, entonces basta con alterar su conducta hasta que obtengan las respuestas que quieren." (Grinder y Bandler, 1980: 65)

A lo largo de los capítulos de este trabajo, se han identificado las principales herramientas de la PNL para lograr este propósito: visualización de resultados, flexibilidad en nuestra conducta, desarrollo de sensibilidad perceptiva. Recordemos la necesidad de la práctica diaria para llegar a dominar la *magia* de esta tecnología, la maestría en el uso de las técnicas.

No es fortuito que las obras de los autores de la PNL estén escritas como manuales. Bandler y Grinder recomiendan que la práctica constante de la PNL, es la única vía para comprender su verdadera utilidad y descubrir por nosotros mismos otras alternativas de comunicación. Vale la pena comprobar los resultados, aunque parezca *la cosa más difícil del mundo*.

"Como comunicadores profesionales a mí me parece que tiene mucho sentido el ensayar conscientemente diferentes pautas de comunicación, de modo que se hagan tan inconscientes y sistemáticas en su conducta, como el andar en bicicleta o conducir su automóvil. Tienen que enfrentarse para ser sistemáticos en su conducta, lo que requiere de algún tiempo de práctica consciente. De modo que cuando vean claves de acceso o escuchen predicados visuales, puedan tener automáticamente la opción de

responder, ya sea calzando, o respondiendo mediante una no coincidencia, o cualquier otra combinación que puedan pensar. Lo importante es que usen todas las alternativas, según el caso." (Grinder y Bandler, 1980: 84)

Ya que conocemos el potencial de la PNL en la comunicación intra e interpersonal, y su extensión a cualquier medio o canal de comunicación selectivo o colectivo, debemos estar conscientes del entorno donde aplicaremos estos conocimientos.

### Planear la comunicación mercadológica integrada

Los cambios vertiginosos en la comunicación, se reflejan en las transformaciones de los usos o funciones sociales que de ella se hacen. En algunos casos, la definición de los campos profesionales se dificulta, debido a la multi e interdisciplinariedad de las especialidades comunicacionales.

Un ejemplo, lo constituye la publicidad que se ha llegado a confundir con la propaganda, la promoción o las relaciones públicas. Al referirse a este tema, en el prólogo del libro *Publicidad, una controversia* (1983), que compila ensayos de Guillermo Dorfles, Eulalio Ferrer, Edgar Morín y otros autores, Arrigo Cohen sostiene que el problema principal de la confusión del término, es la polisemia; ya que *anunciar, propalar, publicitar, propagar, difundir, avisar, informar*, son conceptos que siempre guardarán estrecha relación con la palabra publicidad. Pero, añade, "lo que realmente definirá y marcará la definición de la publicidad con otras especialidades de la comunicación es la diferencia específica que aclare con que fines se requiere 'atraer la atención pública'". De este modo, "lo que perfila a la noción de publicidad, es su objetivo: el de crear, mantener, aumentar una clientela para un satisfactor, sea un artículo o un servicio". (Dorfles, et. al. 1983: 9)

Los comunicadores debemos aprender a identificar los usos o fines que cumplen nuestros mensajes en la sociedad. Esto significa que los conocimientos técnicos, las habilidades, las capacidades, han de dirigirse a una práctica profesional especializada, que en la actualidad tiende a la *interfuncionalidad*, es decir, a la atención de actividades múltiples en el trabajo, las cuales exigen una mayor preparación.

Para explicar este punto, sigamos con el caso de la actividad publicitaria, que desde los años 50's ha desplegado estrategias operativas y creativas ligadas al fenómeno de la globalidad y la adaptación de mensajes en mercados locales, cuyas técnicas propagandísticas, asevera Arrigo Cohen, han dispuesto de los mejores recursos económicos, artísticos, científicos y tecnológicos para efectivizarse.<sup>51</sup>

<sup>51</sup> La industria publicitaria, debido a su labor comercial y el poder de capitalización que posee, realiza un mayor número de investigaciones relacionadas con la comunicación y la conducta humana, en comparación con otras áreas de la comunicación.

La publicidad forma parte de la mercadotecnia. Si fraccionamos la mercadotecnia, como si fuera una naranja partida a la mitad, podríamos apreciar los diversos *gajos* que la conforman: investigación de mercados, estudios de diseños de productos, fijación de precios, distribución, promoción, ventas, control comercial, servicio y, por último, la publicidad que representa la porción menor, con relación a las otras actividades, dentro del proceso mercadológico.

Si a su vez, separamos a la publicidad y la dividimos para apreciar sus componentes, tendríamos: redacción publicitaria, arte y diseño gráfico, atención a clientes, planeación de medios, producción, investigación de mercados, psicología del consumidor, etcétera. Estos elementos pueden concebirse como subespecialidades de la publicidad.

En suma, la publicidad, denominada más propiamente comunicación mercadológica, por los fines que persigue, es una especialización de la mercadotecnia (*marketing*, proceso general de comercialización) que, a su vez, es una rama del área económica-administrativa y, debido a la interdisciplinariedad del conocimiento, también forma parte de las ciencias de la comunicación.

Este problema práctico de usos y funciones de la comunicación, nos lleva necesariamente al plano de la formación profesional. Los comunicadores de hoy y del futuro necesitan una formación que les proporcione una visión general y, a la vez, especializada de la comunicación, con la finalidad de concretar objetivos comunicacionales con eficiencia y eficacia. Paradoja de la educación.

En un informe denominado *Preparando a los estudiantes de publicidad y relaciones públicas para la industria de la comunicación en el siglo 21* (1993),<sup>52</sup> presentado por Tom Duncan, de la Universidad de Colorado; Clarke Caywood, de la Universidad Northwestern; y Doug Newsom, de la Universidad Cristiana de Texas, destacados especialistas estadounidenses exploran los retos en la formación de los profesionales en torno a una virtual integración de las funciones comunicacionales.

El documento -resultado de dos años de investigación y elaborado por una fuerza de trabajo de 25 académicos y profesionales vinculados a la publicidad, las relaciones

---

Sin embargo, en México, entre los años 1956 y 1990, más del 60 por ciento de los estudios se concentraron en los medios de comunicación masiva y la publicidad ocupó el séptimo lugar como tema de interés para los investigadores en cuanto a las funciones sociales que cumple la comunicación.

La investigación se realizó con base en 1067 documentos y 1,451 tesis sobre comunicación, en su mayoría catalogados por el Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación de las Ciencias de la Comunicación (CONEICC).

Raúl Fuentes Navarro y Enrique E. Sánchez Ruiz, *Investigación sobre comunicación en México: los retos de la institucionalización*, pp. 14-25.

<sup>52</sup> Dado a conocer en México por los profesores Tom Duncan y Sandra Moriarty, durante su participación en el I Congreso Internacional Juvenil de la International Association Advertising (IAA), organizado por la Sección Juvenil del Capítulo México de la IAA, celebrado en Cancún México, del 21 al 23 de mayo de 1994.

públicas, la mercadotecnia y la promoción- se concluye: *el estudiante que puede comprender todas las principales funciones de la comunicación, estará mejor preparado para participar objetivamente en la planeación estratégica de la comunicación.*

Ante la premisa de que las transformaciones en el mundo mercantil tienen un efecto importante en la manera en que las organizaciones se comunican con sus públicos -incluyendo a proveedores, autoridades gubernamentales, asociaciones, y otras partes involucradas-; y la exigencia de servicios profesionales, cada vez más similares y unificados, por parte de las organizaciones; los métodos tradicionales de enseñanza y aprendizaje de cualquier especialidad en comunicación -publicidad, periodismo, relaciones públicas, comunicación organizacional, incluyendo mercadotecnia- tienen que reconsiderar los cambios del mercado de trabajo.

Sin llegar a un acuerdo sobre el término preciso a utilizar para nombrar los lineamientos de interacción y convergencia de esta área denominada por algunos *comunicación integrada, comunicación total o comunicación integrada en mercadotecnia*, la fuerza de trabajo determinó que, independientemente de la especialidad a ejercer, los estudiantes no se consideren como publicistas, publirelacionistas o periodistas, sino asuman una identidad como comunicadores y gestores (*managements*) de comunicación, donde la flexibilidad, la creatividad y la cooperación son piezas fundamentales en su formación y desarrollo profesional.

El informe resume la conducta, capacidades y habilidades necesarias de enseñar al comunicador profesional. "Un componente dominante en la educación integrada de la comunicación es el pensamiento crítico que, entre otras cosas, permite a los estudiantes manejar el cambio -que anticipen el cambio, acepten el cambio y alteren estrategias y tácticas a la luz de nuevas tecnologías, prácticas competitivas, necesidades y deseos de las partes interesadas- cuando es prudente hacerlo."

Para finalizar, agrega que la comunicación integrada ofrece flexibilidad a los jóvenes que ingresan a cualquier sector productivo, y sin duda aumenta las oportunidades de empleo e ingresos en el área seleccionada. El desafío es aprender el valor de cooperar con otros profesionales y hacer que las ideas prosperen en cooperación.

La concepción de la comunicación integrada -en forma general, que cubra otros aspectos sociales y no sólo mercadológicos- nos lleva a buscar una preparación generalista con un sentido de responsabilidad especializado.

La PNL nos ayuda a tener una visión general como comunicadores -al entender los procesos universales de la subjetividad humana y sus características en las formas básicas de expresión utilizadas en la comunicación: hablar, escribir, ilustrar, escuchar-, a ser eficaces como profesionistas especializados -aplicar las técnicas de modelamiento para adquirir conocimientos específicos- y a manejar las herramientas de comunicación

intra e interpersonal –modificar nuestros modelos mentales y de los demás; todo con el afán de mejorar nuestra práctica profesional y elevar la calidad de los mensajes.

### Enfrentar la globalidad

Los grandes paradigmas de la comunicación han sido marcados por las revoluciones en la transmisión de la información: la escritura, la imprenta, la telemática (que comenzó con el telégrafo, creció con el teléfono, se acrecentó con los satélites y convirtió al planeta en una *aldea-global*) y la informática (que permitió el procesamiento de datos y ha creado la Internet, la red o telaraña global de información en línea).

Con el desarrollo de la Internet, presenciamos el comienzo de un nuevo paradigma –que según Kuhn es posible observar en los pies de página de los textos de investigación, cuando las fuentes informacionales cambian por otras- donde los *sitios* proporcionados por el ciberespacio, como medio y canal de distribución de información, son motivo de cambios en el pensar y el actuar en las organizaciones, y generadores de proyectos de comunicación impensables hace apenas algunos años.

Los futurólogos Heidi y Alvin Toffler, adelantaron, a principios de 1970, en el *Shock del futuro*, las consecuencias de los cambios económicos en las sociedades preindustriales y, en 1980, en la *Tercera ola*, ampliaban las descripciones de estas transformaciones, donde la información era fundamental. Vislumbraron un cambio de paradigma en la comunicación en todos los niveles productivos y de servicios, más cercano a los valores intangibles, los del conocimiento, que a los valores tradicionales que había prevalecido hasta antes de mediados del decenio de 1950.

En el libro *El cambio de poder* (1990), Alvin Toffler describe la mutación de las sociedades industriales a las *supersimbólicas*, donde la riqueza está determinada por los símbolos; los gobiernos, las empresas transnacionales o cualquier organización ya no basan su funcionamiento en la circulación del dinero, sino en la circulación de los conocimientos.

El escritor afirma que nadie compra una acción de una compañía por los activos tangibles de las firmas, materiales, maquinaria, existencias, edificios sino por “los contactos y el poder de su equipo de marketing y ventas,<sup>53</sup> la capacidad de organización de su dirección y las ideas que bullen en el cerebro de sus empleados.” (Toffler, 1990: 88)

<sup>53</sup> En 1999 las compañías de los sectores tecnológicos más avanzados (donde la investigación e innovación hacen la diferencia competitiva) como el de las telecomunicaciones, la tecnología de la información o las farmacéuticas, tuvieron un crecimiento y ganancias mayores que las industrias establecidas como el acero, los químicos y los autos. Para ejemplificar el crecimiento del sector informático, de un listado de las 500 empresas más importantes del mundo, dos compañías de software *Microsoft* y *Electronic Data Systems*, generaron ingresos combinados por US\$ 8,200 millones de dólares en ese año. En ese mismo periodo, las diez empresas metalúrgicas en listadas perdieron un total de US\$ 245 millones, uno de los peores rendimientos registrados en cualquier sector.

*Los Gigantes de Fortune Global 500, Fortune Américas, Reforma, 7 de agosto 2000, p. 8*

Los cambios de mentalidad en las organizaciones, donde las modificaciones del poder y del conocimiento hacen temblar las estructuras tradicionales, transforman el modo en que las personas organizan los conceptos y organizan sus instituciones. Ante este reto, lograr flexibilidad en la conducta y el propiciar flujos de la información sin obstáculos, son una necesidad para vencer las inercias burocráticas y proponer soluciones a los problemas con creatividad.

¿Cómo puede una organización aprender a cambiar el cambio? Bueno, la respuesta está en los directivos; la *alta gerencia* o los *niveles superiores* tienen que bajar de la nube en la que reposan para involucrarse con los problemas del mundo terrenal del personal operativo y administrativo.

Arie P. de Geus, en su artículo *La planeación como aprendizaje*, concluye: [...] *Los equipos de la gerencia cambian los modelos mentales compartidos sobre su compañía, sus mercados y sus competidores*. Esta es la razón, por la que los conceptos de *la planeación como aprendizaje* y *la planeación corporativa como un aprendizaje institucional*, han cobrado relevancia desde entonces.

En la organización del autor, la empresa petrolera *Royal Dutch/Shell*, el juego se convirtió en el trabajo serio de toda la empresa al descubrirse que aceleraba la capacidad del aprendizaje institucional. La experimentación de alternativas y el desafío a las reglas se volvieron habituales mediante preguntas como ¿qué pasaría si? El análisis del diseño de las estrategias, los procesos operativos, los programas computacionales fueron analizados con la óptica de que se trataban de *representaciones del mundo* de sus miembros, por lo que, si se requería hacer modificaciones a éstos, debía tomarse en cuenta su compatibilidad con los *micromundos* de las personas, los modelos mentales.

A partir de la publicación del artículo De Geus se revaloraron modelos de administración y se crearon otros. La planeación estratégica, la visualización de los objetivos y las estrategias. La teoría de los escenarios, la capacidad de imaginar los riesgos y las ventajas posibles. El *benchmarking*, entendido como el aprendizaje por medio de la comparación competitiva de los mejores sistemas, procesos, procedimientos desarrollados por el personal y las empresas (en términos de PNL, *modelamiento empresarial*). El *empowerment*, la habilitación o la autorización de poder de decisión al personal. Así como el trabajo en equipo, la administración del cambio, las empresas que aprenden, los modelos de simulación por computadora.

John Kao, autor del libro *Jamming* -metáfora musical (del organismo vivo) que compara la creatividad empresarial, con la participación de un músico en una sesión de *jam*, virtuosismo de improvisación en el jazz-, insiste en que las organizaciones, además de nuevas formas de intercambio de información electrónica, requieren de personas que asuman y diseñan el cambio.

Su posición se centra en que para hacer de la creatividad una prioridad, es necesario los conocimientos, la imaginación, el talento y la innovación. El cambio, sentencia, es la suma de un millar de actos de repercepción y cambios de conducta en todos los niveles de la organización, incluyendo la alta gerencia.

"La nueva era no les pide a los gerentes que creen lo que crean los artistas, o los científicos, o lo técnicos, sino únicamente lo que los gerentes (y sólo los gerentes) pueden crear: ambientes sostenibles, eficientes con respecto al costo, para un trabajo productivo y creativo. Los gerentes son los integradores, los tejidos flexibles de apoyo que conectan las creencias con las metas, la cultura con la estrategia, el rendimiento con la recompensa. Le dan energía a su personal y hacen posible el trabajo creativo." (Kao, 1996: 98)

El profesor de la Escuela de Negocios de Harvard, pionero del curso sobre el arte y la disciplina de la creatividad, señala como una estrategia general para desarrollar destrezas básicas en el personal, el replanteamiento del sistema organizacional de las creencias.

Podemos constatar cómo, lo que antes era un concepto usado generalmente por la industria publicitaria, ahora es una pieza central en cualquier empresa. La creatividad es uno de los insumos y activos intangibles más importantes de las organizaciones.

Las técnicas de la PNL están encaminadas al cambio de los modelos mentales, la construcción de visión compartida, la flexibilidad o la creatividad, mediante la utilización del hemisferio cerebral izquierdo y el desarrollo del hemisferio cerebral derecho –acceso a estados alterados; la visión extrañada –el cambio de las posiciones preceptivas, 1a., 2a. y 3a. posición; el uso de lenguaje metafórico –creación de metáforas; la combinación de experiencias sensoriales en los mensajes –predicados lingüísticos; la utilización del lenguaje ambiguo –modelo de Milton; respuestas específicas –metamodelo; pautas para la creatividad y el modelamiento –estudios sobre los sistemas representacionales y las estrategias de éxito; transformación de los procesos –niveles lógicos-, y otros muchos aspectos relacionados con el cambio y el aprendizaje individual e institucional.

Los límites en la programación neurolingüística los impone cada persona. Bandler y Grinder han utilizado la PNL para enseñar a miembros de las organizaciones a establecer programas y obtener resultados esperados. Ambos han *clonado* a la gente más creativa de algunas agencias de publicidad de los EUA con la finalidad de que estas compañías cuenten con un número mayor de personal con destrezas modélicas. De igual forma, han asesorado a diversas empresas para alinear sus objetivos y acciones.

Así mismo, ante el reto de la globalidad, donde la competitividad es un factor que propicia la desarticulación de los valores humanos, la PNL ofrece un modelo comunicacional que considera las expectativas y necesidades de las personas, por encima de los planteamientos tecnócratas, que olvidan los principios de búsqueda de una mejor calidad de vida de la población, donde la salud física y mental del individuo, son fundamentales.

## Actuar con ética

La aplicación del modelo comunicacional de la PNL, es extremadamente pragmática, ya que apunta esencialmente a resultados eficaces. Por tal motivo, resulta imprescindible abordar las implicaciones éticas y deontológicas de su práctica, es decir, razonar la normativa de la conducta del comunicador y los valores morales más convenientes en su aplicación en cualquier contexto.

En efecto, como comunicadores profesionales, no sólo tenemos derechos para ejercer con libertad nuestro oficio y arte de la persuasión, sino también adquirimos deberes y obligaciones con nosotros mismos y los demás. La responsabilidad profesional es un tema necesario, sobre todo cuando se cuestionan la necesidad de realizar cambios en los métodos vigentes o el uso de nuevas tecnologías en alguna disciplina.

Uno de los riesgos en la PNL, al ser llevada a cumplir otras funciones comunicacionales distintas a las que le dieron origen –el uso terapéutico- como el de la comunicación mercadológica, la propaganda política, el entretenimiento, las ventas, etcétera-, es que sus principios sean descontextualizados o tergiversados.

Dejar un consultorio terapéutico para cambiar a la incertidumbre de una sala de ventas de autos nuevos, las luces del estudio de filmación de un *spot* publicitario o, quizás, la ruidosa sesión de un *talk show*, resulta un giro natural para una tecnología que ha demostrado eficacia.

Se entiende el conocimiento, como una aventura, donde todo es una posibilidad. La decisión no está en la tecnología, sino en los usos -o abusos- que los individuos hagan de ella, se trata de una responsabilidad tanto personal como profesional.

