

**PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA  
COMO APOYO AL ÉXITO COMUNICACIONAL**

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE  
COMUNICADOR SOCIAL**

**PRESENTADO POR:  
Manuela Jiménez Serna –Periodismo y Organizacional-  
Natalia Baldeón Padilla -Organizacional-**

**DIRECTOR  
Luis Ignacio Sierra**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA  
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE  
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

**BOGOTÁ D.C., 28 DE OCTUBRE DE 2008.**

Bogotá, julio 31 de 2008

Dr.:

**JÜRGEN HORLBECK**

**Decano Académico Facultad de Comunicación y Lenguaje**

**Universidad Javeriana**

**Ciudad**

Estimado Jürgen:

Cordial saludo.

Le presento oficialmente el trabajo de grado: "**PROGRAMACIÓN NEURO-LINGÜÍSTICA COMO APOYO AL ÉXITO COMUNICACIONAL**", de las estudiantes: MANUELA JIMÉNEZ SERNA, estudiante del énfasis en Periodismo y Comunicación Organizacional y NATALIA BALDEÓN PADILLA estudiante de la Carrera de Comunicación Social, con énfasis en Comunicación Organizacional, el cual cumple con los requisitos académicos exigidos por la Facultad para los trabajos de final de carrera, a fin de que le sean asignados los jurados evaluadores correspondientes y pueda ser convocada a sustentación.

Agradezco mucho su amable atención.

Cordialmente,

**Luis IgnacubSierra Gutiérrez/**

**lisierra@javeriana.edu.co**

**Profesor Titular Departamento de Comunicación**

## **AGRADECIMIENTOS:**

Los mejores padres valen más que mil maestros...

**DEDICATORIA:**

A todas las personas que se interesan por mejorar sus habilidades comunicativas y alcanzar el éxito.

## TABLA DE CONTENIDO

Págs.

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>I. UN RECORRIDO POR LAS TEORÍAS DE LA COMUNICACIÓN.....</b>	<b>6</b>
<i>Estudios e influencia sobre la propaganda.....</i>	<i>10</i>
<i>Los estudios experimentales sobre la comunicación.....</i>	<i>14</i>
<i>La comunicación como una estructura.....</i>	<i>16</i>
<i>La crítica a los medios masivos de comunicación.....</i>	<i>18</i>
<b>II. ANTECEDENTES DE LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA...25</b>	
<i>Contexto histórico social.....</i>	<i>26</i>
<i>Los estudios de Palo Alto y la conexión con la PNL.....</i>	<i>29</i>
<i>Inicios de la PNL.....</i>	<i>39</i>
<i>Presupuestos de la PNL.....</i>	<i>41</i>
<i>La PNL y sus relaciones actuales.....</i>	<i>43</i>
<i>Herramientas de la PNL.....</i>	<i>44</i>
<i>Las submodalidades.....</i>	<i>45</i>
<i>Rapport (igualarse al otro).....</i>	<i>48</i>
<i>Reframing (reinterpretación), Swish (chasquido) y Anclas.....</i>	<i>50</i>
<i>Crítica a la PNL.....</i>	<i>52</i>
<b>III. ¿CÓMO LA PNL PERMITE COMUNICARSE MEJOR?.....</b>	<b>57</b>
<i>Importancia de la PNL en la comunicación.....</i>	<i>57</i>
<i>PNL aplicada en diferentes campos de la comunicación.....</i>	<i>61</i>
<i>    Periodismo.....</i>	<i>61</i>
<i>    El lenguaje y la PNL.....</i>	<i>63</i>
<i>    Comunicación Organizacional.....</i>	<i>65</i>
<i>    Cambios conductuales.....</i>	<i>66</i>
<i>    Publicidad.....</i>	<i>68</i>

<b>CONSIDERACIONES FINALES.....</b>	<b>73</b>
-------------------------------------	-----------

**ANEXOS**

<i>Glosario de términos.....</i>	<i>79</i>
----------------------------------	-----------

<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>81</b>
--------------------------	-----------

## INTRODUCCIÓN

Para desarrollar ésta investigación, se realizó un recorrido teniendo como base la Programación Neurolingüística (PNL) pero partiendo desde lo general hasta lograr delimitar el tema, llegando así a lo específico: *La Programación Neurolingüística como apoyo al éxito comunicacional*.

Durante este recorrido estudiamos e investigamos temas que creíamos se podían relacionar con la PNL, siempre conectándola a la comunicación. Desde un principio se consideró la importancia de la PNL ya que, cuando se puede relacionar la mente con el lenguaje, se pueden desarrollar programas mentales que conllevan a las personas a lograr sus objetivos, en la mayoría de las veces de comunicación. Los cursos de PNL se han implementado para formar educadores y psicólogos en el proceso de orientación humana, han sido tan eficaces los resultados que cuando fueron conocidos por empresarios competitivos del mundo económico, se logró difundir a la PNL por el mundo entero, para la preparación de gerentes y recursos humanos en el proceso de adaptarse a la sociedad, dirigir grupos de personas, creando situaciones propicias para que los empleados puedan desarrollar todo su potencial.

En el proceso de delimitación del tema se investigó a algunos agentes sociales en los cuales veíamos procesos de manipulación, tal es el caso de: políticos vs., votantes y los brujos-videntes vs., personas que consultan, teniendo en cuenta que estas Instituciones podían darnos una visión más amplia de lo que realmente ellos hacen, tanto en sus discursos, en lo que dicen, en el poder que tienen en su palabra, en la forma en que le llega a la demás gente y en esa gente que es totalmente creyente de ellos. Existe muchas personas que son seguidores de políticos, de partidos políticos ya sea por las diferentes formas de pensamiento o por todo lo que les dicen y así mismo existen muchas personas que son fieles creyentes de lo que les dice un brujo al leer el tarot, la mano, el cigarrillo etc.

Después de descartar esta idea, se pasó a considerar que la PNL es un modelo de comunicación tan importante, verídica y adaptable como los demás modelos de comunicación que existen hasta el momento y era importante darla a conocer como una

herramienta y modelo de comunicación adaptable a nuestra vida cotidiana y en general en cualquier campo y estudio profesional.

Es así como se logró establecer el punto central a investigar partiendo del conocimiento previamente adquirido en los demás temas, centrándonos en ver la posibilidad de estudiar la PNL como una herramienta dentro de los estudios de la comunicación. Desde que iniciamos nuestro trabajo de grado contamos con varios expertos que nos brindaron su asesoría y permitieron que desarrolláramos nuestro trabajo. Primero, contamos con la asesoría de una especialista en análisis cultural, ella nos fue llevando por los estudios de la sociedad en varios contextos. El segundo y más extenso colaborador estuvo con nosotras por un largo periodo, él nos mostró su visión de la PNL y contribuyó a que le diéramos un orden y un desarrollo a nuestra tesis. El tercero, es nuestro actual asesor que aunque no estuvo con nosotras por mucho tiempo, si permitió que centráramos nuestro estudio en la comunicación y en los estudios y teorías que se han desarrollado para mejorarla.

Ahora teniendo claro el tema de investigación de esta tesis usted podrá encontrar en los siguientes tres capítulos información clara, precisa y que lo centrará en el tema manteniendo siempre un hilo conector que no le permitirá perderse en algún momento de la lectura.

En el primer capítulo: *“Un recorrido por las teorías de la comunicación”* se realizará una revisión de diferentes teorías de comunicación; allí se estudiarán diferentes miradas, escuelas y propuestas que se han planteado para estudiar tanto la comunicación de masas como la comunicación en otros ámbitos; por lo tanto, no se analizará la innovación en los diferentes canales de transmisión de información ni los procesos técnicos que se presentaron con el desarrollo de los medios masivos de comunicación, sino que se verá cuáles fueron los procesos sociales, económicos y políticos que influyeron tanto en la sociedad como en el individuo para el desarrollo de estos modelos. Por eso, se presentará un análisis sociológico del impacto que tuvieron las diferentes teorías dentro del contexto donde se desarrollaron. En este capítulo se encuentran diferentes maneras de abordar las teorías, así como las posiciones de diferentes autores frente a ellas.

Al terminar este capítulo usted logrará responder a: ¿Qué impacto tuvieron en la sociedad las diferentes teorías de comunicación?, ¿Cómo los diferentes contextos sociales fueron impulsando la creación de los modelos de comunicación? y ¿Cómo la evolución de los diferentes modelos permite incluir nuevas herramientas como la PNL dentro de los estudios de comunicación?

En el segundo capítulo: “*Antecedentes de la Programación Neurolingüística*” se hace un acercamiento a las distintas disciplinas que contribuyeron con el desarrollo de la Programación Neurolingüística; allí se presentan los aportes más significativos que escogieron Richard Bandler y Jhon Grinder (1980), creadores de este programa, para formularla. A su vez muestra algunos rasgos representativos del contexto de los años sesenta, época de desarrollo de la PNL; pensamiento de la sociedad de ese entonces; visiones globales de los acontecimientos más importantes del periodo y una recopilación de los aportes y teorías de la Escuela de Palo Alto; la Lingüística Estructural de Noam Chomsky; las cuatro fases de la Psicología, en especial la cuarta fase: la Psicología Transpersonal. Esta Psicología que se enfoca en el desarrollo del potencial humano y de la cual la PNL toma gran parte de sus presupuestos.