Si bien la revisión del tema de la ética en la comunicación implica realizar otro trabajo, es conveniente puntualizar los límites de la programación neurolingüística en su práctica, que no son distintos a los existentes en otras disciplinas.

Para quienes adquieren conocimientos de PNL por parte de profesionales de la psicología o de alguien versado en alguna área de la humanística, con seguridad aprenderán el buen uso de esta metodología de forma natural. Quizás esto no ocurra en todos los casos -en lo personal participé de una experiencia memorable con mis compañeros de formación-, todo depende de nuestras estrategias para elegir al formador indicado. Carlos Fonseca es un psicoterapeuta experimentado, un profesional de la salud que comparte los conocimientos de la programación neurolingüística a individuos de diversos ámbitos. Por medio de su lenguaje verbal y no verbal –aquí es donde radica el valor y éxito de la educación presencial-, transmite a sus alumnos los principios éticos, personales y profesionales, mediante el ejemplo.

Este tipo de aprendizaje y enseñanza de la programación neurolingüística por medio del *modelamiento* –proceso que desarrollamos desde temprana observando a nuestros *modelos* en la familia o fuera de casa, y se extiende a los profesores de educación formal o de aquellas personas que, sin saberlo, imparten cátedra con sus testimonios escritos, sus pláticas o su actuar en la vida–, anima a los practicantes de la PNL a buscar la integridad y preservar el bienestar físico y mental, de nosotros mismos y de los demás.

En las enseñanzas de Milton H. Erickson abundan las recomendaciones en este sentido, que pueden sintetizarse en unas palabras: *a los pacientes hay que tratarlos como individuos*.<sup>54</sup> Este respeto a la intimidad de la persona, la consideración a su dignidad, el reconocimiento a su esfuerzo de cambio, la libertad de expresar sus sentimientos; trascienden hasta los niveles de la espiritualidad con Virginia Satir, quien antepone a la comunicación el amor hacia uno mismo y los otros.

Gregory Bateson nos lleva a imaginar la universalidad de la comunicación a partir del pensamiento ecológico –recordemos que la Escuela de Chicago también maneja el concepto de *ecología de la comunicación* para referirse a los sistemas del entorno del individuo–, su visión científica abarca las diferencias atómicas y las planetarias. Esta visión que parte de la individualidad y culmina en la ecología –del griego *eko*, casa/habitat y *logia*, razón/argumento/conocimiento–, término acuñado en 1859 por el biólogo alemán Herpest Haeckel, conlleva un compromiso ético; el respeto a la naturaleza, la conservación de la biosfera, el aprender a considerar a *nuestros compañeros de viaje*, las plantas y los animales. Surge ante el peligro de perder la batalla de la supervivencia del ecosistema, debido a la separación del saber científico y el saber humanístico.

La PNL utiliza el término de *propósito ecológico*, para recordarnos que la comunicación humana incluye su contexto, la necesidad de armonizar el cambio del individuo con su entorno inmediato: sistemas de creencias y valores; familiar, trabajo, relaciones sociales, etcétera.

<sup>54</sup> Si se aplicara esta aseveración como máxima, muchos de los problemas en el ejercicio de la medicina disminuirían. Se dice que el médico debe ser *con-doliente* del paciente, esto no quiere decir que sufra el mismo dolor, sino que lo comprenda y lo acompañe en su sufrimiento.

Entre los valores éticos que se contemplan en el proceso terapéutico, se encuentra la confianza, la reciprocidad, el respeto del médico al paciente en su condición humana y como persona.

La PNL representa un modelo de comunicación útil en el área de la medicina, para dotar al personal de los servicios de salud –médicos, enfermeras, técnicos, auxiliares– de recursos comunicacionales que les ayuden a considerar los sentimientos de los pacientes. Por otra parte, puede contribuir al establecimiento de una comunicación que garantice un entendimiento mutuo, que disminuya la posibilidad de malos entendidos y contribuya a una pronta recuperación del enfermo. Posteriormente, con base en los resultados, podría ser considerada como parte del tratamiento terapéutico.

En México, a lo largo de los cuatro años en que ha operado la CONAMED, defensora de los derechos de los usuarios de los servicios médicos, se ha establecido que la problemática que subyace en la mayoría de las quejas recibidas anualmente (2,000 en promedio) están vinculadas con problemas en la relación médico-paciente, donde es innegable la acción comunicativa.

Cuarto informe anual de actividades, Comisión Nacional de Arbitraje Médico, junio 1999/mayo 2000, p. 24.

Tenemos entonces que aunque la programación neurolingüística se expande y desarrolla en áreas consideradas ajenas a las de su surgimiento, tiene una significación ética, como cualquier acto humano.

Si continuamos con el pensamiento de Bateson, quizá la acepción de *ecología* sea pronto reemplazada por la de *bioética* para regir los límites de nuestra conducta en cualquier campo del quehacer humano. El término ética médica ha sido sustituido por el concepto de bioética, término más amplio que no sólo aglutina a las ciencias de la salud, sino también la biotecnología, la ingeniería genética -gran reto ético de nuestro tiempo- e incluso, para algunos investigadores, incluye la ecología.

Hablar de comunicación, es hablar del interés de los otros; los griegos se referían a la política, el interés de la *polis*, la ciudad y el ciudadano. Por ello, no es extraño que al periodista, un comunicador, se le defina como un *político en acción*.

Fernando Savater, en su libro *Política para Amador* (1992), nos explica de forma sencilla las semejanzas y diferencias entre la ética y la política. "Las dos son formas de considerar lo que uno va a hacer (es decir, el empleo que vamos a darle a nuestra libertad), pero la ética es ante todo una perspectiva *personal*, que cada individuo toma atendiendo solamente a lo que es mejor para su buena vida en un momento determinado y sin esperar convencer a todos los demás de que es así como resulta mejor y más satisfactoriamente humano vivir [...] En cambio, la actitud política busca otro tipo de acuerdo, el acuerdo con los demás, la coordinación, la organización entre muchos de lo que afecta a muchos." (Savater, 1992: 10-11)

En este libro –el segundo escrito para *Amador*, el amor propio, el primero fue acerca de la ética-, Savater revela que en el terreno ético la libertad del individuo se resuelve en *puras acciones*, mientras que en la política, se trata de crear instituciones, leyes, formas duraderas de administración. *Mecanismos delicados que se estropean fácilmente o nunca funcionan del todo como uno esperaba*.

Sin entrar en el terreno jurídico, podemos entender la necesidad de conformar una normativa para guiar la conducta personal y la práctica profesional, con base en invenciones y convenciones agrupados en los códigos éticos y deontológicos (orden de normas morales, deontológicas y jurídicas).

La deontología –del griego *to déon*, lo que es conveniente y logía, *conocimiento; el conocimiento de lo que es justo y conveniente*, tiene una significación moral y no jurídica. Se le atribuye la cualidad de ser el puente entre la ética y el derecho, ya que su función es la de informar sobre los deberes éticos y jurídicos, incluyendo disposiciones disciplinarias establecidas por los órganos de autocontrol.

En el ejercicio de la medicina existe una larga historia en la aplicación de códigos de ética –aunque en México no existe este cuerpo de principios- que rigen el ejercicio de la

práctica médica. Resulta interesante conocer la opinión de Ruy Pérez Tamayo sobre este tema.

Médico cirujano de profesión, e investigador en historia y filosofía de la ciencia, Pérez Tamayo critica que *cuando se habla de un código de ética, se piensa en mandatos, decretos; casi todos ellos, expresados en términos negativos*. A los que cataloga como *una serie de propuestas que son realmente la expresión de sentimientos muy nobles, mas no son un código ético*.

El doctor Pérez Tamayo señala que los intentos que se han hecho por establecer un código de ética médica rebasan los límites de la medicina y se transforman en copias de la ética general o normativa. Cita el caso de los juramentos, el Hipocrático –al cual atribuye una base religiosa- o el de la Organización Mundial de la Salud; así como los códigos de Helsinki o el de Nuremberg.

En su opinión, *un código ético debe surgir de la profesión, no de la oficina de un filósofo o un agente gubernamental*. Y considera que *las violaciones de la ética médica son todas aquellas que interfieren o se contraponen a la interacción óptima entre el médico y su paciente*.

“Esto es ética médica, cumplir con los tres mandatos de la medicina en la relación médico-paciente. El curar, el aliviar o el ayudar –cuando no se puede otra cosa- a los pacientes; el enseñar a estudiantes, a médicos, a la familia, etcétera; y el investigar para generar nuevos conocimientos. Por tanto, el médico que no hace esas tres cosas, es éticamente inmoral. [...] La ética a la que estamos sujetos los médicos por ser médicos, no quiere decir que nos excluya de la observancia de la ética general, de ninguna manera. Pero, sí debemos observar, además, una ética derivada de la naturaleza de nuestra profesión. ¿Esto cómo se enseña?

“[...] Pienso que la ética no se puede enseñar en clases, no es una materia que se aprenda oyéndola; es una actitud que se aprende viviéndola. El profesor de toda materia tiene entre sus obligaciones comportarse e manera ética, ¿por qué? Porque eso también se lo está enseñando al alumno, aparte de que le enseñe bioquímica, anatomía; también está enseñando fisiología, también está enseñándole ética médica. La ética general la enseñaron –o no- los papás y los profesores en la primaria.”<sup>55</sup>

Sin duda este punto de vista, útil en cualquier disciplina,<sup>56</sup> diluye dudas en la comunicación y, por ende, nos sirve también para dimensionar los cuestionamientos

<sup>55</sup> El arte médico y la Lex Artis, entrevista al doctor Ruy Pérez Tamayo, Revista CONAMED, enero-marzo 1999, pp. 7-15.

<sup>56</sup> En el periodismo mexicano, también existen obstáculos para crear un código de ética. Ya sea porque la *imaginación del comunicador en México ha sido prolífica al desarrollar conductas inadecuadas de comportamiento en esta especialidad o porque los intereses de las empresas lo impiden, lo cierto es que*

que pudieran surgir en la aplicación de la programación neurolingüística, que no elude la ética personal, ni la ética de la práctica profesional.

En México, los colegios de profesionales tienen la atribución legal de establecer, junto con las autoridades, la certificación y recertificación de los conocimientos necesarios para el ejercicio de una especialidad o subespecialidad. Por tal motivo, su papel en la actualización de conocimientos y resolución de controversias, es fundamental para normar y vigilar el actuar de sus miembros. Las ventajas de contar con este tipo de instituciones, son evidentes para el público y los prestadores de servicios, en la medicina tenemos un ejemplo que podemos retomar para otras profesiones.

Más que una utopía, resulta un proyecto a futuro el pensar que la PNL cuente con órganos de autorregulación -donde sus integrantes adopten los principios acordados por el gremio de forma voluntaria, carácter indispensable de la ética profesional y la deontología- para garantizar los valores humanísticos en la práctica, enseñanza y aprendizaje de esta tecnología, así como elevar los niveles de conocimientos para la actualización de su ejercicio.

### **Aprender y enseñar PNL en la carrera de comunicación**

Al afrontar el tema de la enseñanza y aprendizaje de la programación neurolingüística, surge un vasto espacio por explorar: las aulas universitarias.

En México, comienzan abrirse cursos de PNL en instituciones de educación superior, pertenecientes a programas de educación continua. Con algunas resistencias del paradigma tradicional de la psicoterapia, la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de México (UNAM) ha creado un diplomado de programación neurolingüística; la Facultad de Contaduría y Administración, perteneciente a la misma casa de estudios, recientemente ha abierto un diplomado de PNL. Por su parte, el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM) hace lo propio en sus instalaciones de Santa Teresa, lo mismo sucede con la Universidad Intercontinental (UIC), y muy pronto el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), Campus Lago de Guadalupe, inaugurará su diplomado en esta misma materia, todas estas instituciones localizadas en la capital del país y zona conurbana del Estado de México.

Estas instituciones de educación superior no son las únicas que imparten cursos relacionados con la programación neurolingüística. Y, conforme el interés de esta tecnología se difunda y crezca aún más, es predecible que surjan cursos de actualización o especialización en PNL con diversas aplicaciones.

---

es una necesidad de las sociedades democráticas. En el caso de la publicidad mexicana, se cuenta con un código de ética y autorregulación publicitaria que son letra muerta.

Para conocer a detalle esta problemática, el libro coordinado por Ernesto Villanueva, *Derecho y ética de la información* (1995) brinda importantes puntos de vista. Véase particularmente el ensayo introductorio de Alejandra Arroyo, *Deontología y crisis de los medios*, pp.183-204.

Las ventajas de incorporar el modelo comunicacional de la PNL a cualquier disciplina, son muy extensas, y es de esperarse que su demanda no sólo se circunscriba a los campos de la psicología, la comunicación o las ciencias administrativas, sino a otras ramas del saber.

En la comunicación, la PNL ofrece un marco epistemológico y teórico-operativo para emprender tareas de enseñanza, práctica e investigación de la estructura de los mensajes y su efectividad. La industria de la información, de la publicidad y del entretenimiento aplican técnicas avanzadas de persuasión, cuya teoría e impacto social apenas es estudiada en la carrera de las ciencias de la comunicación.

Los investigadores de la fuerza de trabajo *Preparando a los estudiantes de publicidad y relaciones públicas para la industria de la comunicación en el siglo 21*, coincidieron con las ideas expresadas por Robert O. Blanchard y William G. Christ, autores del libro *Media education and liberal arts* (1992), quienes proponen modificaciones en la experiencia curricular de los docentes y en el contenido de los programas de estudios, para hacer frente a los cambios en la comunicación.

Uno de los retos es la desmitificación del concepto de comunicación para incorporar el estudio de la comunicación intrapersonal e interpersonal y su relación con las formas 'masivas' de la distribución de información.

Además de agregar materias humanísticas, muchas escuelas de periodismo que albergan los programas de relaciones públicas y publicidad -señalan los especialistas de la fuerza de trabajo-, deben volver a pensar cómo preparar a los estudiantes, especialmente en las áreas de comunicación persuasiva y efectividad de mensajes: psicología y estrategia de la actitud y cambio de comportamiento, resoluciones sobre conflictos en el contexto de construir y mantener las relaciones organizacionales con los clientes y otras partes interesadas.

Pese a lo expuesto hasta ahora, quizás pueda seguir sin contestarse la pregunta: ¿Para qué incorporar el modelo de la PNL a las ciencias de la comunicación?

En la comunicación, presenciamos una crisis de los modelos comunicacionales, "preludio del surgimiento de nuevas teorías, debido a que éstas rompen con una tradición de práctica científica e introduce una nueva que se lleva a cabo con reglas y dentro de un universo de razonamiento diferentes", nos recuerda Tomas S. Kuhn, para precisar: "con frecuencia, surge un nuevo paradigma, al menos en embrión, antes de que una crisis haya avanzado mucho en su desarrollo o que haya sido reconocida explícitamente" (Kuhn, 1962: 140-141)

Sucede que la crisis a la que nos referimos, es percibida con mayor precisión por los egresados de las carreras de ciencias de la comunicación y por el personal docente que no permanece distante de las nuevas exigencias del mercado de trabajo.

Salvador Carreño González, profesor universitario de semiótica de la Universidad Tecnológica de Netzahualcóyotl (UTN), en un breve artículo, *Problemas en la enseñanza universitaria de la comunicación*,<sup>57</sup> expone la falta de actualización de esta disciplina debido a "la miopía con que han sido elaborados muchos de los planes de estudio, poco vinculados con la realidad y que suelen centrarse equivocadamente en la práctica a ciegas del fenómeno de la comunicación" debido a la incapacidad de los profesores para instruirles sobre un marco conceptual adecuado.

"Y es que somos justamente los docentes quienes damos inicio a este círculo vicioso, al ser incapaces de dimensionar adecuadamente los alcances de los diferentes modelos creados por los pensadores tan diversos como Pierce, Lasswell, Berlo, Schramm, Fiske, Lévi-Strauss, etcétera, cuyas contribuciones al pensamiento universal sobre la comunicación se ven minimizadas a una interminable sucesión de 'pan con lo mismo'; pareciera que lo único existente en la materia son Fuente-Señal-Destino, de los matemáticos Shannon y Weaver."

Así como la PNL es aceptada por comunidades científicas de la psicología y la psicoterapia en todo el mundo, es conveniente su difusión en las ciencias de la comunicación para explicar fenómenos y dar solución a los problemas que los paradigmas y los modelos tradicionales han dejado a un lado.

Para quien encuentra en la PNL respuestas satisfactorias a sus preguntas acerca de la comunicación humana y una ayuda para resolver de forma práctica problemas comunicacionales, se trata de una transición de un paradigma a otro más eficiente. Para aquellas personas que valoran esta metodología como una sucesión de aportaciones que enriquecen la perspectiva de la comunicación, la concebirán como un modelo más para explicar el campo.

Veamos cómo Thomas Kuhn da algunos lineamientos para interpretar este punto. "La transición de un paradigma en crisis a otro nuevo del que pueda surgir una nueva tradición de ciencia normal, está lejos de ser un proceso de acumulación, al que se llegue por medio de una articulación o una ampliación del antiguo paradigma. Es más bien una reconstrucción del campo, a partir de nuevos fundamentos, reconstrucción que cambia algunas de las generalizaciones teóricas más elementales del campo, así como también muchos de los métodos y aplicaciones del paradigma. Durante el proceso de transición habrá una gran coincidencia, aunque nunca completa, entre los problemas que pueden resolverse con ayuda de los dos paradigmas, el antiguo y el nuevo; pero habrá también una diferencia decisiva en los métodos de resolución. Cuando la transición es completa, la profesión habrá modificado su visión del campo, sus métodos y sus metas." (Kuhn, 1962:139)

<sup>57</sup> Salvador Carreño González, *Problemas en la enseñanza universitaria de la comunicación*, revista Panorama Universitario, abril 2000, p. 8.

Los beneficios del empleo de la PNL, como modelo comunicacional, son identificados con facilidad por los estudiantes de comunicación. En la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNAM, donde existe la carrera de ciencias de la comunicación, se impartieron principios de PNL a los alumnos de cuarto semestre. (Ver apéndice B)

Los resultados del curso piloto se traducen en comentarios que confirman la necesidad de incorporar modelos de comunicación más prácticos en las universidades para que complementen la información teórica que se imparte en la actualidad, la finalidad es que los alumnos solucionen problemas de comunicación en la vida diaria. Acerca de este punto, la alumna Brenda L. Estrada expone: "Si existe una diferencia entre el sistema de comunicación que plantea la PNL y el sistema que hemos aprendido en la escuela, esto se debe a que éste último es muy lineal y cerrado, ya que en el momento que nos piden describir el modelo comunicativo siempre recurrimos al emisor, canal, mensaje, receptor, contexto, etcétera. A diferencia de ello, lo que la PNL nos ha enseñado es a incluir otros elementos como los sistemas sensoriales que incluyen, las imágenes (visual), sonidos (auditivo) y sensaciones (kinestesia), que tenemos archivadas en nuestro cerebro.

"[...] Se puede decir que el sistema de comunicación que nos enseña en la escuela se puede complementar con el de la PNL en el momento en que cada uno de los elementos comunicativos es desmenuzado por ésta, es decir, que un emisor al adquirir este cúmulo de conocimientos va a saber perfectamente, cuando quiera dirigirse a otra persona, qué clase de mensajes utilizar y por qué canal emitirlos, esto es completamente cíclico, gracias a la retroalimentación, ya que quien en un principio era emisor, ahora se convierte en el receptor."