Así mismo, se encuentra una recopilación de los presupuestos más importantes que maneja la PNL, las herramientas principales que facilitan la comunicación interna y externa enfocándose en la importancia de estas para mejorar la comunicación. Por último se encuentra la crítica que varios autores le han hecho a la PNL, la cual nos sirve para tener una visión más amplia de esta y rescatar por qué es importante verla dentro de los estudios de la comunicación.

Después de revisar los anteriores capítulos se encontrará la relación entre las herramientas de la PNL y cómo pueden utilizarse para mejorar la comunicación en cada uno de los campos; de tal manera que en el tercer capítulo: “*¿Cómo la PNL permite comunicarse mejor?*” se podrá encontrar cómo se pueden utilizar estas herramientas para comunicarse rápida y efectivamente.

Así mismo, encontrará casos de éxito en los que se han utilizado estas herramientas; una división por campos o especialidades de la comunicación y una visión de los estudios en comunicación actuales y cómo la PNL también contribuye a que las comunicaciones directas se realicen con mayor efectividad.

Es importante resaltar que esta investigación no se basó en manejar una relación directa entre la PNL y el campo Organizacional, porque éste ha sido uno de los campos más estudiados por los autores modernos y consideramos que la PNL puede ser implementada en todos los campos de la comunicación.

A lo largo de nuestra carrera detectamos que existe un vacío académico, el cual no nos permitió conocer herramientas para facilitar nuestra comunicación, nuestra forma de pensar, escribir y dirigirnos a un público asertivamente; tampoco encontramos la forma de eliminar miedos e inseguridades en el momento de dirigirnos a un público extenso, en momentos en los cuales debíamos tratar con personas que tienen una barrera y que no permiten acceder fácilmente a ellas.

Por esto en el desarrollo de nuestra investigación consideramos que es importante que se incluya en el pensum de comunicación una cátedra, inicialmente electiva, de PNL por medio de la cual los estudiantes puedan aprender a comunicarse asertiva y exitosamente; eliminar los miedos que se presentan frente a públicos externos y lograr un vínculo entre el receptor y el emisor que garantice que los objetivos de comunicación planteados sean alcanzados.

Teniendo en cuenta que el vocabulario utilizado en la PNL es nuevo y el significado de algunas palabras es desconocido, decidimos incluir al final un glosario en el cual se podrá encontrar palabras clave dentro de la tesis con su significado.

## **CAPÍTULO I**

### **UN RECORRIDO POR LAS TEORÍAS DE LA COMUNICACIÓN**

*La manera más fácil para lograr el éxito mencionado es decidir  
Primero qué quieres ser y luego poner en práctica esa decisión.*

*Talane Miedaner*

A lo largo de este capítulo se realizará una recopilación de diferentes teorías de comunicación, se analizarán diferentes miradas, escuelas y propuestas para estudiar la comunicación de masas y la comunicación en otros ámbitos. Aquí no se analizará la innovación en los diferentes canales de transmisión de información ni los procesos técnicos que se presentaron con el desarrollo de los medios masivos de comunicación; por el contrario, se verá cuáles fueron los procesos sociales, económicos y políticos que influyeron tanto en la sociedad como en el individuo para el desarrollo de estos modelos. Por eso se presentará un análisis sociológico del impacto que tuvieron las diferentes teorías dentro del contexto donde se desarrollaron. Es así como se encuentran diferentes maneras de abordar las teorías y las posiciones de diferentes autores frente a ellas.

De acuerdo con lo anterior y con las investigaciones realizadas se logrará responder a: ¿Qué impacto tuvieron en la sociedad las diferentes teorías de comunicación?, ¿Cómo los diferentes contextos sociales fueron impulsando la creación de los modelos de comunicación? y ¿Cómo la evolución de los diferentes modelos permite incluir nuevas herramientas como la PNL dentro de los estudios de comunicación?

A principios del siglo XIX se empezaron a ver procesos de creación de nuevas formas de comunicación por medio de la tecnología. En ese momento aparecen las primeras ideas de “la visión de la comunicación como factor de integración de sociedades humanas. La noción de comunicación, centrada primero en la cuestión de las redes físicas y proyectadas en el corazón mismo de la ideología del progreso, ha abarcado al final del siglo la gestión de multitudes humanas” (Mattelart, A. y Mattelart M., 1997: 13). El pensamiento de la sociedad se veía como organismo, como un conjunto con funciones determinadas que inspiraron las primeras ideas de una “ciencia de la comunicación”.

Fue precisamente en este periodo cuando empezaron a realizarse los primeros estudios de la comunicación como ‘ciencia’, ya que se veía alrededor una gran cantidad de adelantos tecnológicos como: los primeros experimentos con radio de onda corta y la llegada a los cines de las primeras películas con sonidos. Así mismo, en este periodo se realizó el primer

viaje aéreo a través del Atlántico, lo que evidencia el gran adelanto que vivieron los individuos y la sociedad a inicios del siglo XX, frente a procesos de dificultades como las que vivieron décadas después frente a crisis económicas, como la gran depresión por culpa de la bolsa de valores de Nueva York y crisis políticas por los enfrentamientos producidos por las Guerras Mundiales, dejando un impacto mayor en la sociedad que apenas se estaba dando cuenta de los resultados producidos por la tecnología, utilizado para el bien o para el mal.

En los inicios del siglo XX se empieza a presenciar una situación llamada ‘visibilidad’ que se produjo con la aparición de los medios masivos de comunicación, pues con estos se hace más fácil que las personas se muestren al público. Con estos aparece la “co-presencia”, que trae la televisión, donde gran cantidad de personas pueden ver a otra aunque no estén presentes en los hechos y no se encuentren cerca de la noticia o información. Es por esto que “Los medios de comunicación sirvieron no sólo como vehículo para promulgar decretos oficiales, sino también como medio para fabricar una auto-imagen que podría ser transmitida en otros lugares lejanos”. (Thompson, 1998:182).

Uno de los conceptos importantes para identificar por qué el contexto social de esta época determinó la creación de varios modelos de comunicación es el de ‘sociedad de masas’. Este inicialmente se creó en Europa con la llegada de la Revolución Industrial, ya que se presentaron gran cantidad de aglomeraciones y revoluciones de los trabajadores contra las fábricas y la explotación laboral. Debido a que la sociedad del siglo XIX era muy conservadora, se presentaron situaciones donde se vio la pérdida de la exclusividad por parte de las clases altas, y así la mayoría de personas tuvieron acceso a productos que antes no podían conseguir. Es por eso que los vínculos tradicionales sufrieron un debilitamiento que también afectó a los tejidos de la sociedad. A partir de esto, se produce una unión entre personas que no tienen nada que ver, que no se conocen, pero tienen características similares; ellos tienden a agruparse para sentirse más fuertes e identificarse socialmente y en ese momento pierden su identidad individual.

El concepto de masa fue uno de los que se analizaban a principios del siglo XX en la sociedad. Fue elaborado y nutrido por la psicología y la sociología; los primeros en hablar de éste término fueron Gustave Le Bon, un reconocido psicólogo, etnólogo y médico francés y Gabriel Tarde un sociólogo del mismo país. Le Bon consideraba que “la masa se forma a causa de un estado pasional en el que se diferencian los individuos, fundiéndose sugestivamente sus actitudes: se trataría de un contagio mental relacionado con los fenómenos hipnóticos” (Poveda Ariño, J.M., 2007). Por su parte, Tarde considera que existe un instinto de imitación primario en todos los seres humanos para vivir, y es precisamente por esta razón que se forman las masas al contagiarse entre ellos y seguir lo que hacen y dicen los demás.

Le Bon (1895) establece y describe los fenómenos básicos relacionados con el comportamiento de las muchedumbres y establece las reglas fundamentales de este comportamiento: “pérdida temporal de la personalidad individual consciente del individuo, suplantación por la ‘mente colectiva’ de la masa, acciones y reacciones dominadas por la unanimidad, la emocionalidad y la irracionalidad” (*Le Bon*, 2004). En sus investigaciones condena “todas las formas de lógica colectiva que interpreta como una regresión en la evolución de las sociedades humanas” (Mattelart, A. y Mattelart M., 1997: 19).

Cuando se empiezan a ver los primeros conceptos de masa se evidencia que la cantidad de mensajes emitidos y la constante información presentada al público era algo novedoso y desconocido, pues la sociedad estaba empezando a tener un contacto permanente con tecnologías que hasta ese momento eran inexploradas y, por lo tanto, se pensaba que no eran conscientes y no podían decidir acerca de lo que querían hacer.

Las personas que se encontraban absorbidas por la masa tenían dos características representativas: el sentimiento de ser invencible y de tener un poder superior, dicho sentimiento muchas veces puede convertirse en realidad, porque al estar en masa no es solo un individuo, sino que son muchos; y la desaparición de la responsabilidad individual, ya que los hombres no responden por sus actos, pues dentro de la masa se vuelven anónimos y pueden exteriorizar “sus emociones pulsionales inconscientes que reprime aislado, ya que

desaparece la conciencia moral cuyo núcleo es la angustia social” (NM Comunicaciones TM, 2007).