Puede deducirse un cambio en las metáforas o la forma de representar la comunicación por parte de los estudiantes, una vez que conocieron el planteamiento sistemático y holístico de la PNL. Mediante un modelo comunicacional que contribuye a evidenciar las diferencias entre las metáforas mecanistas y orgánicas de la comunicación (precisamente mostrando las polaridades de la metáfora del cerebro como una computadora), los alumnos son capaces de dimensionar y expresar los aspectos intrapersonales e interpersonales de la comunicación con un enfoque más humanista.

Es interesante constatar que los estudiantes de comunicación valoran la importancia de contar con un modelo de comunicación que les explica cómo funciona la estructura de la subjetividad en las personas, y cómo pueden realizar cambios para sí mismos y los demás. Las ventajas profesionales en el uso de la PNL, son visualizadas con el manejo de las submodalidades y la elaboración de mensajes tomando en cuenta los aspectos emotivos del ser humano. Sin embargo, los futuros comunicólogos enfatizan de forma especial, las bondades de la PNL en el nivel individual.

Frente a la incomunicación en que vivimos –la cual se evidencia, en la soledad de las personas que participan en los *chats*, salas de conversación de Internet-, los estudiantes

destacan la comunicación intrapersonal como un aspecto de bienestar individual, mental y físico, que contribuye a mejorar la comunicación con otras personas: familiares, compañeros de escuela y de trabajo, amistades, pareja. Se reconoce que la PNL puede ayudarnos a mejorar nuestra vida y las relaciones interpersonales, como lo resume la estudiante de comunicación Alejandra E. Lobillo.

"La PNL sirve para la vida en general. La vida en sus infinitas y ricas posibilidades que ahora se ve apoyada por este paradigma. Ahora, si uso la PNL en mi vida diaria, claro que redundará en beneficios para la disciplina que estudio, sobretodo porque ambas trabajan con la subjetividad de la gente, ambas tratan de desentrañar los procesos mediante los cuales las personas se conducen en sus relaciones cotidianas. Dando posibilidad para ser más humanos con la gente y poder interactuar con ellas mejor."

Podemos observar que el cambio de paradigma de la comunicación –que no es más que la conjunción de conocimientos y representaciones conformadas en creencias y valores- hacia paradigmas que aclaren las contradicciones representacionales en la comunicación, es lo que llevará a los estudiantes a explorar esta ciencia desde una perspectiva más amplia que la propuesta por la teoría tradicional, es decir, dependiendo de nuestra concepción de la comunicación, es nuestra actuación *en, con o por ella*, como los advierte Lucien Sfez.

"En el área de la comunicación, debemos ocuparnos de un *núcleo epistémico* que reúne alrededor de puntos comunes una gran diversidad de saberes: la vida académica y la pública, hoy y aquí, dan abundante testimonio de ello: biología, psicoanálisis, *mass media studies* [estudios de comunicación de masas], instituciones, derecho, ciencia de las organizaciones, inteligencia artificial, filosofía analítica, etc. Estos conceptos comunes a las ciencias de la comunicación al parecer constituirán poco a poco los elementos de una *forma simbólica* en gestación. Dicho de otro modo, ciertos conceptos, trabajados por las élites de la ciencia comunicacional, se convierten en realidades del mundo social y político, pasan a la vida corriente y forman la pantalla por medio de la cual construimos el mundo y que ni siquiera podemos percibir, tanto la utilizamos, tanto nos envuelve." (Sfez, 1988: 20)

Con la práctica de la PNL, es posible diferenciar de forma natural las relaciones con el exterior [la máquina] y las que ocurren en nosotros mismos (el organismo), responsabilizándonos de nuestros actos sin buscar causas ajenas. Con lo cual nos acercamos a la idea de Lucien Sfez para romper con el tautismo.

"Una máquina funciona, un organismo vive. ¿Qué sucede cuando la sociedad se ve atrapada simultáneamente en las metáforas de las dos? A pesar de los esfuerzos en dirección a un pensamiento paradójico, no alcanzamos a aprehender simultáneamente dos registros del pensamiento. En resumen, puede vivirse la paradoja a condición de ceñir sus bordes, como lo aseguran Bateson y los terapeutas de Palo Alto. Es vivible con la condición de que se subordine a su inclusión en una clase superior de conceptos del

*mismo género*. No lo es cuando une, contraponiéndolas, esencias divergentes: lo representativo puede ser *traducido* en lo simbólico expresivo; lo simbólico expresivo puede *explicitarse* como representación: ellos no pueden ser aprehendidos de manera conjunta, pues se anulan reciprocamente.” (Sfez, 1988: 341-342)

Al ocuparse de las representaciones del mundo de las personas, la PNL contribuye a que *ajustemos* nuestro paradigma hacia patrones de pensamiento habilitadores para vivir más ampliamente la comunicación en la cotidianidad, lo que nos permite sensibilizarnos de las incongruencias comunicacionales, tanto personales, interpersonales y colectivas.

### **Ejercitarse la comunicación en la vida**

Una vez que hemos explorado la aplicación de la PNL en el ámbito de acción del comunicador profesional, se constata también la factibilidad de su empleo por cualquier persona y su aplicación en cualquier actividad.

Carlos Fonseca, psicoterapeuta y entrenador de PNL, afirma que esta tecnología puede ser aprendida por cualquier persona y no solamente por un profesionista que posee un alto grado educacional. En su experiencia, al trabajar con obreros, educadoras o personas sin estudios, ha comprobado que toda la gente puede entender perfectamente el objetivo de la PNL y sus técnicas para mejorar su comunicación.

“Cuando uno le dice a una persona: *tú puedes programarte por ti mismo*, y date cuenta que esas cosas que tú le dices a tu hijo hacen que él se sienta de determinada manera. Tú sabes que si le dices a tu hijo: *eres un tonto*, a tu hijo lo estás programando y le estás construyendo esa creencia de que es tonto y de que así va a funcionar. Y si tú aprendes a decirle a un hijo: *eres una persona valiosa, yo te quiero y eres un buen estudiante*, y decirlo con autenticidad, ese chico también lo va a sentir y lo va a creer de esa manera.

“Hay que enseñar esto, no solamente a un profesionista, sino un ama de casa, un obrero o un indígena; enseñarle a la gente cómo puede conscientemente manejar este tipo de lenguajes, que son lenguajes de comunicación, para su bienestar. Por supuesto que cada persona lo aplica en su vida personal, y también los profesionistas lo aplican en su vida laboral.” (Ver apéndice A)

Para quien desee aprender PNL -como practicante- o experimentar sus técnicas -para el desarrollo personal-, Carlos Fonseca advierte sobre la necesidad de acudir con personas preparadas e instituciones con prestigio para enseñar y practicar la programación neurolingüística.

“Hay que identificar muy bien con quién se estudia PNL, porque hay antecedentes de personas, empresas u organizaciones que no son recomendables. Nos hemos encontrado con instituciones que anuncian entrenamiento completo en programación

neurolingüística o individuos que se promocionan como los *magos* o los *genios* de la PNL, cuando la verdad los formadores apenas han tomado un curso por ahí.

“Si asisten a tomar un curso de PNL para el desarrollo personal, yo sugiero que sea con una persona que tenga un currículum con una formación previa en el área de la psicología, en ciencias del comportamiento. Definitivamente es un requisito que los cursos de este tipo sean impartidos por psicólogos, por psicoterapeutas, porque hay *artistas* que dan cursos de desarrollo personal y se les presentan problemas profundos con los asistentes, y no saben por dónde o cómo salirse; o hay ingenieros que por ahí tomaron un curso de seis meses o de una semana o tres cursos en un año, y sienten que pueden manejar cualquier situación psicológica por compleja que ésta sea, depresión por divorcio, enfermedades como el cáncer o el SIDA; y lo único que crean es una situación grave para el paciente, porque no le ayudan a resolver el problema.” (Ver apéndice A)

Agrega que los cursos formativos de PNL pueden ser impartidos de forma intra e interdisciplinaria; donde los formadores de las áreas económico-administrativas, explican la aplicación práctica de la programación neurolingüística en las organizaciones, y los instructores con formación previa en ciencias de la salud o en psicología, los usos terapéuticos. Lo que contribuye a una formación integral para alguien que deseé estudiar o certificarse como programador neurolingüístico.

El psicoterapeuta mexicano, cuyo compromiso es ayudar a las personas, razón por la cual no está *casado* con ninguna escuela o técnica, exterioriza su confianza de que en el futuro surjan nuevas técnicas en la psicoterapia para ayudar a las personas.

En su opinión, aunque en la actualidad la programación neurolingüística representa una de las mejores opciones para lograr cambios en las personas, ésta tendrá que ser remplazada por modelos comunicacionales más eficientes que permitan lograr una mejor comunicación entre las personas y, a los psicoterapeutas, guiar más rápidamente al paciente hacia el cambio. Técnicas que, incluso, puedan ser utilizadas por muchas personas, incluyendo la población marginada.

“Yo imagino dos futuros deseables. El primer futuro deseado está relacionado con la gente. La PNL es una herramienta que está al servicio de la gente, lo principal es la gente, no la programación neurolingüística. Me imagino una tecnología que puede ayudar a las personas a tener una mejor autoestima, a una sociedad mexicana con una mayor autoestima.

“¿Puedes imaginarte una sociedad mexicana con una mayor autoestima?, sin duda es una sociedad más saludable, una sociedad que avance hacia el futuro, una sociedad que pueda reconstruir sistemas de creencias que le impiden crecer. Pienso que el objetivo de la PNL, el objetivo de los programadores, es darle la fortaleza interna a las

personas para que puedan salir de sus problemas, enfrentar la inseguridad, la pobreza, la corrupción; buscar una sociedad sana, con una valoración personal y grupal, fuerte.

“Y la otra aparte del futuro deseado, me imagino a la PNL como algo que se acaba. Espero que algún otro día salga otro genio u otros genios que puedan construir nuevas técnicas psicoterapéuticas. Yo no veo la PNL como lo máximo, la veo actualmente como la mejor técnica, o una de las mejoras técnicas, sin desechar las otras. Creo que la PNL es una técnica muy buena, pero deseo como profesionista de la salud que ojalá surjan nuevas técnicas, necesitamos aún mejores técnicas.” (Ver apéndice A)

La finalidad de la PNL, recapitula, no es otra que la salud de la gente, hacer *que la persona sea feliz, que pueda trascender como ser humano en este planeta, de forma saludable*. La programación neurolingüística puede ayudarnos en mucho a este propósito, porque sabemos que *la felicidad no solamente es física, sino interaccional, y lo mismo sucede con la felicidad psicológica. Y esto se logra mejorando nuestra comunicación con nosotros mismos y con los demás*.

## Conclusiones

Después de un recorrido descriptivo –mas no exhaustivo- de los orígenes y el desarrollo de la programación neurolingüística: los conocimientos, los métodos y las técnicas basadas en los descubrimientos de especialistas como Fritz Perls, Virginia Satir, Gregory Bateson y Noam Chomsky -gigantes de la comunicación y la psicología, en cuyos hombros podemos mirar el vasto horizonte de la comunicación psicoterapéutica, como sugiere Paul Watzlawick-; los modelos de comunicación verbal y no verbal descritos y puestos en práctica por Richard Bandler y John Grinder; y la utilidad de la PNL para la resolución de problemas comunicacionales en cualquier ámbito humano, resulta mucho más fácil emprender y comprender los procesos de cambio con ayuda de la comunicación.

En este trabajo, hemos visto cómo Richard Bandler y John Grinder, al incursionar en el estudio de la estructura de la experiencia subjetiva del ser humano, crean un paradigma y un modelo comunicacional que explica la forma en que los mensajes verbales y no verbales se interrelacionan para crear la representación del mundo del ser humano: nuestros procesos internos y los de las otras personas.

A partir del enfoque comunicacional, percibimos con mayor claridad lo *novedoso* de la PNL, calificativo utilizado por Fritz Perls al reconocer la aportación del método de la Gestalt como una nueva forma de usar y organizar los *pedacitos* y *piezas* teóricas ya existentes en la psicología. Pese a que Bandler y Grinder también rechazaron definir la PNL como un *nuevo método* de terapia, sus contribuciones establecieron un paradigma de la comunicación psicoterapéutica a principios de la década de los 70's.

Podemos interpretar su posición como un acto mesurado, que reduce el enfrentamiento con los especialistas *comprometidos* con los paradigmas vigentes de la época. Recordemos que los autores de la PNL, después de crear los principios de esta tecnología, se dedicaron a demostrar su efectividad con pacientes dispuestos a experimentar la terapia breve, término que según Bandler era motivo de ataques, lo mismo que el curar una fobia en una sola sesión terapéutica, idea considerada en aquellos días por algunos terapeutas *tan absurda como tratar de alcanzar la luna con la mano*.

**El nacimiento de la PNL puede ser interpretado a través de las dos visiones metodológicas del cambio teórico en la ciencia**, retomadas en esta tesis: la racionalista y relativista. Creemos que ambas posiciones son válidas y obedecen a los dos lenguajes existentes para representar el mundo, el de la razón (objetividad) y la intuición (subjetividad), correspondientes a los hemisferios cerebrales izquierdo y derecho, respectivamente.

Los hallazgos e innovaciones de los autores de la programación neurolingüística pueden concebirse como 1) un nuevo *paradigma* –surgido mediante una revolución del pensamiento, cuya aparición y ocaso describió Thomas S. Kuhn-, que evidencia las *anomalías* en el campo de la comunicación y la psicología tradicional, al proporcionar un enfoque novedoso de conocimientos y de técnicas psicoterapéuticas que permiten a la gente resolver sus problemas emotivos y cognitivos a través de una comunicación más eficiente y efectiva consigo misma y con los demás. O como 2) un nuevo *descubrimiento*, producto de la continuación de un *programa científico de investigación* –teoría expuesta por Imre Lakatos-, iniciado por la Escuela de Palo Alto, cuyas vertientes de estudio son la comunicación y la psicología (específicamente la comunicación con fines terapéuticos), campo fértil de amplias posibilidades de desarrollo científico que ofreció a Richard Bandler y John Grinder oportunidades de éxito para describir, explicar y predecir fenómenos de la comunicación humana, en los niveles intra e interpersonal.

En otras palabras, la PNL puede concebirse desde una visión *revolucionaria*, como un cambio *extraordinario* para entender la comunicación humana, al dejar atrás el *paradigma* vigente (incluyendo el de los investigadores de Palo Alto) y generar uno nuevo para responder y dar respuesta a los problemas comunicacionales con mayor precisión. Y desde un punto de vista *acumulativo*, como parte del *programa de investigación* de la Escuela de Palo Alto, *universidad invisible*, cuya *red de trayectorias cruzadas* es compartida por los autores de la PNL, donde sobresalen las amistades comunes, las afinidades en el pensamiento y los trabajos centrados en la comunicación psicoterapéutica.

Ya sea que se elija una u otra concepción para evaluar el cambio conceptual aportado por la programación neurolingüística –o se opte por integrar ambos-, es posible apreciar su propuesta novedosa, en el campo teórico y práctico de la comunicación, como lo reconoce Gregory Bateson.

Bandler y Grinder retoman el pensamiento de la Escuela de Palo Alto, al prestar más atención a los resultados obtenidos por una teoría, que a la escuela de pensamiento de donde procede, lo que permite a la PNL una mayor flexibilidad para incorporar nuevos conocimientos y acrecentar las posibilidades de eficiencia y eficacia, sin importar las posiciones científicas.

Al conocer el *paradigma* (o *programa*) de la PNL, se cuenta con un referente para criticar sus sustentos teóricos y prácticos desde el enfoque de la teoría de la comunicación. Hay que advertir que si estas bases parecieran insuficientes para aquellas personas interesadas en juzgar su validez a través de una ciencia *superior*, se tiene como última instancia valorativa su utilidad social, mediante la apreciación de los fines y los medios empleados para la consecución de sus objetivos.

Durante más de 25 años de existencia –si tomamos como punto de partida la publicación en 1975 de *La estructura de la magia I*, el modelo paradigmático de la PNL ha sido aceptado por una amplia comunidad psicoterapéutica, condición indispensable para el reconocimiento y la vigencia de un paradigma. Sus fundamentos y procedimientos se encuentran sujetos a la comprobación permanente de los profesionales de la salud mental –quienes emplean sus técnicas- y de los pacientes –quienes experimentan los cambios en todas partes del mundo-, parámetros obligados para valorar su utilidad y permanencia.

Esta tesis, es un intento descriptivo de los sustentos teóricos y prácticos de la programación neurolingüística, a través de su modelo comunicacional y las aplicaciones prácticas en el campo de la comunicación. Conocimientos que nos ayudan a explicar algunos fenómenos de la comunicación intra e interpersonal, y a dar solución a los problemas comunicacionales en cualquier otro nivel comunicativo.

Se trata de una compilación que puede servir como recordatorio o punto de partida para valorar el ejercicio, el aprendizaje, la enseñanza o la investigación de la PNL. En la medida en que toda teoría está sometida a confirmaciones o falsaciones –comprobaciones y negaciones mediante pruebas experimentales y observacionales-, las ideas aquí expuestas pueden considerarse una propuesta de estudio y práctica de la comunicación humana.

**Las contribuciones de la PNL tienen la misma relevancia para las ciencias de la comunicación y de la conducta**, en los tres niveles de análisis: epistemológico, metodológico o tecnológico –conjunto de conocimientos, métodos y técnicas-. Pero quizás los hallazgos más ilustrativos, sean para las personas vinculadas al campo de la comunicación, ya que surgen de un supuesto sencillo y, sin embargo, poco utilizado por los teóricos de la comunicación humana: describir el pensamiento, las emociones y las acciones de la gente, observando a las propias personas.

Con un interés común por investigar el entendimiento y la actuación del ser humano, y una formación y experiencia complementarias –la lingüística generativa transformacional, en John Grinder, y la psicología gestáltica, en Richard Bandler, ambos investigadores toman como eje de su búsqueda el lenguaje natural de los individuos en el contexto psicoterapéutico.

Una tarea que, en ocasiones, suele desilusionar a más de una persona –Kuhn admite que en sus años de estudiante le sucedió con Aristóteles-, es intentar comparar los conocimientos actuales – contenidos en nuestro lenguaje- con los que tenía una persona en el pasado –quien maneja conceptos diferentes-, así se trate de un genio, ya que siempre estaremos en ventaja con relación a su saber. Para conocer la aventura del conocimiento –la historia de la ciencia-, hay que dejar de mirar desde el presente, para viajar –obviamente con nuestro equipaje teórico y conceptual- hasta el lugar y el momento de los hallazgos. Así comprendemos, con una visión prospectiva, cuál fue el

puerto de partida y la ruta de la travesía que lleva al pensamiento a arribar a tierras nuevas y sorprendentes.

En efecto, en un primer momento, la labor de Bandler y Grinder para conocer cómo se expresan los pacientes, no resulta una primicia. El estudio del lenguaje hablado como herramienta de cambio psicoterapéutico -obviamente recordamos la enorme aportación de Sigmund Freud en este campo-, ha sido tarea de muchos otros investigadores. Gregory Bateson y su equipo, alentados por el afán de comprender la comunicación en los enfermos mentales, habían encontrado -con base en las teorías matemáticas de los tipos lógicos y de los grupos, que darían lugar a la del doble vínculo- el origen de la esquizofrenia en la incomunicación, dentro del sistema familiar del individuo.

Tampoco es inédito el indagar los procedimientos de otros psicoterapeutas para innovar métodos de terapia. Paul Watzlawick, junto con otros investigadores del Centro de Terapia Breve, del Instituto de Investigación Mental de Palo Alto, habían emprendido la observación del trabajo de Milton H. Erickson, por lo que conocían el potencial del lenguaje metafórico de la hipnoterapia y dudaban si el antropólogo Carlos Castañeda había escrito su libro *Las enseñanzas de Don Juan* -que contiene numerosas anécdotas sobre el cambio personal por medio de las metáforas-, con base en sus vivencias con el indio Yaqui o de historias del propio Erickson.

Paul Watzlawick al hablar de *El lenguaje del cambio* detalla los dos tipos de pensamiento o *imágenes del mundo* que determinan el comportamiento del individuo: el pensamiento lógico, perteneciente al hemisferio cerebral izquierdo, y el pensamiento analógico, relacionado con el hemisferio cerebral derecho. Destaca como objeto del lenguaje psicoterapéutico el cerebro derecho, cuya *gramática* -las reglas del lenguaje de este pensamiento sintético, visual, atemporal- es la misma que puede encontrarse en las expresiones del chiste, el lenguaje figurado, el mandato en forma positiva, la intuición, la poesía, la música, los aforismos. En su reflexión, basada en el trabajo psicoterapéutico del doctor Erickson y en las investigaciones neurofisiológicas y neurolingüísticas retomadas por la Escuela de Palo Alto, podemos reconocer los sustentos de las principales técnicas lingüísticas de la PNL encaminadas a establecer comunicación con el hemisferio cerebral derecho, con el inconsciente.

Entonces, podemos preguntar: ¿Cuál es la innovación de Richard Bandler y John Grinder? Si bien su estudio de la estructura de la experiencia subjetiva -así posicionan sus creadores a la PNL- conjunta los dos lenguajes de los hemisferios cerebrales, ambos apoyan su exploración con una teoría hasta entonces no utilizada en la comunicación psicoterapéutica: los conceptos de la estructura de superficie y la estructura profunda del pensamiento -derivados de la gramática generativa transformacional de Noam Chomsky-, que les permite crear un paradigma y un modelo comunicacional para entender las reglas de estos lenguajes, y modificar el sentido de las representaciones mentales del individuo.

En otras palabras, el modelo comunicacional de la PNL describe cómo las representaciones del mundo pueden ser transformadas (si conocemos las reglas de la estructura de la experiencia subjetiva). Bandler y Grinder encontraron las bases de este cambio en la estructura del lenguaje verbal (ubicado en el hemisferio izquierdo) y del lenguaje no verbal (atribuido al hemisferio cerebral derecho), cuyos elementos constitutivos son las palabras, frases y oraciones (lenguaje digital), y las imágenes, los sonidos y las sensaciones kinestésicas (lenguaje analógico).

El metamodelo lingüístico de la PNL, dirigido principalmente a establecer una comunicación con el hemisferio izquierdo del cerebro (metáfora del aspecto racional del pensamiento), ayuda a las personas a ampliar sus alternativas de representación mental, mediante el desafío de sus construcciones lingüísticas (estructura de superficie) y el resurgimiento pleno de su experiencia vivencial (estructura profunda).

Aunque puede argumentarse que esta técnica de cambio de la PNL, no es una aportación relevante a la psicoterapia, ya que el metamodelo puede concebirse como una variante –eso sí, más efectiva- de la entrevista psicoterapéutica de uso común. Lo importante es resaltar la metodología utilizada: el análisis de los dos niveles lingüísticos del pensamiento, el mental –recuperado en la gramática filosófica- y el estructural –perteneciente a la lingüística estructuralista-, de gran utilidad para comprender el significado de las representaciones del hablante. Así, las malformaciones semánticas, sintácticas y fonológicas, agrupadas en los procesos de generalización, la distorsión y la eliminación, resultan una guía útil para desafiar los límites y ampliar las posibilidades de actuación del ser humano.

En cuanto a la comunicación con el hemisferio derecho (pensamiento intuitivo, también llamado *lateral* o *no dirigido*), es innegable el aporte de la PNL para comprender la subjetividad por medio de las estructuras de los sistemas representacionales analógicos: visual, auditivo, kinestésico, olfativo y gustativo, y su correlación con el sistema representacional digital: el lenguaje hablado.

La misma metodología utilizada por Grinder y Bandler para entender y modificar las representaciones mentales mediante las transformaciones y la generación del lenguaje hablado (articulado por signos lingüísticos), es la misma que les permitió esclarecer la estructura de las representaciones mentales constituidas por el lenguaje de los sentidos (articulado por las distinciones de las imágenes, los sonidos, las sensaciones kinestésicas, los olores y los sabores).

Es decir, si las unidades mínimas de la estructura de la comunicación verbal, son los fonemas (sonidos), traducidos en signos lingüísticos; las unidades mínimas de la estructura de la comunicación no verbal, son las submodalidades (visuales: brillo, distancia, nitidez...; auditivas: timbre, tono, ritmo...; kinestésicas: calor, suavidad, cercanía, que incluyen las olfativas: perfume, aroma floral, olor frutal... y gustativas: salado, dulce, picante...), soportes digital y analógico de las representaciones mentales.

Al igual que ocurre con el lenguaje verbal (digital), las señales del lenguaje no verbal (analógicas) tienen diferentes niveles de significación: los mensajes paralingüístico, los movimientos y posturas corporales, los gestos. Este lenguaje también posee una estructura de superficie (signos externos) que puede ser desafiada para comprender la verdadera experiencia de la persona (procesos internos).

Por medio del lenguaje verbal (digital), capaz de describir el lenguaje no verbal (analógico), es posible cambiar la secuencia e interacción de las unidades constitutivas de todos los sistemas representacionales, es decir, cambiar el significado de las representaciones mentales, vivencias y fantasías.

Richard Bandler y John Grinder explicitaron este proceso comunicacional circular, donde el lenguaje verbal (digital) y el lenguaje no verbal (analógico) crean y enuncian las representaciones mentales que habilitan o limitan al ser humano su actuación en la vida diaria. Ambos tuvieron la sensibilidad para mirar, escuchar y sentir las expresiones de sus clientes. Encontraron respuesta al poder de las palabras, de las imágenes, de los sonidos, de los sabores, de los olores. Fundamentaron las causas de la congruencia e incongruencia de la comunicación verbal y no verbal. Aciertaron sobre los orígenes del empobrecimiento de la percepción del mundo y encontraron solución a las restricciones del individuo para representar su realidad y comunicarla a los demás. Buscaron los modelos de comunicación intra e interpersonal, ahí donde ya existen y son puestos en práctica: en las propias personas y en la comunicación cotidiana.

Como puede apreciarse, las aportaciones teóricas y prácticas de la PNL son diversas y significativas para la comunicación y la psicología. Trataremos de esbozar las principales.

- El concepto de las **submodalidades** -las partículas constituyentes de las modalidades sensoriales/perceptivas-, representa un avance en la comprensión del entendimiento y el comportamiento humano.

El manejo de las submodalidades, nos permite cambiar –aun a personas desvinculadas con la psicología- el sentido de nuestras experiencias y diseñar estrategias mentales -secuencia de los sistemas representacionales- para planear acciones futuras, modificar estados de ánimo, eliminar fobias, lograr la consecución de objetivos, es decir, nos ayuda a aprender y desaprender de forma rápida, y a enseñar a otras personas a hacerlo a la misma velocidad con que aprende nuestro cerebro. Este enfoque innovador en el ámbito de la psicología y la comunicación, así como su aplicación en otras disciplinas, apenas comienza a ser valorado.

- El **metamodelo lingüístico** de la PNL, permite desafiar las incongruencias en el lenguaje hablado y modificar los patrones de conducta, tanto individual como de otras personas.

Además, el metamodelo se convierte en una metateoría que permite no sólo estudiar el sistema representacional digital: lingüístico, sino los sistemas representacionales analógicos: visual, auditivo y kinestésico, que el ser humano utiliza para constituir una imagen del mundo. La posibilidad de identificar las incongruencias –entre los mensajes, paramensajes y metamensajes digitales y analógicos- por medio del habla (predicados lingüísticos), comportamiento (patrones de comunicación de Virginia Satir) y procesos internos (claves de acceso visual), permite guiar a las personas y reducir sus conflictos emocionales, lo que conlleva a erradicar las patologías de la comunicación humana.

- Los otros **modelos de comunicación verbal y no verbal** descritos por **Grinder y Bandler**, que conforman el modelo comunicacional de la PNL, nos permiten romper con los patrones de comunicación limitantes, así como ampliar nuestra capacidad de comunicación y actuación en el mundo

Estos modelos pueden agruparse en intrapersonales (o introspectivos, para establecer contacto con nosotros mismos) e interpersonales (o extrospectivos, para conocer los procesos internos de otras personas). Las posiciones perceptivas, el *rapport*, el reencuadre, el Modelo de Milton, las anclas, son modelos para establecer una comunicación eficiente (en la actuación) y efectiva (en los propósitos trazados), ya sea para lograr la mejoría de calidad de vida de nosotros mismos o de otras personas.

- La exposición de las **técnicas de la comunicación psicoterapéutica** de forma **comprendible para cualquier persona**, hace de la PNL un modelo comunicacional humanista que abre nuevos cauces para la comprensión e investigación de la comunicación.

El enfoque pragmático de la Escuela de Palo Alto -que sorprende y cautiva a Lucien Sfez-, se evidencia en la PNL. El riesgo está en que este lenguaje sencillo y práctico, utilizado por sus creadores y compilado en los textos de sus seminarios, sea interpretado como carente de sustento científico. Al facilitar la comprensión y el uso de esta tecnología -técnicas instrumentales de comunicación intra e interpersonal- al público en general, la PNL adquiere una utilidad individual y un sentido social frente a la necesidad de resolver problemas comunicacionales en los sistemas culturales, sociales y personales.

**La integración del modelo comunicacional de la PNL** -conformado por diversos modelos de comunicación como los de Virginia Satir, Milton H. Erickson o Fritz Perls, quienes también sistematizaron sus conocimientos y los difundieron-, es la descripción de procesos observados de forma empírica -de donde emana la creatividad de los modelos- y de los fundamentos teóricos -que permiten adicionar ladrillos o construir nuevos edificios del pensamiento- para explicar y predecir el cambio en las personas mediante la comunicación, que inicia y concluye, en primer término, en el propio individuo, para luego, operar en su relación con los otros.

El hecho de que la PNL pueda ser experimentada por individuos de cualquier habla, la convierte en un modelo teórico-práctico de comunicación universal. Se trata de un modelo comunicacional -accesible para las personas-, basado en el modelamiento -el aprendizaje por medio de la observación-, que nos facilita crear alternativas de actuación y formas más congruentes de comunicarnos. La programación neurolingüística -por medio de métodos y técnicas de comunicación verbal y no verbal-, enseña a la gente a expresar sus emociones y pensamientos con estrategias mejores a las utilizadas hasta entonces, con el propósito de que experimente cambios positivos en todos los ámbitos de su vida.

Al apreciar los múltiples niveles de comunicación -conceptos descritos por Gregory Bateson y comprobados en el trabajo de Milton H. Erickson- los autores de la PNL adoptaron un mundo interno y externo del ser humano, el de las experiencias introspectivas y extrospectivas, cuyos terrenos abarcan los aspectos del cuerpo y la mente, es decir, que nos permite concebir la comunicación como un proceso integral del ser humano, sin excluir los aspectos mentales, emotivos o físicos.

Reflexionando lo anterior, el modelo comunicacional de la programación neurolingüística destaca conceptos considerados implícitos en la comunicación, que en ocasiones pasamos por alto: los sentimientos, el acercamiento o el alejamiento entre las personas, la magnitud de la información recibida por los sentidos, los aspectos neurofisiológicos, el sistema de creencias, la individualidad, el autocontrol, la flexibilidad del pensamiento, la congruencia, etcétera.

Ahora bien, los **modelos tradicionales de las ciencias de la comunicación**, a los que pueden agregarse los de las ciencias del comportamiento -aunque debiera ser del entendimiento, como propone Noam Chomsky-, resultan limitados para representar la acción comunicativa e, incluso, se separan del modelo de la PNL.

Los modelos comunicacionales descritos desde una óptica simplificadora del estímulo-respuesta, reducen el comportamiento a causas y efectos, sin concebir mecanismos de autocontrol en el ser humano. Así mismo, los modelos basados en los componentes: emisor-mensaje-receptor, restringen la comunicación entre dos personas a un evento mecánico de transmisión de información lógica, haciendo a un lado el factor emotivo.

Los investigadores describieron sus observaciones de la comunicación humana por medio de metáforas tomadas de los componentes y las funciones de las máquinas, tal es el caso del proceso de trasmisión y recepción de información en las telecomunicaciones (modelo de Shannon y Weaver).

Estos modelos o *mapas* comunicacionales, desarrollados en la década de los años cincuenta, pertenecen a la tercera revolución de la comunicación, las telecomunicaciones –las anteriores fueron la escritura y la imprenta- y aunque han permitido estudiar los procesos informacionales entre los individuos y las organizaciones, resultan inadecuados para significar las interacciones de la comunicación humana, constituida por estados internos, racionales y emotivos; actuaciones conscientes e inconscientes; expresiones verbales y no verbales; creencias y valores; procesos neurofisiológicos, etcétera.

Y si bien, algunos de estos aspectos son retomados por los modelos de comunicación contingente para establecer estrategias comunicacionales, los esquemas tampoco dan una respuesta a la problemática de la comunicación intra e interpersonal, ya que sólo proporcionan los *qués* –los componentes de la comunicación y sus relaciones-, sin embargo, eluden los *cómo*s –la estructura específica de estos procesos, así como los conocimientos, métodos y técnicas para modificarlos- como lo hace de forma explícita la programación neurolingüística.

El hecho es que, al avanzar las investigaciones tecnológicas, surgen respuesta a los problemas comunicacionales desde una visión técnica, mediante aproximaciones lógicas y matemáticas; de esta forma, se privilegian los conceptos mecánicos en demérito de la humanística.

Paradójicamente, las metáforas de la cibernetica –perteneciente a la cuarta revolución de la comunicación: la informática, a punto de iniciar un nuevo cambio con el surgimiento de la Internet-, están asociadas con el uso tecnológico, y son de gran utilidad para entender las posibilidades de la comunicación humana frente a la máquina.

La cibernetica –cuyo objeto es emular, *modelar, copiar o traducir* las funciones (estrategias) del pensamiento humano para trasladarlas a las máquinas (Inteligencia Artificial)-,<sup>58</sup> nos permite darnos cuenta de cómo los investigadores invirtieron la metodología para búsqueda de respuestas a los procesos de la comunicación.

<sup>58</sup> Al hablar de cómo los conocimientos de la cibernetica habrán de incidir en los procesos mentales y fisiológicos de los seres humanos, Carlos Chimal recuerda que la teoría matemática de la retroalimentación (los flujos de información), puede desarrollarse y comprobarse más fácilmente en máquinas que en organismos vivos. No obstante, agrega, si las analogías ciberneticas son fundadas, las ecuaciones de las máquinas serán aplicables al cerebro.

Carlos Chimal, *La cibernetica*.

En lugar de observar la comunicación entre las personas, los teóricos utilizaron los componentes y las funciones de las máquinas para describir el comportamiento de los seres vivos; el resultado: modelos comunicacionales mecánicos que se emplean para explicar el pensar, sentir y actuar de la gente.

Con esta perspectiva, valoramos la **metáfora de Frankenstein**, utilizada por Lucien Sfez para hablar de la confusión de la comunicación, el *tautísmo*, la amenaza de la tecnología y el totalitarismo informativo, producto del ensimismamiento del individuo y la repetición de mensajes carentes de sentido. Imagen aleccionadora acerca de los riesgos de confundir las metáforas comunicacionales, el predominio de la técnica sobre el ser humano.

El monstruo salido de la novela de Mary Shelley, *Frankenstein o el moderno Prometeo* (1818), es producto del doctor Víctor Frankenstein, cuya obsesión por el saber lo lleva a dar vida artificial a un humanoide –la fusión de la metáfora de la máquina y la del ser vivo-, contra las leyes de la naturaleza. Perseguidor de conocimiento, el médico y científico es alcanzado por las consecuencias de sus actos; tarde comprenderá que él mismo es creador de la desdicha que le infinge su criatura.

Las ansias de venganza de ambos, es el resultado de la incomprensión de sus circunstancias *en, con y por* el mundo; su desencuentro se traduce en gritos de conciencia que resuenan en los confines del planeta, en las montañas desiertas y los desolados glaciales, testigos silentes del diálogo de un individuo con raciocinio y una *bestia* capaz de aprender el lenguaje hablado y expresar también sus razones y sentimientos:

*-Si tú, mi creador, me detestas, ¿qué me cabe esperar de tus semejantes, que no me deben nada?* –dice el monstruo a su amo. [...] *-Vete! Librame de la visión de tu presencia detestable* -contesta el doctor Frankenstein, al encarar su obra.

*-Entonces te libro de ella, mi creador* –dijo, y me puso sus odiosas manos ante los ojos, que yo aparté con violencia; quitaré de tu vista una imagen que aborrees. Sin embargo, ¿no puedes escucharme y concederme tu compasión?<sup>59</sup>

Esta escena, conmovedora, nos advierte acerca del riesgo de concebir –y, por ende, actuar- la comunicación como un acto mecánico, donde se descartan los pensamientos, los sentimientos o las acciones propias de un ser vivo. Hacerlo, es tratar de ocultar las causas de la incomunicación tapando nuestros ojos con las manos; pensamiento tan efímero como el creer que nuestra comunicación y actos están separados de la responsabilidad moral y ética.

<sup>59</sup> Mary Sheller, *Frankenstein o el moderno Prometeo*, pp. 98-99.

En la *comunicación interpretativa* que propone Lucien Sfez, -frente a la confusión-, el habla cotidiana sirve para vencer el *tautismo*, el totalitarismo de la comunicación sobre el ser humano aislado. Se trata de volver a nuestra condición humana -excelsa o imperfecta- y utilizar el diálogo como una herramienta de transformación personal, social y política.

Como comunicólogos o comunicadores profesionales debemos dimensionar el uso de las metáforas, darles su contexto preciso, para evitar la confusión. No se trata de desaprobar las metáforas de la *comunicación representativa* (mecánica) o la *comunicación expresiva* (orgánica), que, pretendámoslo o no, son utilizadas para *representar y explicar* el acto comunicativo. Lo importante es distinguir entre ambos pensamientos; conocer las dos visiones, de la máquina y del organismo vivo; diferenciar y buscar coincidencias en el conocimiento para ampliar nuestra representación del mundo.

El uso de las **metáforas comunicacionales de la PNL**, es decir, la elaboración de *mapas mentales* para representar el *territorio* de la comunicación, acrecienta nuestra comprensión de las interacciones humanas. Cuando las metáforas mecanicistas y orgánicas empleadas por la PNL, son presentadas como tales -traslaciones de conceptos para entender mejor una idea o situación- y se acompañan de datos que las contextualizan -el uso de las tecnologías al servicio del ser humano-, las perspectivas de las personas se expanden hacia una concepción crítica de la comunicación y de los límites de ésta.

La metáfora del *cerebro como una computadora*, es una paradoja de la PNL que nos lleva a pensar en el ser humano como un sujeto proactivo y dueño de sus actos. La posibilidad de romper con las reglas establecidas, el *re-programar* la máquina (la mente y el cuerpo humano) para que funcione de acuerdo a los intereses del usuario (la persona), resulta una metáfora habilitadora. Para los jóvenes, la película *Matrix* (EUA, 1999), donde el mundo virtual crea el mundo físico, puede ser más poderosa para ejemplificar el cambio de actitud por medio de nuestros pensamientos y palabras, que una sesión de psicoterapia tradicional.