Una tercera característica de las personas absorbidas por la masa, era el contagio de sentimientos y actos, donde se pierden los intereses personales, pues son reemplazados por los intereses de la masa; estos hacen que exista un contagio, donde los rasgos del hombre masa se exterioricen y se centren en su vida. Lo anterior es quizá es el punto fundamental, ya que las masas están expuestas a un alto grado de persuasión y de ‘sugestionabilidad’.

Para Le Bon hay una relación entre el alma de las masas y el alma de los primitivos. “En el alma de las masas las ideas propuestas pueden coexistir y tolerarse, las palabras influyen mágicamente en la masa, en esta predomina la ilusión y la fantasía sobre todo lo real” (ibídem).

Las situaciones por las que tuvo que pasar la ‘masa’, como estar en contacto con un gran flujo de información, agruparse, perder su individualidad, permitieron que se presentaran aspectos de competencia y división del trabajo; estas situaciones llevaron a “formas no planificadas de cooperación competitiva, que son las que permiten las relaciones simbióticas o el nivel biótico de la organización humana” (Mattelart, A. y Mattelart M., 1997: 25). El nivel biótico podría clasificarse como un nivel “subsocial”, pues se puede ver como la expresión llamada *web of life* donde se habla de la vinculación que existe de todas las criaturas en una unión vital.

### ***Estudios e influencia de la propaganda***

A finales de la década de los veinte se presentó una difusión a gran escala de las comunicaciones de masas. Debido a la gran cantidad de comunicaciones se vio la necesidad de responder a ¿qué efecto produce los *media* en una sociedad de masas? Fue así como surgió la Teoría de la Aguja Hipodérmica, modelo de la Bala Mágica o Transmisión en Cadena, como también fue llamada. Esta teoría analizó la influencia de la propaganda en las acciones de participación ciudadana durante la Primera Guerra Mundial y estuvo

caracterizada por “la novedad del fenómeno de las comunicaciones de masa y la conexión de este suceso con las trágicas experiencias totalitarias de la época” (Wolf, M., 1985: 23).

Durante esta época las dos Guerras Mundiales llevaron a un alto reconocimiento del poder internacional y evidenciaron las dificultades para el equilibrio del poder. Así mismo, mostraron la forma más extrema de violencia contra la humanidad y se reconoció el aumento de interconexión e interdependencia de las naciones. Eso hizo que tanto individuos como grupos llegaran a reconocerse como sujetos de derecho internacional,<sup>1</sup> basándose en convenios innovadores como lo fueron las cartas de los tribunales de crímenes de guerra de Nuremberg y Tokio (1945), la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948), el Acuerdo sobre Derechos Civiles y Políticos (1966) y la Convención Europea de Derechos Humanos (1950).

La Teoría de la Aguja Hipodérmica se desarrolló entre 1900 y 1940 y se centró en el efecto de los medios de comunicación de masas sobre la sociedad. En ésta jamás se pone en entredicho la sinceridad de la información que dan los medios, pero sí se legitima la capacidad de éstos para persuadir a las masas. En esta perspectiva se entiende la ‘masa’ como un grupo sin criterio, y se llega a su manipulación por la carencia de conocimientos. Es importante resaltar que durante esta época se estaban desarrollando los medios masivos de comunicación y que por esta razón llegar a la masa era mucho más fácil, pues de acuerdo con lo que se permite ver en estas investigaciones, la masa o el público estaba ansioso por descubrir aquello que hasta ese momento era desconocido: los medios masivos.

Esta es una de las primeras teorías creada para analizar un ámbito de la comunicación. Esta afirma que “el público condicionado, pasivo, responde con reflejos y respuestas automáticas a estimulaciones diversas cuando no lo mueven fuerzas inconscientes” (Maigret, E., 2003: 97). En un principio fue vista como una teoría que estudiaba las reacciones de la sociedad de masas ante la cantidad de propagandas que se emitían, y cómo

---

<sup>1</sup> El Derecho Internacional se interesa cada vez más en coordinar y regular las cuestiones económicas, sociales, de comunicaciones y ambientales. Este Derecho, reconoce poderes y limitaciones, y derechos y obligaciones que han calificado al principio de a soberanía del Estado en varios aspectos importantes. Held, D., McGrew, A., Goldblatt, D., y Perraton, J. 1999. *Transformaciones Globales*. Oxford. p.47

estas influían en la manipulación del público en general. A través de estos procesos se evidencia el impacto de la teoría psicológica de la acción, donde la sociedad deja de ser quien motiva los movimientos sociales, y se produce un cambio donde cada individuo empieza a construir la acción y a ser el motor de ella.

La Teoría Hipodérmica tiene una fuerte influencia del conductismo, ciencia del comportamiento estudiada por la psicología. Esta corriente habla de la interacción entre cada individuo y su contexto biológico, físico y social. En ella se produce un análisis experimental del comportamiento y la conducta de los seres humanos. De allí surge la relación estímulo- respuesta, donde la propaganda y la difusión de la información que se da a través de los medios masivos se realiza ‘debajo de la piel’ en un proceso donde las masas no lo pueden identificar, pero que tiene la respuesta que esperan aquellos que emiten la propaganda. De esta manera, “mantenía una conexión directa entre exposición a los mensajes y comportamientos: si una persona es alcanzada por la propaganda, puede ser controlada, manipulada, inducida a actuar” (Wolf, M., 1985: 29).

Uno de los aspectos importantes en el hombre durante esta época era la fisiología, pues esta ciencia hizo que cada individuo descubriera que puede ser hipnotizado y al llegar a ese estado, ser persuadido a cometer actos contrarios a los que él normalmente haría. El hombre masa podía: desaparecer su personalidad consciente por medio de la sugestión; volver sus pensamientos actos y ser impulsivo, pues está guiado por el inconsciente. Además este no tiene voluntad, se le puede influir fácilmente, es crédulo, no analiza y cambia rápido de parecer. Sus sentimientos son simples y exaltados, la masa es excitada por imágenes vivas y para influirla se requiere de la exageración y repetición de ideas, dentro de ella todos quieren ser dominados y temerle a aquellos por los que se sienten dominados.

Durante 1920, época de desarrollo de ésta teoría, el tema de la psicología de masas se centra en las investigaciones, por eso, algunos de los psicólogos más destacados de este periodo realizaban sus estudios enfocándose en la masa y todo lo que éstas envuelven, a través de los diferentes contextos sociales impulsando la creación de los modelos y teorías de comunicación. Sigmund Freud fue uno de los psicólogos que realizó estudios basándose

en la masa; él lo hizo al cuestionar los dos axiomas de la psicología de las masas: la exaltación de los sentimientos y la inhibición del pensamiento en la masa. Estos puntos hacen ver cómo se encontraba la sociedad en el momento de empezar a desarrollar las teorías y modelos de comunicación y cuáles fueron los factores determinantes que hicieron y provocaron varios de los estudios que se han hecho sobre la ciencia de la comunicación.

Los psicólogos que investigaron la masa dieron a conocer que ésta apunta a una sola idea, pues la característica principal de ellas es el “aislamiento y la carencia de relaciones sociales” (Maigret, E., 2003: 110), se evidencia que por lo general son dominados por una idea que tienen en común. Conociendo esta característica pueden “manipular” de cierta manera a la masa, para que sigan las ideas que se están promocionando. Por lo anterior, esta teoría es más conocida como una teoría sobre la propaganda elaborada para analizar el efecto de la ésta en la participación ciudadana masiva y en la mediación producida en los ciudadanos.

Este modelo es considerado como una teoría de y sobre la difusión de mensajes políticos; además se desarrolla con base en elementos de la sociedad de masas, que son vistos como el resultado de “la progresiva industrialización, la revolución en los transportes, en los comercios, en la difusión de valores abstractos de igualdad y de libertad. Estos son procesos que determinan la pérdida de exclusividad por parte de las élites que se encuentran expuestas a las masas” (Wolf, M., 1985: 24). De igual manera, se analiza cómo los procesos en los que los vínculos y relaciones tradicionales con la familia, la comunidad, entre otros se debilitan y, de esta manera, se contribuye a reducir el tejido de la sociedad. De allí surge la definición de la ‘masa’, que “es todo lo que no se valora a sí mismo –ni en bien ni en mal – mediante razones especiales, pero que se siente ‘como todo el mundo’ y sin embargo no se angustia, es más, se siente a sus anchas al reconocerse idéntico a los demás” (Ortega y Gasset, 1930: 8).

Desde la perspectiva de la Teoría de la Aguja Hipodérmica se ven los efectos producidos por la constante emisión de propaganda, se empieza a mirar la facilidad con que se ‘inyecta’ a las personas la información necesaria. Es una relación de causa-efecto, pues

frente a la gran cantidad de información, como noticias, promociones, publicidad entre otros, que se da a través de los medios masivos de comunicación, es difícil que la sociedad en contacto permanente con los medios pueda resistirse. Con la cantidad de mensajes emitidos, se produce una saturación en la mente de cada espectador, donde todo lo visto y escuchado esté relacionado con el mismo tema; de esta manera, se difunde un mensaje personal que difícilmente podrán rechazar quienes tienen contacto permanente con él.