Cuando se parte del principio de que la cibernetica es producto de la inteligencia humana, la idea del dominio de la máquina sobre el ser humano, se desmitifica. Tal es el caso de los estudiantes de comunicación participantes del curso-taller de PNL impartido en la UNAM, a quienes se les explicaron los principios de la cibernetica, el afán de hombres y mujeres por dotar a una máquina de sus mismas capacidades y habilidades. Con estos antecedentes, los futuros comunicadores vislumbraron la PNL como una oportunidad para mejorar sus estrategias de aprendizaje y comportamiento, tomar el control de esa *maravillosa computadora* que es nuestro cerebro.

Al considerar nuestra capacidad de *programar* nuestros pensamientos y acciones, creemos en la consecución de nuestros propósitos como un proyecto personal, donde

nadie más que nosotros mismos, somos responsables de nuestros actos. Es poco probable que, con el auge de la tecnología -el uso de herramientas computacionales y de la Internet-, la *metáfora del cerebro como computadora*, el cuerpo humano (como *hardware*) y la mente (como *software*), pierdan fuerza. Sin embargo, cuando se aplican en un contexto donde la comunicación es vivencial, cobran un sentido de polaridad y, por ello, los aspectos humanos aparecen en primer plano y los tecnológicos en un segundo lugar.

Esto no excluye los riesgos del abuso de estas licencias conceptuales. Si se toma en cuenta los costos que la medicina ha pagado por la deshumanización, debido a la concepción del cuerpo humano como una máquina -integrada por piezas-, es conveniente optar por la creación de metáforas basadas en el organismo vivo.

**La representación de la comunicación con una visión humanista**, nos permite rescatar los valores del pensamiento científico y el filosófico, e integrarlos como un solo concepto. Bateson -quien utilizó la comunicación como *hilo conductor* para encontrar las interrelaciones entre los conocimientos de las ciencias exactas y las sociales- lamenta el uso de los parámetros de la física: temperatura, velocidad, electromagnetismo, para entender el comportamiento humano, regido por la mente. Noam Chomsky, al referirse al desafortunado divorcio entre el estructuralismo y la filosofía del lenguaje, propone conocer las estructuras del entendimiento para, después, aventurarnos a indagar sobre el comportamiento.

Si bien la programación neurolingüística utiliza modelos mecanicistas para explicar la comunicación humana, de hecho emplea conceptos tradicionales derivados de la teoría de la información -emisor, canal, medio, mensaje, ruido, receptor— o de la teoría de los sistemas -entrada, proceso, salida-; depende de nosotros recordar las bases humanistas de la comunicación. Es previsible que algunos conceptos mecanicistas se sigan utilizando, pero también es necesario acuñar otros para ejemplificar mejor la forma en que la gente estructura su comunicación en la mente y la expresa por medio de su neurofisiología.

De nuevo, los estudiantes de comunicación nos dan una prueba del interés y la conveniencia de representar la comunicación tomando en cuenta al individuo. En sus comentarios finales acerca del curso de PNL, algunos jóvenes ejemplificaron el proceso comunicacional entre dos o más personas mediante diagramas con elementos tradicionales de la comunicación: emisor-mensaje-receptor, pero también incluyeron imágenes nuevas para describir este proceso: sinapsis de las células cerebrales, figuras humanas con flujos circulares de información en la cabeza, diversas flechas para signar los múltiples canales de retroalimentación (*feedback*) entre las personas, iconos de sentimientos para referir los estados de ánimo de un individuo y su relación con los demás. Es de esperar que si la PNL cambia nuestra percepción de la comunicación, también cambie nuestra representación de ella.

En este orden de ideas, Robert Dilts, en su libro *Creación de modelos con PNL* (1998), retoma las figuras humanas -prototipos como los utilizados por los diseñadores y arquitectos-, para explicar los movimientos corporales característicos en diferentes estrategias de actuación. Recurso similar al utilizado por Virginia Satir para precisar la importancia de las posturas corporales e identificar los patrones que impiden la comunicación: aplacador, inculpador, calculador, distractor. Gregory Bateson hizo lo propio al estudiar la comunicación no verbal de los nativos de Bali, y utilizar una cámara fotográfica para captar la secuencia de los movimientos corporales en las relaciones afectivas y socioculturales entre los habitantes del lugar.

Lo que se desea resaltar, es el contraste pedagógico de esta clase de esquemas que sustituyen los diagramas de los modelos matemáticos y lógicos, por patrones de movimiento humano, recurso más preciso para exemplificar el proceso de los hablantes y los oyentes al establecer comunicación consigo mismos y con los demás. Con el desarrollo de la tecnología en multimedia, es posible que las oportunidades para describir las particularidades de los mensajes verbales y no verbales crezcan en el futuro, y se logre una mayor especificidad de las características de la comunicación humana.

Con respecto a la enseñanza de la PNL en la carrera de ciencias de la comunicación, es preciso aclarar que la programación neurolingüística ofrece una opción -complementaria con otras vertientes de estudio- para ampliar la compresión de la comunicación intra e interpersonal, a partir de un paradigma y modelo comunicacional centrados en el individuo.

La enseñanza y el aprendizaje integral de los procesos de la comunicación humana: cognitivos, emotivos, neurofisiológicos, sociales, culturales, habrán de acrecentar el interés de los estudiantes y profesionales por la investigación de la comunicación.

En este contexto, la valía de la PNL en los planos teóricos y prácticos de la comunicación, es la visión sistémica y holística del individuo. La conjunción de los modelos de la comunicación verbal y no verbal -recordemos que la teoría evolucionista del lenguaje hablado en detrimento del lenguaje no verbal, fue descartada por Gregory Bateson y Noam Chomsky-, es un ejemplo de la integración de estos dos tipos de comunicación como aspectos indisociables de la expresión humana.

Este enfoque vivencial de la comunicación, da pauta a la creación y la actualización de modelos de comunicación que expliquen mejor los fenómenos comunicacionales y resuelvan problemas en las relaciones humanas en cualquier ámbito: individual, personal, familiar, social, político, educativo, empresarial, etcétera.

Sin embargo, su enseñanza no solamente puede realizarse en los niveles de licenciatura o educación continua de la carrera de ciencias de la comunicación, sino

en cualquier escuela donde el estudiante esté interesado en aprender y poner en práctica modelos de comunicación intra e interpersonal, para mejorar su aprendizaje y lograr cambios de acuerdo a su proyecto de vida.

**En el campo laboral del comunicador**, la PNL proporciona un modelo comunicacional que permite el cambio de actitudes –sabemos que no sólo se circumscribe al campo terapéutico–, y se extiende a los distintos usos y funciones sociales que cumple la comunicación: organizacional, audiovisual, editorial, mercadológica, relaciones públicas, periodismo, propaganda política, publicidad social, educación, etcétera. Su efectividad y eficiencia son medibles en las respuestas de los interlocutores, en todos los niveles de la comunicación: intrapersonal, interpersonal, intergrupal, organizacional, cultural, social, que incluye los medios de comunicación selectiva y colectiva.

La valía de la PNL en la elaboración de materiales comunicacionales se hace presente en los principales procesos: diseño y planeación de contenidos, realización o producción, evaluación del impacto de los mensajes en los públicos. El conocer la forma en que mediante las comunicaciones se puede *persuadir o programar* a un ser humano, nos hace valorar aún más nuestra función y responsabilidad como comunicadores. El énfasis en el desarrollo de nuestros sentidos, el manejo de los estados emotivos, la consideración al otro, el respeto a la individualidad de la persona y muchos otros aspectos implícitos en sus métodos y técnicas, nos permiten establecer parámetros para predecir la influencia positiva o negativa que tienen los mensajes en los públicos destinatarios. Quien observa programas televisivos: noticiarios, *talk shows*, telenovelas, caricaturas, con un alto contenido de violencia, sabe que de forma consciente o inconsciente las personas, de cualquier edad, expuestas al monitor pueden asimilar los mensajes como parte de su entorno modélico, el aprendizaje por observación.

En este trabajo se ha dicho que la PNL no puede cambiar por si sola las prácticas de corrupción o las fallas en los sistemas de comunicación social de nuestro país, pero si funciona como una herramienta de gran ayuda para aquellas personas que deseen producir cambios en beneficio del público, mediante un aspecto sencillo: cobrar conciencia de que la comunicación puede influir en las personas, tanto para bien como para mal. Es aquí cuando valoramos el uso de la PNL para cambiar las deficiencias de nuestra comunicación cotidiana que incide en los sistemas y subsistemas personales (identidad), sociales (entorno familiar, colectividad, organizaciones, instituciones) y culturales (creencias y valores).

Hasta aquí cabría preguntarse **¿cuáles son los retos para el comunicador profesional y la PNL?** Éstos surgen al expandir la aplicación de la PNL a las distintas funciones y usos de la comunicación: periodismo, educación, comunicación organizacional, publicidad, entretenimiento, relaciones públicas, etcétera.

Si el campo teórico de la programación neurolingüística es sorprendente, lo son más las posibilidades de llevar sus conocimientos al terreno de la práctica, lugar donde esta tecnología ha florecido y sin duda seguirá creciendo. Para el comunicador profesional la PNL resulta útil tanto para la realización de productos comunicacionales como para el análisis de su efectividad e impacto en los diferentes públicos a los que dirige sus mensajes.

El modelo comunicacional de la PNL puede sensibilizar, de forma práctica, al comunicador sobre los aspectos perceptivos de la comunicación escrita o audiovisual: el sentido de las palabras; los niveles de interpretación; la generalización, la distorsión y la eliminación de información; la importancia de las imágenes, los colores, la posición de los elementos visuales, los efectos de transición, las señales no verbales; la entonación y modulación de la voz; el lenguaje metafórico y otros temas relacionados con la calidad y el sentido de los productos comunicacionales.

Tenemos a nuestro alcance una metodología que nos permite valorar la técnica y el arte de los lenguajes oral y escrito; los audiovisuales: el cinematográfico, el radiofónico, el televisivo; el corporal, el paralingüístico y todos aquellos que utilizamos para representar o reinventar lo que llamamos la *realidad*. A partir del concepto de que todo lenguaje tiene una gramática (estructura), desde la perspectiva de la PNL, podemos comprender y modificar más fácilmente los elementos comunicacionales, debido a que entendemos los códigos de los sistemas representacionales.

Expresado de forma distinta, el desempeño de las funciones y los usos de la comunicación con base en modelos como el de la PNL, sin duda contribuye a humanizar nuestra comunicación y a buscar alternativas de retroalimentación con nuestros interlocutores, teniendo como premisa en nuestro quehacer comunicativo la realización de mensajes apegados a valores éticos y estéticos.

La aplicación de la PNL en todos los niveles de comunicación, nos lleva a comprender de forma práctica la importancia de la acción comunicativa desde un enfoque sistémico y holístico, como lo proponen Jürgen Habermas o Gregory Bateson, y todos aquellos investigadores que miran la comunicación con una amplia perspectiva.

Como comunicadores profesionales la teoría y práctica de la PNL nos lleva a incursionar en los campos de las ciencias cognitivas: la psicología, la lingüística, la neurofisiología, la cibernetica y, por supuesto, la comunicación, y sus interacciones con otras áreas centradas en la comprensión del acto comunicativo, unido al entendimiento y el comportamiento de las personas. Áreas del conocimiento que pueden ser consideradas con amplias posibilidades de investigación.

La PNL aplicada en la vida diaria, equivale a concebir su uso fuera del ámbito clínico, en las comunicaciones normales. Su utilización contribuye a establecer un vínculo entre los dos Yo de las personas; les ayuda a cambiar su sistema representacional

habitual por otras estructuras de representación interna que necesita el individuo en contextos distintos; permite la re-edición de la historia personal, cambiar situaciones de la infancia, la adolescencia o cualquier otra etapa de la vida con experiencias conflictivas.

Es conveniente recordar que las personas interesadas en cambiar problemas complejos de personalidad con PNL, acudan con un profesional de la salud capacitado en el tema. Por otra parte, su enseñanza también requiere de personal especializado, por lo que la decisión de tomar un seminario o un curso para desarrollar capacidades y habilidades con PNL, dependerá de sus intereses y estrategias para adquirir un servicio de calidad. Para las personas que no son especialistas en salud mental, la pretensión de formarse como psicoterapeutas en PNL mediante seminarios, resulta errada. Lo que sí podemos aspirar es a adquirir los conocimientos, metodología y técnicas necesarias para mejorar nuestra propia comunicación, poner en práctica sus beneficios en la interacción con otras personas o elaborar mensajes con mayor eficiencia y eficacia.

Otro punto importante, es tomar en cuenta que los cambios que se producen en el ejercicio psicoterapéutico pueden ser considerados *mágicos* debido a la destreza adquirida por los profesionales de la salud. Sin embargo, en ámbitos distintos, es de esperar que los resultados ocurran de forma paulatina, es decir, son producto de un proceso de aprendizaje, cuyos logros estarán unidos a la disposición, tiempo y esfuerzo invertido. Se trata de realizar un compromiso con el cambio, no estar esperanzados a que ocurra un truco de prestigitación.

Al revalorar el poder de la palabra, poseemos una eficaz herramienta para cambiar nuestras representaciones mentales y, con ellas, nuestro entorno. De esta forma, relacionamos el pragmatismo de la PNL con la teoría de la semántica general de Alfred Korzybski. Apreciamos la posibilidad de cambiar nuestro derredor mediante las representaciones de él, y prestamos atención a los pensamientos y sentimientos expresados en el lenguaje cotidiano y su concordancia, o no, con las señales corporales, los gestos, la tonalidad de la voz. Advertimos la extensión y los límites de los conceptos, *el mapa no es el territorio*; la jerarquía en los mensajes y los múltiples significados de las palabras. Al conocer las interacciones del pensamiento, el lenguaje y las acciones entendemos mejor las patologías en la comunicación y podemos emprender la búsqueda para erradicarlas. Como en todo programa de salud, lo mejor es prevenir las causas que originan la enfermedad, en lugar de luchar por aliviar sus efectos.

Podemos ejemplificar lo anterior al resaltar el papel de las *etiquetas* en el desarrollo de las personas. Cuando adjudicamos sobrenombres, olvidamos que su contenido es introyectado por el destinatario de nuestros mensajes, sin pensar que nuestras palabras tienen una connotación diferente para cada uno y provocan un efecto -consciente e inconsciente- contrario a lo esperado. Así un individuo con apelativo de

*El negro*, puede tener una baja autoestima frente a personas de tez blanca; *el nene* o *el bebé*, atribuido a un niño de seis o siete años, puede ocasionar que no desarrolle capacidades cognitivas de acuerdo a su edad; y *gordito(a)*, *enano(a)* o *chiquito(a)* pueden generar en la persona, inseguridad. Si esto sucede con nuestra comunicación en un sentido estimativo, qué no pasará cuando nos expresamos con ánimo de ofender o causar daño, en momentos en que no somos capaces de contener nuestros estados emocionales.

Cuando verdaderamente valoramos el poder de la palabra -constructora de realidades-; entonces tenemos la certidumbre de expresar -tanto para nosotros mismos como para los demás- lo que miramos, oímos, escuchamos, olemos y sentimos, sin perder nuestra capacidad de asombro: el mundo interno cambia con nuestro pensamiento, con la palabra. Virginia Satir dice que *para cambiar el mundo, hay que cambiar a la familia*, y esa transformación se da con una comunicación sana en los sistemas familiares.

**El enfoque ecológico de la PNL**, retomado del pensamiento de Gregory Bateson, donde los sistemas internos y externos de la más simple forma de vida hasta los sucesos de una sociedad, pueden ser comprendidos y resueltos por medio de la comunicación, nos lleva a estimar la importancia de los componentes estructurales del *mundo de la vida*: la cultura –las creencias y los valores-, la sociedad -nuestros sistemas de organización-, la personalidad –la salud mental y física del individuo-, cuya reproducción es posible por nuestras representaciones mentales.

La información acerca del mundo en todos los órdenes, respetando las diferencias y reconociendo las semejanzas –como lo propone Virginia Satir en el ser humano-, debería de llevarnos a comprender la magnitud de la comunicación en cualquier ser vivo. Este pensamiento llevó a Bateson a investigar la comunicación entre los animales –y aunque después reconoció que este camino no es el más idóneo para entender la comunicación entre las personas- resulta aleccionador frente a la incomunicación de las sociedades modernas. La búsqueda de la congruencia permite huir del doble discurso y adoptar una postura más sensible para aliviar las patologías de la incomunicación en cualquier esfera humana.<sup>60</sup>

Al hablar de la predominancia del hombre frente a los animales, en ocasiones se ha tomado como referencia la organización social, pero las hormigas, las abejas, los delfines, se desarrollan en sociedades más organizadas que las nuestras; en otros espacios, se alude el aspecto de la organización política (la participación del

<sup>60</sup> En su ensayo, *De Versalles a la cibernetica*, Gregory Bateson hace una crítica a la incongruencia del ser humano en su comunicación. Toma el caso del Tratado de Versalles como el máximo ejemplo en el que el hombre eludió su responsabilidad al crear un doble discurso que lo lleva a no respetar su palabra empeñada y, a la humanidad, ha experimentar una Segunda Guerra Mundial.

Gregory Bateson, *Pasos hacia una ecología de la mente*, pp. 501-509.

ciudadano, el individuo y su injerencia en la *polis*, la *politika*], por ello el pensamiento aristotélico concibe al hombre como un *animal político* (*zoon politikon*).

Sin embargo, la observación de las especies mamíferas –sobre todo los primates- llega a desmoronar las creencias que se erigen para evitar la comprensión de otros seres vivos capaces de sentir o comunicar sus emociones, intenciones, pensamientos. Chomsky reconoce similitudes entre los lenguajes del hombre y de los animales –cuyas variaciones de estos últimos son más complejas-, y desecha la idea de la superioridad del ser humano con otras especies por su *inteligencia*, ya que la diferencia en las comunicaciones radica en la forma en que cada ser vivo procesa la información y los mecanismos de expresión que utiliza.

Si deseamos oír de los animales un lenguaje estructurado como el nuestro, entonces no seremos capaces de entender su lenguaje no verbal y, quizás, tampoco tendremos la suficiente sensibilidad para comprender a los seres humanos. Los monos macacos utilizan señales no verbales similares a las de los hombres, en los mismos contextos que nosotros lo hacemos: abrazos, como signo de afecto; de solidaridad, después de una batalla; de lealtad hacia el líder, frente a los desafíos de otros machos. Y exteriorizan expresiones faciales y corporales de tristeza, ante la muerte del macho dominante, querido por todos. Si *leemos* su lenguaje, seremos capaces de recuperar nuestra capacidad de asombro al mirar el rechazo de las hembras ante la agresividad del nuevo líder y su cohesión para luchar contra él, y vencerlo. Nos parecerá normal que en el mundo animal ascienda al poder un miembro, que al no pelear por el sitio que ostenta tiene la posibilidad de durar más tiempo en él, y que gobierne con gratitud y consideración hacia todos los miembros del clan, incluyendo las crías no consanguíneas. Pero si no sabemos oír, mirar y sentir ese lenguaje *distinto* al nuestro, entonces tampoco podremos establecer analogías con nuestra sociedad, para atribuirles la capacidad de elegir una forma de gobierno.<sup>61</sup>

Si duda, la PNL nos proporciona una comprensión amplia de la comunicación verbal y no verbal, de la comunicación en múltiples niveles, del cambio de creencias, de nuestros procesos internos que nos permiten comprender el mundo y comunicarlo –compartirlo- con los demás *respetando las diferencias para crecer por nuestras semejanzas*.