La propaganda llegó al punto de ‘invadir’ a las personas por la cantidad de mensajes que se emitían y la sociedad no sabía a qué se estaba enfrentando, porque simplemente no tenía antecedentes del aumento de información que los medios de comunicación de masas podían manejar. En ese momento, se vivía una Guerra Mundial, además del incremento de los movimientos revolucionarios; existían regímenes autoritarios y totalitarios que querían tener el control y el poder. Estos regímenes son precisamente los interesados en difundir propaganda y a través de ella generar unas respuestas determinadas en la sociedad de masas. Estas organizaciones se estaban organizando en torno a la superación de precedentes. De igual forma, la mayoría de las sociedades veía a sus miembros como ‘atomizados’, ‘alienados’ y ‘primitivos’, como seres no pensantes que seguían una única idea: la idea que seguía la masa.

Cuando la Teoría Hipodérmica tenía más éxito y era reconocida, surge un nuevo modelo que se plantea como la evolución de la Teoría Propagandística. Este modelo fue creado por Harold Lasswell,<sup>2</sup> un reconocido pionero en ciencia política y teorías de comunicación. En los estudios que realizó encontró que la forma más apropiada para describir un acto de comunicación es responder a:

¿Quién dice qué? —emisor, mensaje  
A través de qué canal —canal  
A quién —receptor

---

<sup>2</sup> Lasswell puede ser considerado uno de los “padres” del análisis de contenido, método que por otra parte basa su propia tradición y fortuna precisamente en la teoría hipodérmica. El estudio sistemático y riguroso de los contenidos de la propaganda constituía una forma de desvelar su eficacia incrementando las defensas contra la misma. Entre las obras más destacadas de Lasswell se encuentra: *Propaganda technique in the world war* (1927); *World revolutionary propaganda* (1939); *the propaganda technique of the pamphlet on continental security* (1938).

¿Con qué efecto? —efecto

El estudio científico del proceso comunicativo tiende a concentrarse en algunos de estos puntos interrogativos (Lasswell, H., 1948: 84).

En este análisis no sólo se examina el emisor y el receptor, sino que se empieza a tomar en cuenta el análisis de contenido de los mensajes y de los medios. A través de éste, se considera implícitamente el postulado de que “la iniciativa sea exclusivamente del comunicador y los efectos sean exclusivamente sobre el público” (Wolf, M., 1985: 31). Es desde este estudio de la comunicación que se empieza a ver un aumento en la conciencia, pues ya no sólo se mira la información recibida por los espectadores afectados y persuadidos, sino que se le presta atención al mensaje y al medio.

### ***Los estudios experimentales sobre la comunicación***

En Estados Unidos dentro de la década de los 40 se desarrollaron varios estudios llamados ‘Empíricos sobre el Terreno’ o de ‘los Efectos Limitados’. En estos se habla de la influencia “no sólo la ejercida por los media, sino de la más general que fluye entre las relaciones comunitarias, de la que la influencia de las comunicaciones de masa es sólo un elemento, una parte” (Wolf, M., 1985: 51). Ésta teoría vincula los procesos sociales desde donde se realizan, fijándose en el contexto social que los rodea. Estos estudios de orientación sociológica (por el análisis de los grupos que conforman la sociedad), con algunos rasgos psicológicos, (por el manejo de los deseos internos de cada individuo), afectan a todos los medios, al considerar la influencia que tienen sobre el público, además de que se le da una calificación diferente a los efectos, pues se analizan valores numéricos, al hablar de qué cantidad de personas se encuentran afectadas y otros valores que son analizados a partir de reacciones y comportamientos. Estos estudios hacen parte de la corriente empírica de la comunicación.

Después de realizar los estudios experimentales de los medios y de la sociedad, se encaminó el estudio de los fenómenos de la comunicación hacia una ‘ciencia de la acción social’. A partir de los años cuarenta se empieza a desarrollar este estudio con la investigación realizada en la ciudad de Chicago, donde se analizan el desarrollo de las actividades humanas. Inicialmente el estudio de la ‘ciencia de la acción social’ empieza por

conocer la repercusión que tiene la proyección de películas en los jóvenes; por ser estudios empíricos demuestran que el contexto de la década de los cuarenta y la necesidad de conocer sobre el desarrollo personal de los individuos y el impacto que genera en cada uno la determinada exposición de mensajes, llevaron a la creación de modelos comunicativos. Con estos estudios se dejó atrás la visión sobre la masa y se empezó a centrar la vista en cada individuo.

Dentro de esta teoría se vio la necesidad de “establecer indicadores de audiencia, de primeras mediaciones de la relación entre voto, compra y consumo de programas, de medios, etc.” (Maigret, E., 2003: 125). Durante el surgimiento de los Estudios Empíricos se presentaron gran cantidad de solicitudes por parte de emisoras, periódicos y líderes políticos y económicos, que pretendían conocer cómo eran vistos y el impacto que tenían en la sociedad. Después de todas las investigaciones y encuestas realizadas a los públicos definidos, se encontraron resultados que sirvieron como punto de partida de debate sobre los efectos de los medios.

Dentro del Empirismo se creó la Corriente Empírico-Experimental, que produjo cierto olvido de la Teoría Hipodérmica, pues se encontraron otros modelos de estudio que sobrepasaron la teoría inicial. Para desarrollarla fue necesario recurrir a una gran cantidad de pequeñas investigaciones. Esta teoría consiste “en la revisión del proceso comunicativo entendido como una relación mecanicista e inmediata entre estímulo y respuesta [...] la complejidad de los elementos que entran en juego en la relación entre emisor, mensaje y destinatario” (Wolf, M., 1985: 36).

Esta corriente pretende estudiar la persuasión, sobre todo determinar cuándo es exitosa y cuándo falla. Los estudios empírico-experimentales se desarrollaron después de examinar qué efectos producen los medios en campañas electorales, aspecto que tiene relación con la Teoría de la Aguja Hipodérmica, pues en ella se veía la propaganda como un aspecto de publicidad política, mientras que en esta teoría se analiza la persuasión que logra la propaganda política en la sociedad. Las coordenadas guía de esta teoría son: los estudios de las características de los receptores, son aquellas que cambian la realización del efecto y las

investigaciones realizadas para organizar los mensajes de manera que puedan ser más persuasivos.

### ***La comunicación como una estructura***

A los estudios empírico-experimentales funcionalistas desarrollados principalmente por la Mass Communication Research norteamericana, que enfocaban la comunicación desde un punto de vista administrativo, haciendo énfasis en los estudios de los efectos, la persuasión y los usos y gratificaciones, se diferencia el enfoque estructuralista, desarrollado principalmente en el contexto europeo-francés, que aborda esencialmente la comunicación como una estructura.

El Estructuralismo, consistiría “en investigar las estructuras generales con preferencia a reconstruir los acontecimientos particulares” (Foulquié, P., 1967). Tiene raíces de la lingüística moderna creada por Ferdinand de Saussure nacido en Ginebra en 1857, quien fue el primero en estudiar la lengua como un sistema de signos. Además fue el creador de la lingüística del siglo XX, considerada moderna por unas convicciones diferentes a las del siglo anterior, entre las cuales se encuentran: “la prioridad de la lengua oral por sobre la escrita, la asunción de la importancia de todas las lenguas, independientemente del grado de desarrollo o poder de sus comunidades hablantes y la prioridad otorgada a la descripción sincrónica por sobre los estudios diacrónicos” (*La lingüística del siglo XX*, 2007).

Para Saussure la lingüística es una parte importante de la semiología, entendiendo que esta es “el tratado de los signos; también se llama semiótica” (Enciclopedia Universal Ilustrada Europeo Americana), es decir los diferentes significados que tienen todos los objetos y cada situación que nos rodea. De igual manera para él ésta es la “ciencia que estudia la vida de los signos en el seno de la vida social”<sup>3</sup>. Además, se pone de antemano que el lingüista sería el encargado de determinar por qué la lengua pasa a ser el sistema especial de signos dentro de un conjunto con hechos semiológicos. Después de estos descubrimientos que se

---

<sup>3</sup> Saussure, F. de (1916), *Cours de linguistique générale*, publicado por C. Bally y A. Sechehaye, con la colaboración de A. Riedlinger, Lausana-París: Payot. Traducción al español de Amado Alonso, *Curso de Lingüística General*, Buenos Aires, Losada, (1980) [1945]. Revisado 9 de diciembre de 2007.

realizaron en el siglo XIX apareció un nuevo enfoque que pretendía pasar de la visión estructuralista a una nueva corriente denominada Generativista, creada en el siglo XX por Noam Chomsky.

La visión estructuralista nace en 1955, propone identificar y definir las reglas y las limitaciones en virtud de las cuales, el significado es generado y comunicado. Una función importante del estructuralismo es llegar a interpretar el funcionamiento de la mente, en diferentes culturas, como lo pueden ser las primitivas y las culturas científicas, pero siempre teniendo en cuenta esto como un todo que está estructuralmente idéntico. Aún así, su enfoque central es considerar que es importante construir “simulacros lógicos” que nos permitan comprender los hechos que la vida social ha impregnado de significación. Esta visión del estructuralismo se ha aplicado a las diferentes áreas de la ciencia como lo son la sociología, la crítica literaria y la filosofía.

Las personas que han estudiado e investigado esta teoría han afirmado que los medios de comunicación se han convertido en un canal que permite que todas las personas puedan tener un espacio en el cual reciben libremente todo tipo de información y, así mismo, tienen ese espacio para transmitir sus ideas, pensamientos, experiencias, etc., reforzando de esta manera el sentido y la importancia que tienen los medios en la sociedad.