*¿Puedes imaginarte una sociedad mexicana con una mayor autoestima?*, pregunta Carlos Fonseca, al pensar en el futuro de la PNL como *una herramienta al servicio de la gente* -visión contraria a la *tecnología del espíritu*, la separación de la técnica del sentido humano, sustento de las ideologías del tautismo, descrito por Lucien Sfez-, para inmediatamente contestar: *Sin duda es una sociedad más saludable, una*

<sup>61</sup> *La Pandilla del Templo*, reportaje de televisión presentado por Animal Planet, y producido por la BBC y The Discovered Chanel, 1997.

*sociedad que avance hacia el futuro, una sociedad que pueda reconstruir sistemas de creencias que le impiden crecer.*<sup>62</sup>

Cuando la PNL nos descubre la importancia del sistema de creencias, que constituimos y reproducimos, consciente e inconscientemente, y las descubrimos instaladas en nosotros mismos, los familiares, los compañeros de trabajo, los compañeros de escuela, los amigos; las leemos en los libros de Historia, los periódicos, las revistas; las oímos y las vemos en la radio o la televisión, en forma de discursos políticos, anuncios publicitarios, comentarios de expertos y, con mayor razón, en los *talk shows* dirigidos a reflejar los comportamientos decadentes de la sociedad –sin saber que la comunicación no refleja, sino crea la realidad, como afirma Paul Watzlawick–; entonces valoramos el potencial terapéutico del lenguaje verbal y no verbal.

Es interesante retomar la cita con la que inicia este trabajo: "...tocante a la salud del cuerpo, se creerá al orador más que al médico." Se trata del *Diálogo de Gorgias o de la Retórica*, escrito por Platón, en el que Sócrates hace la precisión a su interlocutor, versado en el arte de la retórica, acerca de su capacidad para arrancar a la multitud los aplausos al hablar de cualquier tema. Antes, Gorgias le ha relatado lo siguiente.

"[...] La Retórica abraza, por decirlo así, la virtud de todas las demás artes. Voy a darte una prueba patente de ello. He entrado muchas veces con mi hermano en casa de los enfermos, que no querían tomar una bebida o sufrir alguna operación dolorosa mediante la aplicación del fuego o del hierro; y al paso que el médico no podía convencerle, entraba yo, y sin otro auxilio que la Retórica, lo conseguía. A esto añade, que si un orador y un médico se presentan en una ciudad, y se trata de disputar a viva voz, delante del pueblo reunido o de cualquier otra asamblea, sobre la preferencia entre el orador y el médico, nadie se fijará en éste, y el hombre que tiene el talento de la palabra merecerá la preferencia, si aspira a ella. En igual forma, en competencia con otro hombre de cualquier otra profesión, el orador alcanzará la preferencia, porque no hay materia sobre la que no hable en presencia de la multitud de una manera más persuasiva que cualquier otro artista, sea el que sea." <sup>63</sup>

Sócrates confirma lo que ya ha dilucidado con antelación, que la retórica no tiene como objetivo enseñar, sino persuadir. "La Retórica, al parecer, es la autora de la persuasión, que hace creer, y no de la que hace saber, respecto de lo justo y lo verdadero [...] Por consiguiente, el orador no se propone instruir a los tribunales y a las demás asambleas acerca de lo justo y de lo injusto, sino únicamente atraerlos a la creencia."<sup>64</sup>

Esta paradoja, donde el saber puede ser desplazado por la argucia de la palabra, tiene su centro de gravitación en el pensamiento, el lenguaje, las acciones, en decir, en la

<sup>62</sup> Entrevista con Carlos Fonseca, 21 de septiembre del 2000 [Ver Apéndice A]

<sup>63</sup> Platón, *Diálogos, Gorgias o de la Retórica*, p. 150-151.

<sup>64</sup> Ibid. P. 149.

comunicación. Al evidenciar Platón la importancia de las creencias en la vida, podemos encuadrar el problema de dos formas. En la primera, el médico es desplazado por una persona ajena a la profesión, sin sentido ético, que se vale de las creencias de la gente para buscar un beneficio propio, tal es el caso de los charlatanes. En el segundo caso, la comunicación puede tomarse como una herramienta indicativa -como lo relata Gorgias- para buscar la mejoría del enfermo o un recurso terapéutico para generar cambios internos que contribuyan al reestablecimiento de la salud del paciente -como se estudia en la psicobiología-, lo que ayudará al médico a ser un profesional con mayores opciones. La diferencia está en el objetivo que se deseé lograr.

Sócrates desaprueba la adulación, el discurso desprovisto de razón, al que contrapone con el actuar justo -basado en la conversación sincera, el diálogo franco- de aquellos que dominan el arte de la persuasión. "Un buen orador, el que se conduce según las reglas del arte, aspirará siempre a este objeto [lo legítimo y la ley] en los discursos que dirija a las almas y en todas sus acciones; si hace al pueblo una concesión, la hará sin perder de vista este objeto; y si le priva de alguna cosa, lo hará por el mismo motivo."

La reflexión no es otra que la búsqueda de lo justo, lo verdadero, la ética que debe regir nuestras acciones individuales y, al trasladarse éstas al ámbito general, perseguir el bien común de la sociedad. La responsabilidad del uso de la PNL, es igual a la atribuida a cualquier acto humano, los límites de su adecuada utilización dependen de las personas.

Ser comunicadores profesionales, es actuar con ética; estar preparados para cambiar -incluso a la PNL, que es un medio y no un fin-; buscar mejores formas de comunicarnos con nosotros mismos y con los demás, y satisfacer las necesidades y las expectativas comunicacionales que demandan los interlocutores del siglo XXI.

## Apéndice (A)

### El uso práctico de la PNL en la psicoterapia\* Entrevista a Carlos Fonseca

Carlos Fonseca Hernández, es originario de Guadalajara, Jalisco; realizó sus estudios de licenciatura en psicología y psicoanálisis en la Universidad Iberoamericana.

Es trainer of Neuro-Linguistic Programming,™ certificado por The first Institute of NLP™ and DHE,™ and the Society of Neuro-Linguistic Programming.™

Además de desempeñarse como psicoterapeuta, es instructor nacional e internacional de programación neurolingüística (PNL). Su experiencia profesional abarca la consultoría y la formación humana para diversas organizaciones de México y otros países.

Autor del libro *Si alguien puede, tú puedes, la magia de modelar el éxito*, publicado en 1998; su segunda obra se encuentra en proceso de edición, en donde describe el tratamiento psicoterapéutico mediante técnicas virtuales de representación mental.

#### -Carlos Fonseca, ¿cuál es la aportación de la PNL a la psicología?

-Podemos diferenciar dos campos, el de la aportación a la psicología y el de la psicoterapia. Entiendo por una aportación a la psicología, una contribución al conocimiento, a la teoría. Por otro lado, una aportación al desarrollo de técnicas que nos ayuden, no solamente entender a la persona, sino a la curación de sus problemas, estamos hablando de la psicoterapia, un enfoque de aplicación de técnicas para el auxilio de otra persona en aspectos emocionales, en cuestiones psicológicas.

La programación neurolingüística tuvo varias aportaciones, pero me parece que la gran aportación fue entender los problemas psicológicos como fenómenos que tienen una estructura interna.

Existen muchos enfoques acerca del fenómeno psicológico, entendidos como causas y efectos, como regiones cerebrales, como estímulo-respuesta o como conducta. Lo que la PNL explica es que todo fenómeno psicológico tiene una estructura que puede ser estudiada y modificada. Por ejemplo, cuando un psicoterapeuta en programación neurolingüística atiende a una persona que tiene una fobia, trabaja más con la estructura de la fobia, que con la historia personal, las causas y los efectos, los

\* Entrevista personal realizada el 21 de septiembre del 2000, en México, Distrito Federal.

significados internos, el entendimiento. Lo que hace la PNL es estudiar cómo la persona experimenta y expresa su fobia, elabora un análisis de trozos pequeños de esa experiencia.

Si una persona tiene una fobia, por citar un ejemplo, a los lugares encerrados, en vez de averiguar el terapeuta en PNL acerca de las causas y de dónde viene la experiencia fóbica, lo que hace es preguntar: *-Cuando tienes esta fobia, ¿cómo sabes que tienes la fobia?* *-Bueno, es que cada vez que entro a un lugar encerrado, comienzo a sudar* –le relata el paciente.

El terapeuta en PNL, en primer lugar, hace un trabajo de investigación de la persona, con la finalidad de conocer cómo tiene estructurada su experiencia, cuál es la secuencia de su fobia. Podemos encontrar a alguien con miedo a los elevadores; al subirse a un elevador, quizás esta persona primero se diga algo o se sienta muy mal, luego se crea una imagen, consciente o inconsciente, del elevador y lo conecta con su cuerpo, la parte *real* de su experiencia, sus huesos, sus músculos, su piel, su fisiología.

Al momento de mirar, internamente o externamente, ese lugar encerrado, la persona comienza a tener taquicardia, a sudar, a experimentar una serie de sensaciones que se traducen en ansiedad, en miedo; la fobia es un miedo exagerado a un objeto real o imaginario. El psicoterapeuta analiza todo esto, cómo el paciente tiene estructurado el diseño de su fobia, y crea una o varias técnicas para modificar el proceso.

La aportación que hace la PNL a la psicología, es explicar cómo este fenómeno de la fobia tiene una estructura muy concreta en la persona y, la segunda aportación, es dar la técnica. En el caso de la aplicación de la técnica para la eliminación de las fobias, la curación del objeto o situación fóbica se da por medio de la disociación visual-kinestésica.

Los resultados que se han obtenido, a partir que se desarrolló esta técnica en 1975, son la eliminación de las fobias atendidas por psicoterapeutas en PNL. Con el manejo de esta técnica en los últimos 25 años, tiempo suficiente para saber si solamente es una técnica paliativa o realmente es una técnica curativa efectiva, hemos comprobado que la técnica funciona, la fobia es eliminada rápidamente y no vuelve. Al cambiar la estructura de la fobia, cambia también la experiencia de la persona.

Cuando la persona verifica, interna o externamente, el objeto o la situación que antes era fóbica, y no expresa ansiedad, ni miedo, ni se paraliza, ni nada por el estilo; podemos decir que esa persona se curó de la fobia. Tal vez tenga otros problemas, pero el de la fobia ya no.

**-¿Cuáles son las ventajas del uso de la PNL, en relación con otras técnicas psicoterapéuticas?**

-Las ventajas son para el paciente. Si una persona asiste a una sesión, a dos, a diez, y continua teniendo la fobia, quiere decir que el tratamiento no está funcionando; a lo mejor sirve para entender otras cuestiones de su vida, pero no para resolver el problema fóbico. Cuando la persona, en una o dos sesiones, se les prepara para entrar en lugares cerrados para estar en paz, para utilizar elevadores, para estar en cubículos o en cuartos donde puedan leer o ver la televisión, sin preocuparse, para subirse a un avión..., qué sé yo; y después reporta que es capaz de hacerlo sin problema, quiere decir que la técnica funciona. La eficacia de la técnica te la da siempre el paciente; no se trata de que Carlos Fonseca o la PNL lo digan, sino quienes experimentan los cambios, la gente.

Es como preguntarse sobre la eficacia psicoanalítica. En el caso del psicoanálisis, quien auténticamente debe de responder, es la persona psicoanalizada; si lo responde el analista, pues qué bueno, sea cierto o falso, eso no lo sé; lo importante es la respuesta del paciente, a quien realmente se dirige nuestro trabajo. He tenido varios pacientes que, incluso en una sola sesión, eliminan su fobia. La técnica de la PNL es muy buena.

La aportación a la programación neurolingüística a la psicología, es un entendimiento de que el fenómeno psíquico está diseñado como una estructura y que esa estructura puede ser estudiada y modificada. Y una aportación a la psicoterapia, es el desarrollo de tecnologías para eliminar problemas de fobias, estrés, depresión, ansiedad, pensamientos suicidas..., una variedad muy grande de problemas psicológicos.

El auge de la PNL en nuestro país, en los últimos años la atribuyo a sus resultados. Una persona que asiste a un seminario, con otras treinta personas, durante una semana o quince días, tiene muchos cambios en su vida personal. Las personas experimentan un enfrentamiento agradable consigo mismas, y son ellas las que recomiendan la programación neurolingüística. La diferencia estriba en que la PNL es práctica y se basa en resultados muy concretos.

Lo que no cuestiona la PNL, muchas veces, es la parte teórica. La programación neurolingüística tiene un enfoque más práctico que teórico, ésa es su aportación.

**-¿Este enfoque práctico de la PNL, rompe con la forma tradicional de hacer terapia?**

-No rompe, sino que es una continuidad. La ciencia psicológica se ha creado con base en una revisión, la PNL es el producto de una revisión de la psicología. La programación neurolingüística no existiría, si no hubiera existido Sigmund Freud, Burrhus Frederic Skinner, Fritz Perls, Milton Erickson. Esto mismo sucede con otras disciplinas, todos los descubrimientos están afectados por los que les anteceden.

Es como pensar en la física, se crean nuevos conceptos, pero se necesitan los conocimientos anteriores, lo mismo sucede en la psicología. Si no hubieran existido las aportaciones de Freud, acerca del consciente y el inconsciente, o de Jean-Martin Charcot, con su trabajo sobre la hipnosis, la PNL no existiría.

Más que una ruptura, la PNL es una aportación al conocimiento y una aportación, especialmente, a la psicoterapia.

**-Se dice que un paradigma surge cuando es adoptado por una comunidad científica. ¿Podríamos decir que la PNL es un nuevo paradigma?**

-Yo no sé si es un nuevo paradigma, más bien es una aportación científica que construye un sistema de creencias; por ejemplo, Freud construyó la creencia de que existe un consciente y un inconsciente, esa es la construcción de un paradigma, que es un sistema de creencias. Todos giramos en torno a los sistemas de creencias, si yo creo que *el ser humano es bueno o es malo*, si yo creo que *la persona tiene posibilidades de curarse o no tiene posibilidades de curarse*.

La PNL, ha construido algunos paradigmas, como el que *algunas enfermedades pueden curarse rápidamente*, como las fobias. Digamos que el sistema de creencias podría ser que *el pensamiento es muy rápido y que aprendemos rápidamente*, las fobias, lo sabemos, se aprenden muy rápidamente. Con el terremoto ocurrido en 1985 en la Ciudad de México, las fobias a los temblores se aprendieron en unos cuantos segundos, el tiempo suficiente para construir una fobia. Y la manera de eliminar esa fobia, es también con una técnica igualmente rápida, si lo hacemos lento no se está sintonizado con la construcción de la enfermedad.

En la PNL una creencia o uno de los paradigmas, es que los pensamientos ocurren muy rápidamente, y los tratamientos, aunque no todos, también deben ocurrir muy rápidamente.

**-Estos sistemas de creencias de la PNL, ¿en la actualidad son reconocidos?**

-Actualmente la PNL está totalmente reconocida, y tiene un grupo de miles de miles de personas en todo el mundo. Yo he capacitado a más de dos mil personas en programación neurolingüística.

Por supuesto que hay una comunidad científica que sostiene, no solamente el paradigma, sino los principios, la teoría y las técnicas de la programación neurolingüística. Hay instituciones académicas que la reconocen, hay certificaciones en PNL en todas partes del mundo.

En México, la Universidad Nacional Autónoma de México cuenta con una certificación en PNL a nivel de diplomado, impartido en la Facultad de Psicología, a

cargo de la doctora Teresa Gómez; en el Distrito Federal. Tengo entendido que existe un diplomado en León, Guanajuato; además de la Universidad de Puebla, donde imparto la certificación.

La programación neurolingüística ya aparece en los libros oficiales de psiquiatría y medicina en los Estados Unidos como una técnica recomendada. En Austria se puede estudiar a nivel de carrera universitaria. Puede decirse que la PNL ha sido institucionalizada, y es una práctica oficial en muchos sentidos y no es oficial en muchos otros; esto es común en la psicología.

No sé si en México el psicoanálisis sea considerado oficial, lo mismo que la Gestalt o el conductismo. Sin embargo, no se trata de reconocimientos oficiales, sino del reconocimiento de la comunidad científica de la psicología. La PNL es reconocida por ciertos núcleos de esa comunidad científica, obviamente no por todos, porque ninguna escuela de psicología está reconocida por todos los grupos de psicología. El psicoanálisis no es reconocido por todos los grupos, ni el conductismo, ni el humanismo. Lo mismo sucede con las universidades, hay las que reconocen exclusivamente el conductismo, otras el psicoanálisis, otras tienen un enfoque más ecléctico. La cuestión de los reconocimientos en psicología es relativo y subjetivo. En fin, mientras la PNL sea reconocida cada vez por más amplios grupos en las psicologías, eso es favorable para su difusión.

**-¿Cómo observas la enseñanza de la PNL en las universidades e instituciones de educación superior de México?**

-No tengo mucha información, sin embargo, parece que la enseñanza y el aprendizaje de la PNL en las universidades del país comienzan a funcionar bien. Sólo tendríamos que considerar que los programas de entrenamiento en PNL necesitan tiempo, por lo que deben ser programas amplios para funcionar mejor.

Me parece que son buenos cimientos los que se comienzan a dar en México, obviamente falta muchísimo trabajo para que se transmitan sus beneficios, falta mucho trabajo de convencimiento en los espacios académicos por parte de los psicoterapeutas y formadores en PNL. Pero empieza..., empieza.

**-¿Te gustaría que existiera promoción de la PNL en los medios colectivos de comunicación?**

-Si tuviera dinero para hacerlo sí, pero son empresas millonarias. Los psicólogos por lo regular ganamos poco, no tenemos el dinero para hacer anuncios de televisión. Y quien lo pueda hacer, ¡pues que a todo mecate!, así nos ayuda a todos los profesionistas de la PNL {risas}. Pero no es para tanto.

La programación neurolingüística, como cualquier carrera profesional, se va labrando y se va forjando de uno a uno y por pequeños grupos. No lo veo como algo de gran difusión, además no se trata de vender un producto comercial, lo que es un producto profesional.

**-Vemos que surgen obras de programación neurolingüística que van más allá del ámbito terapéutico, existen libros de su aplicación en la gestión organizacional, las ventas y otras áreas. ¿Qué opinas acerca de que la PNL sea estudiada por personas que no están vinculadas directamente con la psicología?**

-La intención de la programación neurolingüística, desde hace muchos años, es llevarla a la gente un *manual* de cómo funciona el cerebro, para evitarle los costos de ir a un tratamiento con el psicoterapeuta o el psicólogo. Cuando la PNL transmite en un lenguaje simple a las personas cómo disminuir su propia ansiedad, cómo manejar las relaciones con su hijo, cómo dejar la preocupación en la oficina, cómo generar un estado de motivación cuando alguien visita un cliente, etcétera. Les da un beneficio a las personas para que ellas mismas sean capaces, no de autorecetarse, porque no todo mundo está enfermo, sino de manejar ciertos modelos para su beneficio personal.

No quiere decir que se enseñe la PNL para que todo el mundo sea terapeuta, se enseña, eso sí a mucha gente, para que tenga la capacidad de mejorar su calidad de vida. Simplemente, si un obrero, si una maestra puede manejar su propia ansiedad con algunas técnicas sencillas de programación neurolingüística, es en beneficio de ellos, en lugar de depender de algún fármaco o de algún profesionista de la salud mental. Las personas pueden manejar la PNL en beneficio de sí mismas.

La intención de la PNL es llevar beneficio a mucha gente, y que la gente pueda manejarla. No se trata de que todas las personas se conviertan en expertos, esa no es la intención. El propósito es entregarle a cada persona un *pequeño manual sencillo*, hablando en forma metafórica, de cómo puede ser mejor, consigo mismo y con los demás, en un lenguaje accesible.

**-¿La PNL puede ser aprendida por cualquier profesionista?**

-Yo lo ampliaría a cualquier persona, la PNL no solamente puede ser aprendida por profesionista que poseen un alto grado educacional. He trabajado con obreros, con educadoras, sin una formación académica formal; con gente, incluso sin estudios, y todos pueden entender perfectamente la PNL.

Cuando uno le dice a una persona: *tú puedes programarte por tí mismo*, y date cuenta que esas cosas que tú le dices a tu hijo hacen que él se sienta de determinada manera. Tú sabes que si le dices a tu hijo: *eres un tonto*, a tu hijo lo estás programando y le estás construyendo esa creencia de que es tonto y de que así va a funcionar. Y si tú aprendes a decirle a un hijo: *eres una persona valiosa, yo te quiero y eres un buen*

*estudiante*, y decirlo con autenticidad, ese chico también lo va a sentir y lo va a creer de esa manera.

Hay que enseñar esto, no solamente a un profesionista, sino un ama de casa, un obrero o un indígena; enseñarle a la gente cómo puede conscientemente manejar este tipo de lenguajes, que son lenguajes de comunicación, para su bienestar. Por supuesto que cada persona lo aplica en su vida personal, y también los profesionistas lo aplican en su vida laboral.

**-¿Cómo puede contribuir la PNL en la formación de estudiantes de ciencias de la comunicación?**

-Partiendo que la PNL también es un modelo de comunicación humana, le daria al estudiante un modelo muy práctico y actual de la comunicación humana, para entender la fuerza que tienen las imágenes, las fuerza que tienen las palabras en la comunicación, en el sentir de las personas.

Si un comunicólogo sabe utilizar las palabras adecuadas, debe transmitir mejor sus mensajes; si un comunicador puede utilizar el lenguaje para lograr una mejor visualización e imaginación, entonces puede realizar mejor su trabajo.

A su vez, un comunicador no es solamente es una persona que se dedique a la técnica y al trabajo, sino también a una realización personal. Creo que esto vale igual para cualquier profesionista, pero especialmente para aquellas personas donde el contacto humano, es más estrecho. La responsabilidad que tiene un comunicador es muy amplia, y es importante que sepa cuál es la fuerza de la imagen, cuál es la fuerza de la palabra, que estructuras de palabras pueden emplearse. En estos casos, la aportación que la PNL puede darle, es lo nuevo de la ciencia psicológica, los hallazgos recientes en materia de la ciencia psicológica para comprender al ser humano

Tomando en cuenta que la programación neurolingüística está al servicio de la gente, recomiendo su estudio no solamente a profesionistas de las ciencias del comportamiento o de la salud, sino a profesionistas de la comunicación, porque tienen en sus manos una gran responsabilidad social. Quizá como todos los profesionistas, pero, para dar un ejemplo, no podemos desestimar la responsabilidad de los comunicadores de los medios electrónicos que tienen influencia en millones de personas.

**-Hablamos de la utilización de PNL con diversos fines comunicacionales ¿existen riesgos en su uso o abuso?**

-Como todos los descubrimientos de la ciencia, siempre están presentes los riesgos. Claro que existen los riesgos de que la PNL sea mal utilizada, si exista una falta de criterio y de ética. De hecho, el mal uso de los conocimientos no sólo es una posibilidad en la

PNL, sino en muchas otras áreas. El riesgo siempre estará presente, como el de utilizar el modelo lingüístico para un benéfico propio.

Me parece que son riesgos que no pueden evitarse. Un publicista que sepa manejar las imágenes y las palabras, puede transmitir mejor los mensajes en televisión, en radio, en prensa, etcétera, con mayor fuerza, poniendo cuidado en la ubicación de las imágenes o la entonación de la voz. Aún en este caso, las técnicas pueden utilizarse para un beneficio de la empresa, si está vendiendo un producto sano; y si está vendiendo un producto insano, entonces podemos pensar que es malo.

Puede comunicarse una noticia, un anuncio publicitario de un producto o un servicio, o cualquier otro mensaje; lo bueno o lo malo depende de los intereses de aquello que se está comunicando.

**-¿Qué le recomendarías a una persona que desee aprender PNL?**

-Ya sea que busque una nueva formativa o el propósito sea el desarrollo personal, en cualquiera de los dos casos, yo les recomiendo acercarse a una persona que tenga prestigio como formador en PNL o a alguna institución que imparta la materia de manera adecuada.

Hay que identificar muy bien con quién se estudia PNL, porque hay antecedentes de personas, empresas u organizaciones que no son recomendables. Nos hemos encontrado con instituciones que anuncian entrenamiento completo en programación neurolingüística o individuos que se promocionan como los *magos* o los *genios* de la PNL, cuando la formación de los instructores es apenas de un curso por ahí.

Por otra parte, hay personas e instituciones que tienen una formación fuerte, un sustento teórico y práctico importante.

Si asisten a tomar un curso de PNL para el desarrollo personal, yo sugiero que sea con una persona que tenga un currículum con una formación previa en el área de la psicología, en las ciencias del comportamiento. Definitivamente, es un requisito indispensable que los cursos de desarrollo personal sean impartidos por psicólogos, por psicoterapeutas, porque hay *artistas* que dan cursos de desarrollo personal y se les presentan problemas profundos con los asistentes, y no saben por dónde o cómo salirse; o hay ingenieros que por ahí tomaron un curso de una semana, de seis meses o, o tres cursos en un año, y sienten que pueden manejar cualquier situación psicológica, por compleja que ésta sea, depresión por divorcio, enfermedades como el cáncer o el SIDA; y lo único que crean es una situación grave para el paciente, porque no le ayudan a resolver el problema.

En un curso formativo de PNL, pueden haber formadores de diferentes campos del conocimiento. Por ejemplo, en el diplomado de la UNAM hay personas de las áreas

económico-administrativas que dan parte del curso sobre la aplicación de la PNL en la empresa, y hay instructores que tienen una formación previa en ciencias de la salud o en psicología, que explican su aplicación terapéutica. Esto se traduce en una formación completa para alguien que deseé estudiar o certificarse como programador neurolingüístico.

-¿Cómo te imaginas el futuro de la PNL en México?

-Yo imagino dos futuros deseables. El primer futuro deseado está relacionado con la gente. La PNL es una herramienta que está al servicio de la gente, lo principal es la gente, no la programación neurolingüística. Me imagino una tecnología que puede ayudar a las personas a tener una mejor autoestima, a una sociedad mexicana con una mayor autoestima.

¿Puedes imaginarte una sociedad mexicana con una mayor autoestima?, sin duda es una sociedad más saludable, una sociedad que avance hacia el futuro, una sociedad que pueda reconstruir sistemas de creencias que le impiden crecer. Pienso que el objetivo de la PNL, el objetivo de los programadores, es darle la fortaleza interna a las personas para que puedan salir de sus problemas, enfrentar la inseguridad, la pobreza, la corrupción; buscar una sociedad sana, con una valoración personal y grupal, fuerte.

Y, la otra aparte del futuro deseado, me imagino a la PNL como algo que se acaba. Espero que algún día salga otro genio u otros genios que puedan construir nuevas técnicas psicoterapéuticas. Yo no veo la PNL como lo máximo, la veo actualmente como la mejor técnica, o una de las mejoras técnicas, sin desechar las otras. Creo que la PNL es una técnica muy buena, pero deseo como profesionista de la salud que ojalá surjan nuevas técnicas psicoterapéuticas, necesitamos aún mejores técnicas.

No vas a encontrar en mí el deseo de que la PNL sea difundida por todo México; no, ojalá salgan nuevas cosas, ojalá existan nuevas técnicas que nos ayuden a comunicarnos y a guiar más rápidamente al paciente; técnicas que, incluso, puedan ser utilizadas por los públicos marginados, técnica que muchas personas las puedan manejar.

He trabajado con maestros y es muy bello cuando un trabajador de la educación emplea la programación neurolingüística, y no solamente la PNL, sino algunos principios de la psicología para una actitud conducida de los niños. En este tipo de educación especial, los niños no solamente reciben información para el aprendizaje, sino que son conducidos por un camino de seguridad en sí mismos, de inquietud, de creatividad, de valoración. Y esta fuerza es la que debe inculcar un maestro.

La PNL o las nuevas técnicas que surjan en la psicología, que esperamos para los próximos siglos (risas), tienen que servir para que la gente ayude a otra gente. Yo así lo

veo, no estoy comprado por la PNL, como tampoco estuve comprado por el psicoanálisis; estoy comprometido con las nuevas técnicas para ayudar a las personas.

No perdamos de vista que lo importante no es la escuela psicológica, no lo es la PNL, no lo es el psicoanálisis, no lo es la Gestalt; lo importante es la gente. Y si tenemos modelos de comunicación que nos facilitan, cada vez más, transmitir y ayudar a la gente, mejor. No nos casemos con una técnica ni con una teoría; al menos yo no estoy casado con ello.

**-Para concluir, ¿podríamos resumir la finalidad de la PNL como la obtención de la congruencia personal?**

-Uno de los fines de la PNL es la congruencia. Sin embargo, el fin principal de la programación neurolingüística es la salud de la gente y su felicidad.

El objetivo de las neurociencias, de la psicología o cualquier disciplina, no es la investigación, no es el conocimiento; el fin es ayudar a la gente. Los conocimientos no te sirven de nada si no están al servicio de la humanidad.

Por eso, el fin de la PNL es la salud y la felicidad de la gente, y si esto se logra en congruencia, es decir, que las personas puedan caminar con su pensamiento, que hagan lo que expresan, es mucho mejor. Sin embargo, la gente puede ser un poco incongruente, pero si sanan sus relaciones humanas con sus hijos, con su pareja, con los demás; si pueden sanar una enfermedad física a través de un proceso mental, sabemos que el 80 por ciento de las enfermedades están asociadas al estrés; eso ya es un beneficio. Que la persona sea incongruente, no importa mucho, puesto que ya se curó de una enfermedad; si logra ser feliz, qué bueno.

El fin de la PNL es la salud, que la persona sea feliz, que pueda trascender como ser humano en este planeta de forma saludable. La felicidad no solamente es física, sino interaccional, la persona depende de las relaciones con otras personas, lo mismo sucede con la felicidad psicológica. Y esto se logra mejorando su comunicación consigo misma y con los demás.

## Apéndice (B)

### **La enseñanza de la PNL en la carrera de comunicación FCPyS/UNAM**

Con el objetivo de comprobar la utilidad teórico-práctica del modelo comunicacional de la programación neurolingüística, se impartió un curso-taller de monitoreo sobre este tema, dirigido a estudiantes de la carrera en ciencias de la comunicación.

Este curso-taller de PNL, tuvo una duración de 24 horas, y fue presentado a dos grupos, 0024 y 0022, del cuarto semestre (2000-2) de la carrera de ciencias de la comunicación, de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

Fue realizado dentro de la primera unidad del programa de la asignatura *Técnicas y Procesos Informacionales*, a cargo de la profesora Magdalena Ávila Lara, utilizando la metáfora de la computadora y el cerebro humano; el uso de la *programación* en PNL para dar solución a problemas cotidianos –incluyendo el manejo de las computadoras, producto de la capacidad del ser humano.

En calidad de profesor adjunto, a partir del 15 de agosto, durante seis semanas (4 horas por semana), se les expuso a más de 60 alumnos los principios básicos de esta tecnología. El temario abarcó los modelos actuales de la teoría de la comunicación, los descubrimientos de los precursores de la PNL, sus principales modelos comunicacionales y el ámbito práctico de aplicación profesional.

El contenido estuvo basado en el marco conceptual de este trabajo y se transfirió con apoyo de dinámicas de grupo.

El nivel de ejercicios más utilizado fue el interpersonal (entre grupos pequeños, parejas y triadas), en el que los estudiantes intercambiaron roles de operados y explorador, con el propósito de obtener un aprendizaje como pacientes y agentes de cambio.

Otros niveles empleados fueron el intrapersonal (técnicas de introspección) y de todo el grupo (debate y visualización).

Los temas del curso fueron los siguientes:

La cibernetica

Los modelos y las metáforas comunicacionales

Historia del surgimiento de la PNL: Richard Bandler y John Grinder

Las aportaciones de los precursores: Fritz Perls, Virginia Satir, Gregory Bateson,

Noam Chomsky

Los principales modelos:

Metamodelo

Sistemas representacionales

Submodalidades

Claves de acceso visual

Posiciones preceptuales

Rapport

Como un ejercicio de inicio, los estudiantes explicaron de forma libre, mediante una gráfica o argumentación escrita, el modelo de comunicación y sus componentes que, a su juicio personal, representa el acto comunicativo y es útil para analizar la interacción humana en su vida diaria.

La finalidad de la exploración conceptual no se encaminó al análisis exhaustivo de las opiniones de los alumnos, sino a la obtención de parámetros que pudiera develar la metáfora comunicacional utilizada preponderantemente por los futuros comunicólogos, para representar el proceso de comunicación interpersonal.

Cabe destacar que los asistentes, quienes virtualmente se encuentran a la mitad de la carrera, ha cursado materias de teoría de la comunicación, lo que hace interesante conocer su punto de vista acerca de la efectividad de los modelos comunicacionales y su confrontación con la realidad.

El número total de alumnos inscritos en ambos grupos es de 67, sin embargo, la muestra de los trabajos se constituye de 62 trabajos entregados, los cuales fueron agrupados en cuatro categorías, con base en los criterios de especificación de los componentes y la fundamentación realizada por los alumnos.

La siguiente tabla resume las observaciones y los resultados obtenidos.

Modelo de comunicación	Componentes	Número de trabajos	%
Modelo matemático (Shannon y Weaver)	Emisor-codificador mensaje-canal receptor-decodificador	10	16 %
Modelo matemático adaptado al modelo de Aristóteles (Harold Lasswell)	Emisor-mensaje-canal-medio-receptor Retroalimentación-ruido Quién-dice qué- a quién-con qué efectos	8	13 %
Modelo contingente de comunicación	Los anteriores aunados a conceptos e interrelaciones:  Interferencias, entendimiento, deseos, percepción, interpretación, Interacción, retroalimentación, sentidos, distorsión,  Factores sociales, culturales, económicos, políticos, psicológicos, familiares, personales  Comunicación intrapersonal, interpersonal, selectiva, colectiva  Lenguajes verbal y no verbal, códigos	36	58 %
Otros modelos	Mezcla de la metáfora mecanicistas con la metáfora del organismo  Procesos tecnológicos (computación e internet) con procesos intra e interpersonales.	8	13 %
		62	100 %

En los casos del modelo matemático (10 por ciento) o del modelo aristotélico adaptado (8 por ciento), la discriminación de elementos es clara por parte del alumno y sus argumentaciones siguen pautas simples, acordes a los componentes de estos modelos, para representar el acto comunicativo.

Así mismo, puede apreciarse que más de la mitad de los estudiantes (58 por ciento) conciben el proceso de comunicación como un fenómeno complejo, estudiado por la teoría contingente de la comunicación. Aunque los trabajos incorporan elementos de los modelos matemáticos (metáfora mecanicista) y humanista (metáfora

del organismo) se observa el intento de efectuar una diferenciación o un acoplamiento entre estas dos metáforas. Los trabajos hacen evidente la concepción del individuo como parte de los sistemas donde los componentes comunicacionales se encuentran interrelacionados, y la ausencia o la carencia de estos elementos afectan la comunicación entre dos personas.

En el caso de los otros modelos (13 por ciento), denominación que integra aquellos trabajos que escapan de una identificación metafórica específica, se advierten esquemas y argumentaciones relacionadas con los procesos informacionales de la cibernetica y los procesos de comunicación humana. La problemática para asignar una categoría más precisa, está en el hecho de que no se hace ninguna distinción entre ambas metáforas. Se puede aplicar el concepto de *confusión* entre la representación y la explicación del acto comunicativo, descrito por Lucien Sfez en su crítica la comunicación.

Al finalizar el curso, los cambios de los alumnos se reflejaron en su marco conceptual de la comunicación, al que integraron la comunicación intrapersonal y la comunicación interpersonal, así como los beneficios de contemplar la comunicación (verbal y no verbal) en múltiples niveles. Lo que reafirma la conveniencia de su enseñanza en los programas de estudios de la carrera en ciencias de la comunicación.

Se presentan a continuación algunos comentarios de los alumnos.

Ariadna G. Espinoza exterioriza: "Los modelos que nos han enseñado tradicionalmente en materias como teoría de la comunicación, abarcan diversos aspectos de la comunicación humana, algunas teorías tocan el aspecto interno (intrapersonal) y, otras, la comunicación interpersonal, pero muy pocas o ninguna unen en un solo modelo ambas teorías."

Brenda L. Estrada: "Si existe una diferencia entre el sistema de comunicación que plantea la PNL y el sistema que hemos aprendido en la escuela, esto se debe a que éste último es muy lineal y cerrado, ya que en el momento que nos piden describir el modelo comunicativo siempre recurrimos al emisor, canal, mensaje, receptor, contexto, etcétera. A diferencia de ello, lo que la PNL nos ha enseñado es a incluir otros elementos como los sistemas sensoriales que incluyen, las imágenes (visual), sonidos (auditivo) y sensaciones (kinestesia), que tenemos archivadas en nuestro cerebro.

"[...] Se puede decir que el sistema de comunicación que nos enseña en la escuela se puede complementar con el de la PNL en el momento en que cada uno de los elementos comunicativos es desmenuzado por ésta, es decir, que un emisor al adquirir este cúmulo de conocimientos va a saber perfectamente, cuando quiera dirigirse a otra persona, qué clase de mensajes utilizar y por qué canal emitirlos, esto es completamente cíclico, gracias a la retroalimentación, ya que quien en un principio era emisor, ahora se convierte en el receptor."

Jatziri Tejeda: "La PNL cree que para haber una excelente comunicación, se debe de empezar por hacerla eficiente en nosotros mismos, es así como el modelo emisor-mensaje-receptor, no es de mucha utilidad en el proceso de comunicación intrapersonal, o conciencia como se le conoce, en este modelo se dice que no existe tal comunicación, sólo entre dos o más personas se le puede llamar así. Pero la PNL considera importante esta parte de la conciencia, porque es necesario conocernos mejor y saber lo que queremos y podemos lograr para así también transmitir a los demás, con mayor utilidad, un mensaje."

"La PNL considera comunicación al proceso que se da a partir de nuestro pensamiento, tomando en cuenta las aspiraciones, motivaciones, recuerdos, experiencias, ya que todas éstas pueden llegar a transmitirnos algo y de esta manera se convierten en nuestro emisor de vivencias, que sería el mensaje, y nosotros tomariamos el lugar del receptor; sería un modelo así: mente-experiencia-yo."

Iván E. Gudiño: "La PNL, sin que la alabe y la crea la verdad del mundo, creo que es una vía y un recurso con el que podemos modificar para bien de nosotros mismos –y como consecuencia con los demás- aquellos recuerdos, vivencias y experiencias que afectan nuestras vidas cotidianas."