Por otra parte, el francés Claude Levi-Strauss desarrolla y da aportes a esta teoría basado en la lingüística estructural; se inquieta por la estructura social visible, que es vista como concepto de nuestra mente manifestada en el lenguaje, en los mitos y en las instituciones elementales. Sin embargo, a Strauss le interesa más la estructura mental, ya que piensa que todas las sociedades tienen la misma mentalidad e inconscientes estructurales que llegan a expresarse por medio de diferentes contenidos analizados en la diversidad cultural. La teoría que propone Strauss habla de la importancia de fijar nuestra atención en la estructura mental, ya que si todas las sociedades tienen la misma mentalidad pueden sentir la necesidad de comunicar por los diferentes medios existentes en la sociedad, cualquier inquietud, idea o simplemente pensamientos sobre los diferentes ámbitos que rodean su vida social.

Él definió cuatro condiciones que implican el concepto de estructura, donde se encuentran: el carácter de sistema, que consiste en la relación de los elementos donde si se produce una modificación de cualquiera, se causa una modificación de los demás; el carácter de transformaciones, donde cada una de ellas corresponde con un modelo, de manera que este grupo constituye un grupo de modelos. A partir de las anteriores Strauss predice cómo reaccionará el modelo si se presentan modificaciones; por último, la idea de funcionamiento donde todos los hechos puedan ser observados.

### ***La crítica a los medios masivos de comunicación***

Por otra parte, también en Europa, pero en la Escuela Alemana se desarrolló al mismo tiempo una tendencia que presentó una fuerte oposición principalmente al enfoque empirista norteamericano; así surge y a su vez se desarrolla la Teoría Crítica como crítica sustancial a la racionalidad instrumental dominante.

La Teoría Crítica surge de un conjunto de investigaciones adelantadas por algunos miembros de la Escuela de Frankfurt: Theodoro Adorno (1944), Max Horkheimer (1992), Walter Benjamin (1928), Herbert Marcuse (1964), Jürgen Habermas (1962). Entre los estudios que desarrollaron estos pensadores se creó un conjunto de teorías que analizaba una variedad de campos. Estas dieron pie para que el filósofo Max Horkheimer y el economista Friedrich Pollock, fundaran el “Instituto de Investigación Social”, afiliado a la Universidad de Frankfurt. Este instituto comienza a involucrarse en la crítica de la práctica política de los partidos comunista y socialdemócrata, criticando su óptica económica. “El método marxista de interpretación de la historia se ve modificado por instrumentos tomados de la filosofía de la cultura, de la ética, de la psicosociología y de la ‘psicología de las profundidades’. El proyecto consiste en unir a Marx y a Freud” (Mattelart, A. y Mattelart M., 1997: 52).

La Escuela de Frankfurt nace en Alemania en un periodo entre guerras. Fue fundada en 1924 y se dedicó en sus orígenes a la crítica de la sociología y psicología contemporánea. En 1933 debido al poder del nazismo, los miembros de esta escuela se exiliaron, algunos de ellos llegaron a Estados Unidos, donde continuaron sus investigaciones en comunicación,

dándose a conocer por la polémica generada al funcionalismo y por su posición en contra de la explotación producto del sistema capitalista hacia el individuo. En esta escuela se tiene como base el racionalismo, ya que existe una gran fe en la razón y creen que las sociedades del futuro serán totalmente racionales.

La teoría crítica se desarrolló en el momento de más furor de los medios masivos de comunicación, los miembros de la Escuela de Frankfurt, en un principio interpretaban a los medios como una buena forma de participación masiva, veían el potencial revolucionario que encontraban en ellos, pues la televisión, el cine, la radio y la fotografía estaban desarrollados y podían llevar todos los acontecimientos a la sociedad. Pero esta idea se convirtió en una especie de utopía que nunca llegó a realizarse. Poco a poco cuando se dieron cuenta de que los medios hacían todo lo contrario a lo que ellos habían soñado empezaron a generar su crítica. La Teoría Crítica es otra muestra de que los contextos sociales de cada época impulsaron la creación de modelos comunicativos, porque si los miembros de la Escuela de Frankfurt no hubieran visto que el sueño en el que los medios contribuían a informar veridicamente a la sociedad no se cumplían no hubieran creado su crítica.

Por otro lado, esta teoría surge cuando el mundo estaba en medio de la Guerra Fría (1947), donde se generó el enfrentamiento entre el bloque capitalista, representado por Estados Unidos y el bloque socialista, representado por la Unión Soviética. Mientras Estados Unidos defendía con todo su poder la idea de establecer el capitalismo en todo el mundo, la Unión de Repúblicas Soviéticas Socialistas, URSS, defendía la idea de establecer “el Comunismo” que fue basado en los estudios de Karl Marx y Friedrich Engels, como sistema de gobierno mundial, pues se veía que esta era la solución al crear una sociedad sin clases; en donde la clase trabajadora o proletariado, como es denominada, pueda tener las mismas ventajas que la clase alta o burguesía. El enfrentamiento era “visiblemente en los planos político y diplomático por la conquista de mayores espacios en pos de la hegemonía mundial” (Torrice, E., 2004: 107).

Esta teoría estudia las masas teniendo en cuenta hechos específicos que han pasado en el transcurrir de la historia, considerando la interacción que se presenta entre culturas, en la que se construyen mitos, símbolos, valores e imágenes y que hacen parte del imaginario colectivo e individual. A partir de la construcción de los mitos, la masa encuentra un terreno ideal y crean una evolución industrial que lleva a la aparición de necesidades individuales. Además ofrece un nuevo razonamiento en el que el individuo considera que los demás pueden ser engañados pero él no.

A través de esta teoría, se han estudiado diferentes campos de pensamiento como lo son: la estética, la antropología, el arte, la sociología y la filosofía, con el fin de darle un enfoque diferente, donde no sólo se trate de interpretar sino que se llegue a dar una nueva transformación del mundo. En un principio, se hablaba del fracaso de la Modernidad, por solo considerar aspectos económicos de los que hablaba Marx, donde se debía ayudar a las clases menos favorecidas, para que la burguesía no se aprovechara de ellos. No obstante, para llegar a la nueva transformación del mundo, se analizan otras situaciones de la Modernidad como “el proceso de secularización, el paso a un universo industrializado y la evolución hacia la democracia” (Maigret, E., 2003: 19) donde se entienden las relaciones de poder y cómo estas llegan a relacionarse con la diferencia y la alteridad.

La Teoría Crítica se desarrolló con enfoques de diferentes ciencias humanas, como la sociología y la filosofía, ya que sus representantes estudiaban estas ciencias; ellos criticaron los medios y el impacto de estos en la ideología de la sociedad. Por lo general, otras teorías empiezan a buscar mensajes que puedan llegar al público y a su vez manipular sus pensamientos, y así lograr que las personas escojan las ideas que ellos presentan y desarrollan; sin embargo, esta teoría tiene como función criticar el papel dominante de los medios en la ideología de las personas.

Es por esto que la Teoría Crítica no se centraba solamente en la parte económica, sino también tenía una gran importancia la parte cultural. Fue tal su auge en Estados Unidos que tuvo gran importancia y fue reconocida como sinónimo de un análisis cultural de masas superior al que se había hecho en la escuela de Frankfurt.

Su punto clave es que muestra, a través de una crítica, cómo aquellos que tienen el poder sobre los medios de comunicación poseen influencia sobre el inconsciente al anclar deseos en la masa. Para mostrar esta influencia relaciona la teoría marxista de la ideología con la industria cultural. El punto que consideran de la Teoría Marxista es el de la dominación capitalista producida por los medios al transmitir entretenimiento e información, pues ellos hacen que la sociedad necesite tener un contacto permanente con los medios y se involucre en un ‘círculo vicioso’ creado intencionalmente por los ricos y poderosos, que generalmente son los dueños de los medios. La crítica la hacen siguiendo la máxima de Marx “los pensamientos dominantes son los pensamientos de la clase dominante”, en la que evidencian cómo los medios hacen que la masa crea lo que ellos quieren.

La Teoría Crítica permite “sistematizar y radicalizar las críticas dirigidas a lo que muchas veces se percibe como una cultura degradada y degradante: hace explícito aquello que fundamenta el rechazo a los medios, suministrando un modelo muy coherente de la dominación ideológica que impondrían estos últimos” (Maigret, E., 2003: 107). A su vez esta teoría habla de que no son naturales los objetos que se perciben ni los que se sienten, sino que se han ido desarrollando a través de la experiencia humana.

Así mismo la separación entre el individuo y la sociedad, en la cual el hombre acepta como naturales los límites que le impone la sociedad para el desarrollo de su actividad, es examinada en la Teoría Crítica. Igualmente “advirtieron que la sociedad es comparable con procesos naturales extrahumanos, con puros mecanismos puesto que las formas de cultura, no son testimonios de una voluntad unitaria, autoconsciente: este mundo no es el de ellos, sino el del capital” (Horkheimer, M., 1974: 239-241).

El gran aporte de la Teoría Crítica es que empieza a reflexionar sobre el efecto modelador de los pensamientos que tienen los medios, además de establecer el vínculo entre historia y comunicación. Con esta ya no se ven los medios como modeladores de conducta, sino que se empieza a verlos como modeladores de ideas al hablar del efecto ideológico.

Dentro de la perspectiva crítica que tiene una fuerte influencia marxista y que analiza la sociedad capitalista del siglo XX se pretende “denunciar las estrategias de manipulación y persuasión de los medios de comunicación, para sostener un sistema basado en la

desigualdad y en el dominio de clases. En definitiva, lo que caracteriza a los medios de comunicación es que son unos instrumentos ideológicos” (Alsina, M., 2001: 195).

La Teoría Crítica analiza la visibilidad que producen los medios de comunicación, pues cualquier persona que tenga poder logra ser visible a la sociedad y a la masa, de esa manera puede empezar a manejar su inconsciente y dejar guardado su imagen y lo que quiere que piensen de él.

Entre los cambios que trajo la visibilidad, promovida por los medios de comunicación, se encuentra la idea de que no se tiene control sobre la información que se emite, pues se pueden presentar situaciones tan conocidas actualmente como las filtraciones de información y los escándalos, llevando así a que las generaciones de estos periodos estén necesitadas de información y la busquen por todos los medios y así se genere un ‘círculo vicioso’, en el que los grandes medios son los más beneficiados por el alto *rating* y demanda de consumidores que presentan. Este es uno de los puntos al que le temen en la teoría crítica.

Sin embargo, la visibilidad también trae aspectos positivos como el hecho de que los líderes públicos asuman posturas más adecuadas y correctas por entender que son vistos desde varios ángulos y de esa manera trabajar todos los días cabalmente para mejorar su imagen y a su vez mejorar a la sociedad con su trabajo. Este punto en un principio fue el sueño utópico de la Escuela de Frankfurt, pero cuando empezó a darse cuenta de que no era todo como lo soñaba empezó su crítica, como lo mencionábamos anteriormente, en la medida en la que se dieron cuenta de la utopía de su sueño por los contextos sociales que se desarrollaron, hicieron más fuerte su crítica.

La Escuela de Frankfurt plantea que después de la invención de los medios de comunicación masiva, la manipulación también es masiva. Pues como es conocido los medios generan una ‘cortina de humo’ donde las personas que están interesadas en tener información y conocer más a fondo el mundo del espectáculo, que tanto muestran, pierden el sentido crítico y se involucran en el mundo y en las ideas impuestas. En ese punto radica el miedo y la crítica que hacen, pues los individuos al tener contacto permanente con los

medios tienen dos opciones: “la crispación reaccionaria de la multitud histórica denunciada por los pensadores conservadores o la apatía ‘el suspiro de la criatura oprimida’ que deploran los revolucionarios” (Maigret, E., 2003: 112).

Teniendo en cuenta que los modelos y teorías de comunicación mencionados aquí fueron resultado de los procesos sociales presentados en cada periodo, se pudo concluir que todos tuvieron un impacto decisivo en la forma de ver y analizar a las personas ya que durante cada periodo de tiempo se examinó una situación clave que era fundamental para informar sobre los procesos donde los individuos estaban viviendo situaciones comunicativas.

Por otro lado, como se mencionó a lo largo del capítulo, cada contexto social del periodo de desarrollo de las teorías impulsó su creación, porque cuándo se analizó la situación de la época se vio la necesidad de estudiar el impacto de la propaganda, la persuasión, la influencia y los medios masivos entre otros. A medida que pasaba algo en la sociedad se examinaba ese algo. Es así como primero se estudió cómo la masa puede ser afectada por el flujo constante de propaganda, ya que durante este periodo por ser momento de Guerra Mundial, se necesitaba difundir gran cantidad de material político propagandístico. En segundo lugar, se estudió cómo cada individuo era persuadido por determinada información; con esto, se realizaron diversas investigaciones sociológicas y psicológicas propias de los contextos sociales. Entre los estudios que se hicieron sobre la comunicación también se desarrolló un estudio que criticaba la gran cantidad de información que se emitía, esto en el contexto de aparición de los medios masivos de comunicación, que permitían que la mayoría de las personas pertenecientes a la sociedad tuvieran acceso a la información. Esto demuestra que los diferentes contextos sociales impulsaron la creación de los modelos y teorías de comunicación.

En el desarrollo de *Un recorrido por las teorías de la Comunicación* se evidenció cómo cada teoría fue llevando a la siguiente y cómo cada contexto social desarrolló su teoría. Todo esto en una especie de evolución teórica que hoy nos puede llevar a descubrir nuevas formas para mirar la comunicación. La PNL recoge de cada modelo una pequeña información que le permite nutrirse y a su vez facilitar el éxito comunicacional. Del

modelo que desarrolla Lasswell la PNL toma la idea de que todas las comunicaciones deben tener un canal y un medio por el cuál se transmite y a su vez un efecto claro. De la visión Estructuralista recoge varios puntos fundamentales ya que ésta programación en sus inicios se desarrolló basándose en la Gramática Estructural de Saussure y en la Corriente Generativista creada por Noam Chomsky. En cuanto a la Teoría Crítica, considera la importancia de examinar cómo aquellas personas que dominan con sus palabras son las que tienen el poder y cómo las personas siguen a aquellas que tienen poder. La PNL también tiene ciertas influencias del conductismo pues con las herramientas que posee y desarrolla pretende anclar en el subconsciente, modelos previamente analizados que permiten alcanzar rápida y eficientemente el éxito.

Continuando con la investigación se hablará de los la Escuela de Palo Alto y cómo estos estudios, en particular, tienen mucho que ver con la PNL, ya que cómo se verá más adelante varios de los miembros de esta escuela, pertenecieron a los estudios iniciales que se hicieron sobre el meta-modelo, como también es llamado a la Programación Neurolingüística. Por otro lado, en *Antecedentes de la Programación Neurolingüística* se hablará del contexto social en el cual se desarrolló la PNL y cómo todos los momentos que se vivían fueron impulsando su crecimiento. Por último se encontrará un resumen de las herramientas y presupuestos de la PNL que permiten facilitar la comunicación.

## CAPÍTULO II

### ANTECEDENTES DE LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA

*El ser humano es parte del Todo, una parte manifestada en un espacio y tiempo de ese todo al que nosotros hemos llamado Universo. A través de sus pensamientos y sentimientos puede que llegue a experimentar que está separado, sin embargo, esto no es más que una ilusión óptica. Se puede salir de esta ilusión que nos limita y restringe tanto. Nuestra tarea en la vida es liberarnos de esta prisión ampliando nuestros círculos de visión y compasión para abrazar a todas las criaturas y a toda la naturaleza en su belleza.*

*Einstein (1905)*

En el capítulo anterior se habló de las diferentes teorías de comunicación que se analizaron en el siglo XX y cómo estos fueron frutos de la situación social y económica de cada pueblo. Se analizó el impacto que tuvo cada uno de ellos en la sociedad, cómo los contextos sociales fueron impulsándolos, cómo evolucionaron y cómo ésta evolución permite incluir nuevas herramientas para mejorar la comunicación.

Ahora realizaremos un acercamiento a las distintas disciplinas que contribuyeron al desarrollo de la Programación Neurolingüística, los aportes más significativos que escogieron Richard Bandler y Jhon Grinder para crear la clave del éxito comunicacional. De esta manera contiene información sobre el contexto de los años sesenta, época de desarrollo de la PNL; pensamiento de la sociedad de ese entonces; visiones globales de los acontecimientos más importantes del periodo y una recopilación de los aportes y teorías de la Escuela de Palo Alto; la Lingüística Estructural de Noam Chomsky; la cuarta fase de la psicología: la Psicología Transpersonal. Ésta Psicología se enfoca en el desarrollo del potencial humano y la PNL toma gran parte de sus presupuestos.

Después de realizar esta recopilación se encuentran los presupuestos sobre los cuales se establece la Programación Neurolingüística y a su vez las herramientas principales que permiten tener mejores comunicaciones tanto internas como externas. Por último, se encuentra la relación que existe entre estas herramientas y su uso para mejorar la comunicación.

### *Contexto histórico social*

Los años setenta fueron un momento de furor para la Escuela de Palo Alto, ya que los hombres tuvieron que enfrentar fuertes procesos sociales de cambio en los que la familia deja de tener una estructura fuerte y rígida y pasa a tener modelos alternativos, un poco más flexibles; ya los compromisos no son tan serios. Los jóvenes ya no se conforman con lo que sus padres les imponen, sino que buscan crear un mundo tal y como lo desean, sin limitaciones y con gran cantidad de aventura.

Las mentalidades de este periodo empiezan a sufrir transformaciones, como el cambio social, donde las mujeres empiezan a tener los mismos derechos que los hombres y pueden ejercer el voto. Por otra parte, la sociedad empieza a separarse de la religión, pues al perder el poder ya no controla a la sociedad y los actos que realiza.

Rápidamente esta generación empezó a pelear por sus derechos, por eso “fueron los campeones de la revolución de los derechos, que exigía la expansión de los beneficios económicos y la libertad personal a través del espectro social” (news.bbc.co.uk, 2007). Con todo esto se generó un cambio en los valores que fue llamado ‘Postmaterialismo’. Ronald Inglehart (1977) fue quien empezó a hablar del tema al considerar que al tener un crecimiento y seguridad económica los valores empiezan a transformarse, pues se empiezan a encontrar en las conductas de los individuos, la idea de la autorrealización y la participación, ya que antes las preocupaciones de la sociedad estaban fundamentadas en resolver las necesidades básicas, como la seguridad económica y la seguridad ciudadana. Al llegar el Postmaterialismo, se empieza a pensar en mantener el orden del país; la economía estable y libre de delincuencia siguiendo los valores de este modelo.