La coincidencia entre los trabajos es la consideración de la PNL como un modelo complementario de otros modelos que amplia las posibilidades de entender la comunicación humana.

Con la finalidad de explicar el modelo de la PNL, asociado a conceptos como el que tiene su origen en el individuo, la retroalimentación a sí mismo o la autoprogramación, fueron escasas, se presentaron algunos trabajos con imágenes que tratan de exemplificar la comunicación como un proceso de entendimiento y cambio interior, que inicia a partir de la persona misma para, después, ser exteriorizado al comunicarnos con otras personas. Hubo quien comparó el proceso comunicativo con la sinapsis, el proceso de transmisión de información entre las células cerebrales.

Aunque son pocos los ejemplos, puede deducirse un cambio en las metáforas o la forma de representar la comunicación por parte de los estudiantes, una vez que conocieron el planteamiento sistemático y holístico de la PNL. Mediante un modelo comunicacional que contribuye a evidenciar las diferencias entre las metáforas mecanicistas y orgánicas de la comunicación (precisamente mostrando las polaridades de la metáfora del cerebro como una computadora), los alumnos son capaces de dimensionar y expresar los aspectos intrapersonales e interpersonales de la comunicación con un enfoque más humanista.

Ante la perdida del contacto humano en la comunicación, la mayoría de los estudiantes destacan las bondades de que la PNL que toma en cuenta la comunicación

interior como un aspecto de bienestar personal (mental y físico) que se comparte con otros individuos con los que se interactúa: familiares, compañeros de escuela y de trabajo, amistades y pareja. Esto es entendible, ya que antes de ser profesionistas, somos seres humanos que deseamos ser dichosos y mantener una interacción armoniosa con los demás.

Alejandra E. Lobillo: "La PNL sirve para la vida en general. La vida en sus infinitas y ricas posibilidades que ahora se ve apoyada por este paradigma.

"Ahora, si uso la PNL en mi vida diaria, claro que redundará en beneficios para la disciplina que estudio, sobretodo porque ambas trabajan con la subjetividad de la gente, ambas tratan de desentrañar los procesos mediante los cuales las personas se conducen en sus relaciones cotidianas. Dando posibilidad para ser más humanos con la gente y poder interactuar con ellas mejor."

Ibeth Parga: "Con la teoría de la PNL se pueden lograr muchas cosas, tanto mejorar como ser humano, como comprender a la diversidad de humanos que nos rodean. Dentro de la carrera de comunicación, la PNL puede ser una importante herramienta para ir abriendo nuevas ramas o campos de estudio, así como darle otro enfoque a las ya existentes. Es una nueva e inteligente manera de explorar nuestras capacidades comunicativas, además de replantear el uso de los medios de comunicación. ¿De qué sirven las tecnologías más avanzadas, si ni siquiera estamos bien comunicados con nosotros mismos, ni comprendemos como seres humanos pensantes y sensibles a quienes nos rodean?"

Respecto a los usos específicos de la programación neurolingüística en la comunicación, los estudiantes reconocen la aportación más importante de la PNL, la transformación de la estructura subjetiva (experiencias), y el valor de las herramientas para lograr los cambios, las submodalidades.

Berenice A. Vázquez: "Con la PNL se pueden hacer infinitas cosas en la comunicación. Puede ayudar a que los mensajes sean más digeribles y claros, y también a comprender y descifrar los que recibimos. En el campo de los medios audiovisuales es una gran enseñanza, pues nos muestra cómo las submodalidades pueden ser aplicadas para generar ciertas reacciones comunes en las personas."

Aunque, no cita el término específico de *submodalidades*, la estudiante hace referencia a los cambios en los sistemas representacionales visual, auditivo y kinestésico, y demuestra su interés e intuición de utilizar las técnicas de la PNL tanto en el plano profesional como en el personal. Yazmín Rojas: "Debido a que la PNL trabaja con emociones y sensaciones, puede ser utilizada en muchos campos de la comunicación, por ejemplo en publicidad, para hacer el producto más atractivo; en cine, para que alguna escena, según sea la emoción que se quiera proyectar. Lo podemos ver en las películas de tipo comedia las cuales son muy coloridas y brillantes, mientras que en las

de drama hay un juego de luz muy interesante; también se puede utilizar en radio, propaganda, televisión, entre otros campos.

"En lo personal yo utilizo la PNL para momentos en que me siento muy tensa, recuerdo alguna experiencia agradable y trabajo con la luz, los sonidos, para sentirla con más intensidad, y así la tensión pasa a un segundo plano."

Aldo Fabrício Meza Corona: "Es realmente importante que sepamos utilizar la PNL en nuestra carrera como herramienta de apoyo, y buscar el equilibrio que nos representa en sus principios para saber aplicar la comunicación en la sociedad, según el medio en el que nos desenvolvamos. No dada más para interés individual, sino que sus técnicas y procedimientos nos muestran y nos enseñan la manera en que podemos aprender y comprender cómo cada persona se comporta y por qué, para así saber la forma de dirigir nuestro mensaje."

Un último aspecto por destacar, es que si bien los estudiantes reconocen en el modelo de la PNL una teoría vinculada a la Escuela de Palo Alto, les queda muy claro que de nada sirve su comprensión si los conocimientos no se llevan al terreno de la práctica.

## Fuentes informativas

### Bibliográficas

**Bandier, Richard**

1980

*La magia en acción*, Editorial Sirio, España, 340 pp.

1985

*Use su cabeza para variar*, Editorial Cuatro Vientos, Chile, 1994, 5a. reimpresión, 152 pp.

**Bandier, Richard y Grinder, John**

1975a

*La estructura de la magia I*, Editorial Cuatro Vientos, Chile, 1996, 8a. edición, 228 pp.

1975b

*Patrones de las técnicas hipnóticas de Milton H. Erickson* (*Patterns of the hypnotic techniques of Milton H. Erickson, M. D.*), vol. I, Meta Publications, EUA, 268 pp.

1982

*Reencuadre (Reframing)*, Real People Press, EUA, 1982, 212 pp.

**Bandier, Richard; Grinder, John y Satir, Virginia**

1976

*Cómo superarse a través de la familia*, Editorial Diana, México, 1986, 3a. impresión, 180 pp.

**Bandier, Richard y MacDonald, Will**

1988

*Una guía práctica sobre submodalidades* (*An insider's guide to sub-modalities*), Meta Publications, EUA, 1988, 116 pp.

**Barthes, Roland**

1957

*Mitologías*, Siglo XXI, México, 1988, 7a. edición, 264 pp.

**Bateson, Gregory**

1972

*Pasos hacia una ecología de la mente*, Ediciones Lohle-Lumen, Argentina, 1999, 552 pp.

**Bateson, Gregory, et. al.**

1981

*La nueva comunicación*, Editorial Kairos, España, 1994, 4a. edición, 380 pp.

**Bateson, Gregory y Ruesch, Jurgen**

1984

*Comunicación, la matriz social de la psiquiatría*, Ediciones Paidos, España, 1984, 1a. reimpresión, 244 pp.

**Berlo, David K.**

1960

*El proceso de la comunicación*, Editorial El Ateneo, Argentina, 1997, 19a. reimpresión, 184 pp.

**Buckley, Walter**

1967

*La sociología y la teoría moderna de los sistemas*, Amorrortu Editores, Argentina, 1982, 3a. reimpresión, 324 pp.

**Camacho, Lidia**

1999

*La imagen radiofónica*, McGraw-Hill, México, 1999, 1a. edición, 148 pp.

**Castilla del Pino, Carlos**

1970

*La incomunicación*, Ediciones Península, España, 1989, 168, pp.

**Chalmers, Alan F.**

1976

*¿Qué es esa cosa llamada ciencia?*, Siglo XXI Editores, México, 1999, 23a. edición, 256 pp.

**Chimal, Carlos**

1999

*La cibernetica*, Consejo Nacional para las Culturas y las Artes, México, 1999, 68 pp.

**Chomsky, Noam**

1957

*Estructuras sintácticas*, Siglo XXI Editores, México, 1997, 20a. edición, 184 pp.

1965

*Aspectos de la teoría de la sintaxis*, Gedisa Editorial, España, 1999, 1a. edición, 264 pp.

1968

*El lenguaje y el entendimiento*, Planeta-Agostini, España, 1992, 320 pp.

**Cudicio, Catherine**

1985

*Cómo comprender la PNL*, Ediciones Granica, España, 1999, 200 pp.

1991

*PNL y comunicación*, Ediciones Granica y Javier Vergara Editor, Argentina, 1992, 244 pp.

**De la Fuente, Ramón**

1959, 1992

*Psicología médica*, Fondo de Cultura Económica, México, 1996, 3a. reimpresión de la 2a. edición, 552 pp.

**De la Peña, Luis**

1987

*Albert Einstein: navegante solitario*, SEP-FCE, México, 1998, 2a. edición, 160 pp.

- Dilts, Robert**  
1990a  
*Cómo cambiar creencias con PNL*, Editorial Sirio, España, s/f., 272 pp.
- 1990b  
*Las creencias*, Ediciones Urano, España, 1996, 232 pp.
- 1998  
*Creación de modelos con PNL*, Ediciones Urano, España, 1999, 304 pp.
- Dorfles, Gillo, et. al.**  
1983  
*Publicidad: una controversia*, Ediciones Eufesa, México, 1983, 1a. edición, 224 pp.
- Eco, Humberto**  
1977  
*Cómo se hace una tesis*, Gedisa Editorial, España, 1994, 272 pp.
- Fernández Collado, Carlos (coordinador) et. al.**  
1991  
*La comunicación en las organizaciones*, Editorial Trillas, México, 1991, 368 pp.
- Ferrater Mora, José**  
1941, 1979  
*Diccionario de filosofía*, Editorial Ariel, Barcelona, España, 1994, 1a. edición, 4 vols.
- Fonseca, Carlos**  
1998  
*Si alguien puede, tú puedes*, Editorial PAX, México, 1a. edición, 1998, 212 pp.
- Gaines, Jack**  
1979  
*Fritz Perls, aquí y ahora*, Editorial Cuatro Vientos, Chile, 1993, 3a. edición, 360 pp.
- Galeano, Ernesto César**  
1997  
*Modelos de comunicación*, Ediciones Macchi, Argentina, 1997, 2a. edición, 152 pp.
- Grinder, John y Bandler, Richard**  
1976  
*La estructura de la magia II*, Editorial Cuatro Vientos, Chile, 1995, 2a. edición, 236 pp.
- 1980  
*De sapos a principes*, Editorial Cuatro Vientos, Chile, 1997, 11a. reimpresión, 212 pp.

**Guiraud, Pierre**

1955

*La semántica*, Fondo de Cultura Económica, México, 1995, 7a. reimpresión, 144 pp.

1971

*La semiología*, Siglo XXI Editores, México, 1999, 24a. edición, 136 pp.

**Habermas, Jürgen**

1981a

*Teoría de la acción comunicativa*, vol. I, Taurus Ediciones, España, 1987, 4a. edición, 520 pp.

1981b

*Teoría de la acción comunicativa*, vol. 2, Taurus Ediciones, España, reimpresión de la 1a. edición, 1992, 624 pp.

**Haley, Jay**

1986

*Las tácticas de poder de Jesucristo y otros ensayos*, Editorial Paidos, España, 2a.edición, 1994, 160 pp.

**Harris, Carol**

1998

*Los elementos de la PNL*, Editorial EDAF, España, 1999, 224 pp.

**Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos y Batista Lucio, Pilar**

1998

*Metodología de la investigación*, McGraw-Hill, México, 1998, 2a. edición, 504 pp.

**Huneeus, Francisco**

1986

*Lenguaje, enfermedad & pensamiento*, Editorial Cuatro Vientos, Chile, 1994, 4a.edición, 184 pp.

**Jakobson, Roman**

1980

*El marco del lenguaje*, Fondo de Cultura Económica, México, 1996, 1a. reimpresión, 136 pp.

**Kao, John**

1996

*Jamming*, Editorial Norma, Colombia, 1997, 208 pp.

**Knapp, Mark L.**

1980

*La comunicación no verbal*, Paidos, México, 1995, 376 pp.

**Knight, Sue**

1995

*La PNL en el trabajo*, Editorial Sirio, España, s/f, 288, pp.

**Kuhn, Thomas S.**

1962

*La estructura de las revoluciones científicas*, Fondo de Cultura Económica, México, 1999, 15a. edición, 320 pp.

1981

*¿Qué son las revoluciones científicas?*, Paidos/ICE-UAB, España, 1a. edición, 1989, 152. pp.

**Lakatos, Imre**

1975

*La metodología de los programas de investigación científica*, Alianza Editorial, España, 1983, 320 pp.

**Lévi-Strauss**

1987

*Mito y significado*, Alianza Editorial, México, 1989, 1a. reimpresión de la 1a. edición, 100 pp.

**Matterlat, Armand y Matterlat, Michèle**

1995

*Historia de las teorías de la comunicación*, Paidos, España, 1997, 144 pp.

**McClendon, Terrence L.**

1989

*Los años salvajes de la PNL /The wilds days NLP 1972-1981*, Meta Publications, EUA, 1989, 136 pp.

**O'Connor, Joseph y Seymour, John**

1990

*Introducción a la PNL*, Ediciones Urano, España, 1996, 352 pp.

1994

*PNL para formadores*, Ediciones Urano, España, 1996, 384 pp.

**Perls, Fritz**

1969

*Sueños y existencia*, Editorial Cuatro Vientos, Chile, 1998, 12a edición, 296 pp.

1973

*El enfoque gestáltico y testimonios de terapia*, Editorial Cuatro Vientos, Chile, 1997, 9a reimpresión, 188 pp.

**Platón**

*Diálogos*, Editorial Porrúa, México, 1993, 804 pp.

**Rojas Soriano, Raúl**

1977

*Guía para realizar investigaciones sociales*, UNAM, México, 1985, 8a. edición, 284 pp.

1992

*Formación de investigadores educativos*, Plaza y Valdés, México, 1993, 2a. edición, 256 pp.

**Rosen, Sydney**

1982

*Mi voz irá contigo, los cuentos didácticos de Milton H. Erickson*, Paidos, México, 1997, 232 pp.

**Sary, Patrick**

1996

*PNL*, Gaia Ediciones, España, 1998, 96 pp.

**Satir, Virginia M.**

1964

*Psicoterapia familiar conjunta*, La Prensa Mexicana, México, 1980, 2a. edición, 264 pp.

1976

*En contacto íntimo*, Árbol Editorial, México, 1997, 5a. reimpresión, 88 pp.

1983

*Terapia familiar paso a paso*, Editorial PAX, México, 1997, 2a. reimpresión, 276 pp.

1988

*Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar*, Editorial PAX, México, 1999, 11a. reimpresión, 408 pp.

1989

*Ejercicios para la comunicación humana*, Editorial PAX, México, 1996, 3a. reimpresión, 128 pp.

S/F

*Vivir para amar*, Editorial PAX, México, 1996, 1a. reimpresión, 116 pp.

**Savater, Fernando**

1992

*Política para Amador*, Editorial Ariel, México, 1994, 3a. reimpresión, 240 pp.

1997

*El valor de educar*, Instituto de Estudios Educativos y Sindicales de América-SNTE, México, 1997, 1a. reimpresión, 204 pp.

**Schramm, Wilbur (compilador), et. al.**

1965

*La ciencia de la comunicación humana*, Editorial Grijalbo, México, 1995, 192 pp.

**Sfez, Lucien**

1988

*Crítica de la comunicación*, Amorrortu Editores, Argentina, 1995, 512 pp.

1991

*La comunicación, ¿qué sé?*, Publicaciones Cruz, México, 1992, 1a. edición, 114 pp.

**Shelley, Mary**

*Frankenstein o el moderno Prometeo*, Valdemar, España, 1994, 208 pp.

**Solares, Ignacio**

2000

*Cartas a una joven psicóloga*, Alfaguara, México, 2000, 1a. edición, 232 pp.

**Springer, S. P. y Deutsch, G.**

1981

*Cerebro izquierdo/cerebro derecho*, Gedisa, España, 5a. edición, 1994, 240 pp.

**Toffler, Alvin**

1990

*El cambio del poder*, Plaza & Janes Editores, España, 1992, 2da. edición, 472 pp.

**Villanueva, Ernesto (coordinador), et. al.**

1995

*Derecho y ética de la información*, Media Comunicación, México, 1995, 1a. edición, 288 pp.

**Watzlawick, Paul**

1977

*El lenguaje del cambio*, Editorial Heder, España, 6a. edición, 1994, 176 pp.

**Watzlawick, Paul; Helmick Beavin, Janet y Jackson, Don D.**

1967

*Teoría de la comunicación humana*, Editorial Tiempo Contemporáneo, Argentina, 4a. edición, 1976, 260 pp.

**Watzlawick, Paul; Weakland, John H y Fish, Richard**

1974

*Cambio*, Editorial Herder, España, 1976, 200 pp.

**Zeig, Jeffrey K.**

1980

*Un seminario didáctico con Milton H. Erickson*, Amorrortu Editores, Argentina, 1985, 300 pp.

## Hemerográficas

**Carreño González, Salvador**

*Problemas en la enseñanza universitaria de la comunicación*, Revista Panorama Universitario, México, abril 2000.

**De Geus, Arie P.**

*La planeación como aprendizaje, (Planning as Learning)*, Harvard Business Review, marzo-abril, EUA, 1988.

**Duncan, Tom; Caywood, Clarke y Newsom, Doug**

*Preparando a los estudiantes de publicidad y relaciones públicas para la industria de la comunicación en el siglo 21, un informe de la fuerza de trabajo en comunicaciones integradas (Preparing advertising and public relations students for the communications industry in the 21st century)*, EUA, 1993, 64 pp.

**Fuentes Navarro, Raúl, y Sánchez Ruiz, Enrique E.**

*Investigación sobre comunicación en México: los retos de la institucionalización, La investigación de la comunicación en México: Tendencias y perspectivas para los noventas*, Cuaderno de comunicación y prácticas sociales, Universidad Iberoamericana, número 3, marzo 1992.

**Laghlin, Roberto M.**

*El libro de los corazones, La jicara*, Fondo Nacional para la Cultura y las Artes, México, San Cristóbal de las Casas, Chiapas, publicación periódica Xigaguetaguie, número 5, Xandú, 1996.

**Vega Mendoza, Margarita**

*Desarrolla mexicano spray antidepresivo*, Periódico *Reforma*, número 2447, año 7, jueves 24 de agosto del 2000.

S/A

*Entrevista a Ruy Pérez Tamayo*, Revista CONAMED, Comisión Nacional de Arbitraje Médico, México, año 3, número 10, enero-marzo 1999, 48 pp.

S/A

*Los gigantes de Fortune Global 500, Fortune Americas*, Periódico *Reforma*, 7 de agosto 2000.

*Catálogo de carreras 1996*, Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, México, 1a. edición, 1996, 272 pp.

*Informe anual de actividades*, Comisión Nacional de Arbitraje Médico, México, junio 1997-mayo 1998, 112 pp.

*Informe anual de actividades*, Comisión Nacional de Arbitraje Médico, junio 1999-mayo 2000, 164 pp.

**Testimoniales**

**Fonseca Hernández, Carlos**

Entrevista realizada el 21 de septiembre 2000, en México, Distrito Federal.

**En línea**

*Primer Instituto de PNL y La Asociación de PNL*, er. los EUA.

<http://www.nlp-dhe.com>