Durante este periodo, específicamente después de la Segunda Guerra Mundial, se generó en países como Estados Unidos un optimismo producido por la victoria. Lo anterior se manifestó en el crecimiento de las tasas de natalidad y en el auge del “Estado de Bienestar”. Debido a estos procesos, los ciudadanos estaban mejor preparados para ser padres y las condiciones socioeconómicas estaban establecidas para que todas las personas tuvieran las suficientes garantías que les permitieran constituir una vida familiar segura.

El Estado garantizó a las familias la obtención de los recursos necesarios para suplir todas las necesidades entre las que se encontraban: necesidades fisiológicas: hambre, sueño, reposo, etc.; necesidades de seguridad: protección, abrigo, ausencia de peligro, etc.; necesidades sociales: amistad, amor, afiliación a grupos, afecto y actividades, etc.; necesidades de autoestima: estatus, prestigio, reconocimiento, respeto a uno mismo, confianza en sí mismo, y necesidades de realización personal: crecimiento, desarrollo y éxito profesional (Chiavenato, 2004: 321).

Durante ésta época, el Estado se encargó de ofrecerles a las familias facilidades para obtener empleo, créditos para vivienda y automóviles. Por otro lado, los hombres dejaron de ser los únicos que podían acceder al empleo, las mujeres empezaron a ser parte influyente de la sociedad y a tomar decisiones sobre sus vidas. Al entrar en la fuerza laboral se produjo un aumento de la economía y se le dio a la mujer la estabilidad suficiente para independizarse, pero a su vez, esto produjo problemas en la estabilidad de pareja lo que llevó a un aumento de número de divorcios.

Las mujeres continuaron con el nuevo papel, donde se sentían incluidas, tanto en el hogar como en el trabajo. Empezaron a ingresar a las universidades, a formarse educativa y socialmente, con lo cual se configuró una sociedad más igualitaria y con las mismas garantías para ambos sexos. A medida que las mujeres se fueron involucrando en el mundo que antes sólo era de los hombres, las bases de la familia se fueron debilitando y rápidamente las tasas de natalidad, que años antes habían crecido considerablemente, empezaron a bajar.

Durante estas décadas (sesenta y setenta), la medicina también evoluciona, gracias a los adelantos de ella se logra tener estilos de vida mucho más libres y trae consigo progresos significativos. En este periodo se desarrolla un producto que cambió la mentalidad de la sociedad: las pastillas anticonceptivas. Éstas llegan a revolucionar el pensamiento femenino y ocasionan fuertes enfrentamientos entre la religión y la ciencia.

Las pastillas anticonceptivas llegaron después de un alto crecimiento de las tasas de natalidad, en un periodo que en los Estados Unidos se denominó el “*Baby Boom*”, pues los nacimientos se incrementaron enormemente ya que después de las Guerras Mundiales los soldados llegaron a casa en busca de familia; la economía se estableció y la demanda empezó a crecer, “Se vivió un auge de la construcción de vivienda suburbana, con un aumento asociado en el número de propietarios de automóviles y otros bienes de consumo duradero como aparatos de televisión” ( news.bbc.co.uk, 2007). Esto produjo que las familias de esta década tuvieran mayores ingresos y pudieran llevar un mejor estilo de vida. Justo en la década de los setenta los *Baby Boomers*, llegaron a la mayoría de edad y empezaron a consumir y necesitar más productos.

El mundo estaba viviendo constantes cambios y adelantos en cuanto a la psicología, pues a través de ésta ciencia se empezaba a ver cómo la parte humana tomaba gran importancia en los estudios y se dejaba atrás la parte clínica. Los movimientos culturales creados en Estados Unidos hicieron que la tercera fuerza de la psicología, la humanista creada por Abraham Maslow (2005), surgiera como respuesta al conductismo (primera fuerza de la psicología) y al psicoanálisis (segunda fuerza) que eran las corrientes dominantes. En esta corriente se pretende considerar al ser humano globalmente y prestarle más atención a los puntos existenciales, donde la psicología pasaba de ser solamente una ciencia natural a ser una ciencia social y humana.

Entre los principales planteamientos que formuló esta corriente está la idea de que el hombre es único e irrepetible y cada ser humano tiene una tendencia a la autorrealización y es bueno por naturaleza. Así mismo, entre las ideas que se desarrollaron toma gran

importancia el ser humano y su realización personal, en un periodo donde se presentó el *boom* del crecimiento personal.

A finales de los años sesenta, varios de los autores que formaron la psicología humanista se dan cuenta de que cuando una persona ha alcanzado cierto nivel de crecimiento personal comienzan a aparecer experiencias, preguntas y cuestionamientos existenciales que le conectan con aspectos trascendentales. Es así como surge la cuarta fuerza: la Psicología Transpersonal, con una orientación terapéutica que examina la dimensión espiritual del ser humano. Esto lleva a tomar conciencia de quiénes somos como seres humanos integrales (cuerpo, emociones, mente, alma y espíritu).

Con esta psicología se tiene la idea de que cada hombre tiene una fuerza interior muy poderosa que lo impulsa al crecimiento y que se manifiesta cuando las condiciones son favorables. Lo anterior permite considerar que las enfermedades son la respuesta del cuerpo, cuando la fuerza poderosa no puede salir, cuando está contenida o reprimida. Esto obliga a tratar a los hombres con más atención, dejan de ser el objeto de estudio, en una especie de relación en donde ya no se ve como el paciente con dolencias, sino que se ve como un cliente, en donde los terapeutas llegan a ayudarlo a que conozca su interior.

### ***Los estudios de Palo Alto y la conexión con la PNL***

Todos los procesos que se vivieron en la sociedad contribuyeron a que la Escuela de Palo Alto, considerada dentro de la corriente interpretativa de las teorías de comunicación, siguiera realizando investigaciones sobre las prácticas humanas; pues la sociedad había dado un giro y se había centrado en el hombre y sus procesos, tales como la comunicación.

A la Escuela de Palo Alto se le dio el nombre por estar ubicada en una pequeña ciudad con el mismo nombre al Sur de San Francisco. En la década de los cuarenta se da inicio a esta Escuela, con miembros que en su mayoría eran sociólogos, psiquiatras, lingüistas o matemáticos, ellos no pertenecían a las mismas universidades, pero sí tenía varias ideas en común. En 1959 fundan el Instituto de Investigaciones Mentales, por el psiquiatra D. Jackson y más adelante en 1962 llevó a Paul Watzlawick (1980) al instituto. Estos dos

investigadores analizaron la esquizofrenia y los estudios en la comunicación, dando a conocer la Teoría de la Comunicación Interpersonal, la cual tuvo una mayor acogida en los años sesenta y setenta. Aparte de estos dos investigadores, dicha escuela tiene como principales representantes a Gregory Bateson (1972), Ray Birdwhistell (1952), Albert Scheflen (1987) y Stuart Sigman (1987), quienes se unieron para trabajar en las diferentes investigaciones de las prácticas humanas.

Más adelante crearon el ‘Colegio Invisible o Universidad Invisible’, su nombre se debió a una serie de conexiones virtuales que les permitían a estos investigadores trabajar y crear nuevos conceptos que más adelante tendrían una gran acogida dentro de sus estudios en comunicación e investigaciones en esta universidad. Los integrantes se caracterizaban por “recurrir a una modalidad del sistema: construir en un momento dado conceptos y esquemas, relacionar los instrumentos mediante una lógica interna y aplicarlos a los hechos” (Alsina, M., 2001: 164).

No obstante, la Escuela de Palo Alto ve a la comunicación como englobante, pues “la comunicación es la matriz donde caben todas las actividades humanas” (Maigret, E., 2003: 159). De igual manera, consideran que existen dos aspectos clave donde se analiza la realidad en un primer orden y en un segundo orden: el primero consiste en la percepción y experimentación, todos aquellos procesos que puedan ser verificables, no analiza ni el significado ni el valor de estas percepciones. El segundo orden habla de la subjetividad del mundo, ya que nunca se ve la realidad como es sino como el individuo la interpreta, este segundo orden es visto como una realidad simbólica, el cual tiene una relación directa con la PNL, ya que el individuo al crear un mundo y una realidad interior está formando sus propios filtros que al ser deseados pueden ser atraídos.

Todos los logros de la especie humana, tanto en lo positivo como en lo negativo, han implicado la utilización del lenguaje. Como humanos, empleamos el lenguaje de dos formas. En primer lugar para representar nuestra experiencia, en una actividad que denominamos razonar, pensar, fantasear o ensayar. Cuando utilizamos el lenguaje como sistema de representación, estamos creando un modelo de nuestra experiencia. Este modelo del mundo, que hemos creado por medio del uso representativo del lenguaje, se basa en nuestras percepciones del mundo, y estas están, a su vez, determinadas en parte por nuestro modelo de representación... En segundo lugar, nos servimos del lenguaje para comunicarnos unos a otros nuestro modelo o representación

del mundo. A esta actividad consistente en la utilización del lenguaje como medio de comunicación la denominamos hablar, discutir, escribir, conferenciar o cantar (Dilts, R., 2003: 29).

En el estudio realizado de la comunicación definen cuatro axiomas principales. El primero, es “la imposibilidad de no comunicar” (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1974: 50), este consiste en que en todos los procesos de la vida diaria se está comunicando, incluso cuando se presenta incompreensión y malentendidos. La comunicación ya sea verbal o no verbal implica que se presenten relaciones de comunicación entre aquellos que establecen vínculos. Por esa razón, cualquier situación de la vida implica la presencia de *feedback*. Este axioma de la Escuela de Palo Alto tiene una fuerte relación con uno de los principales presupuestos de la PNL que más adelante mencionaremos.

El segundo, “toda comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto relacional” (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1974: 56), quiere decir que es necesario que se presente interacción para que se puedan entender los contenidos como realmente son. Este aspecto también tiene amplia relación con la PNL y sus prácticas de comunicación total, pues como se desarrollará más adelante, sólo un porcentaje pequeño en las comunicaciones eficientes con los públicos depende del contenido.

El tercero, “la naturaleza de la relación depende de la puntuación de las secuencias de comunicación entre los comunicadores” (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1974: 60) de acuerdo con la interacción que exista cuando se establezca una comunicación entre dos o más personas, ésta se irá entendiendo con respecto a las ideas de cada persona. De esta manera podemos entender que cada individuo es diferente y tiene representaciones mentales opuestas a los demás, por eso las comunicaciones deben buscar entender al otro para así establecer sintonía. La sintonía es otro de los puntos que se tratan con la PNL; ésta se pretende mejorar con la técnica de *Rapport* de la cual hablaremos más adelante.

La cuarta, “todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios según estén basados en la igualdad o la diferencia” (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1974: 70), esto quiere decir que en cualquier tipo de comunicación se pueden presentar relaciones entre participantes del mismo poder, que serían los procesos simétricos y, relaciones en

donde uno tenga diferencias con el otro, que pueden ser diferencias de cualquier tipo, los cuales serían procesos complementarios. Este aspecto también se maneja o moldea con el *Rapport*.

De estos axiomas surge el lema de la Escuela de Palo Alto “no se puede no comunicar, que significa que todo se presta al juego de la producción de información” (Maigret, E., 2003: 160), Paul Watzlawick es el encargado de formularlo. Él considera que en la cotidianidad todo lo que se presenta es comunicación y que es imposible que ésta no se presente. Además consideran que aunque no haya palabras de respuesta que permitan identificar una interacción, no significa que no se produzcan intercambios de miradas y gestos, que puedan permitir que se realice un *feedback*. En este punto la Escuela de Palo Alto tiene gran conexión con la Programación Neurolingüística ya que al igual que esta escuela, la PNL considera que todo comunica y que cualquier proceso que se realice comunica.

La Escuela de Palo Alto tiene una fuerte incidencia en los orígenes y presupuestos de la PNL. Varios de los terapeutas analizados por los creadores de la PNL tuvieron influencias de esta escuela, pues allí realizaron sus investigaciones.

Dentro de los aportes de esta escuela a la Programación Neurolingüística, en particular, y a los estudios en comunicación, en general, se encuentran los estudios realizados por Ray Birdwhistell. Él estudió los gestos y el funcionamiento del cuerpo humano, y mediante ellos demostró que el cuerpo tiene tanto significado como las palabras. A partir de sus estudios formuló una nueva ciencia llamada *kinésica*, que buscaba conocer más a fondo todos los procedimientos realizados por el cuerpo, incluyendo gestos, poses, movimientos, etc.

Los grandes aportes de la Escuela de Palo Alto pusieron en evidencia los diferentes estados de comportamiento del ser humano, lo que conllevó a la necesidad de incluir dichos estudios en las ciencias sociales. A partir de estos aportes la PNL empieza a profundizar en el estudio de la comunicación no verbal en el ser humano.

La Escuela de Palo Alto considera que la comprensión de un mensaje no está totalmente relacionada con su construcción. Es decir, lo que decimos pasa por varios procesos antes de llegar al receptor, de tal manera que él muchas veces no entiende totalmente lo que el emisor quiso decir. El cuadro de Gilbert Millet, donde se muestra el 'grado' de recepción, comprensión y repercusión de un mensaje, explica el proceso.



(Gilbert Millet, 1981).

Otro de los puntos de conexión entre la Escuela de Palo Alto y la Programación Neurolingüística es que sus creadores contaron con la colaboración de Gregory Bateson para hablar de la existencia de varios niveles de aprendizaje, por medio de los cuales es más fácil conocer e identificar el mundo.

El aprendizaje Cero: se caracteriza por la especificidad de la respuesta, la cual, acertada o equivocada, no está sujeta a corrección.

El aprendizaje I: es un cambio en la especificidad de la respuesta mediante la corrección de los errores de elección dentro de un conjunto de alternativas.

El aprendizaje II: es el cambio en el proceso de aprendizaje I, por ejemplo, un cambio correctivo en el conjunto de alternativas entre las cuales se hace la elección, o es un cambio en la manera como se puntúa la secuencia de experiencias.

El aprendizaje III: es un cambio en el proceso de aprendizaje II, por ejemplo, un cambio correctivo en el sistema de conjuntos de alternativas entre las que se hace la elección. (Bateson, G., 1991: 323).

La PNL toma los tipos de aprendizaje de Bateson ya que por medio de ellos se pueden modificar ciertas conductas y empezar a aprender correctamente cómo utilizar el cerebro de modo tal que se pueda alcanzar el éxito. Para Bateson, aspectos como la mente, el espíritu, el pensamiento y la comunicación, forman una dimensión exterior del cuerpo, la cual hace parte de la realidad de cada ser humano. Afirma que el concepto de comunicación "incluye todos los procesos a través de los cuales la gente se influye

mutuamente" (BDN/Infoamérica, 2007). Por esta razón para Bateson, la comunicación está establecida de acuerdo con el contexto en el que se produce, es decir, necesariamente exige un contexto porque sin este no hay significado, no habría un mecanismo que genere información.

Por otro lado, es importante resaltar que la Escuela de Palo Alto es una escuela pragmática por lo tanto su principal objeto de estudio es el comportamiento de las personas. Debido a esto es una escuela que tiene mucha relación con la PNL pues el meta-modelo, como también es llamada, estudia las relaciones cercanas que se presentan entre diferentes individuos.

A esto se le suma la relación que existe entre la Escuela de Palo Alto y la Escuela de Chicago donde su principal figura fue Luis Suvillan (1856-1924); su aporte más importante para la escuela fue el diseño de diferentes tipos de rascacielos, con la estructura interior de hierro, bajo una atractiva fachada de mampostería. Pero lo más importante de esta escuela fue la faceta sociológica del pragmatismo, siendo ésta la principal fuente filosófica de dicha Escuela e Interaccionismo simbólico, tomada como una 'filosofía de acción'.

"La Escuela de Chicago (que podría describirse como la combinación de una filosofía pragmática, de un intento de dar una orientación política reformista a las posibilidades de la democracia en condiciones de rápida industrialización y urbanización, y de los esfuerzos por convertir la sociología en una ciencia empírica concediendo una gran importancia a las fuentes precientíficas del conocimiento empírico) no era nada más que una realización parcial -desde el punto de vista teórico- de las posibilidades inherentes a la filosofía social del pragmatismo"

(Hans J., 1990).

Debido a esta faceta fueron varios los autores que se vincularon a la Escuela de Chicago, entre ellos Sánchez de la Yncera y López Escobar (1996), quienes decían que para ellos la Escuela debía trabajar una teoría comprensiva de lo social empírica. Es así como esta Escuela dio origen a una investigación empírica la cual se ha desarrollado a lo largo de los años como una tradición, pero siempre llevando un enfoque de la rápida expansión urbana del Centro de Chicago y los problemas a nivel social, político y económico, que se dieron a raíz de esta expansión.

Por otra parte, es importante mencionar las implicaciones de los estudios lingüísticos, de especial significación para la PNL. Existen cuatro puntos importantes y que a su vez se definen al momento de hablar de lingüística; a estos puntos se le conoce como las ciencias del lenguaje que están divididas así: la pragmática o pragmalingüística, la antropología lingüística y cultural, los enfoques textuales sobre el lenguaje y la psicología cognitiva. La pragmalingüística estudia la actividad lingüística de las personas entendiéndola como una parte esencial de la acción humana; esta ciencia toma en cuenta todo factor a los cuales no se les hace referencia en estudios gramaticales.

La antropología lingüística y cultural es una disciplina de la antropología, se encarga de estudiar la pluralidad de lenguas que son habladas por diferentes sociedades; al igual que la etnografía de la comunicación, la sociología del lenguaje, la etnometodología, el análisis de la conversación, el interaccionismo simbólico y la sociolingüística. Éstas están encargadas de los usos lingüísticos con las características culturales de cada una de las sociedades y de las personas, teniendo en cuenta la clase social, el género y la edad.

En la ciencia de los enfoques textuales sobre el lenguaje; es decir, los que parten del estudio de unidades supraoracionales para indicar que el significado se construye en el contexto de la interacción comunicativa (la lingüística del texto, el análisis del discurso, la teoría de la enunciación y la semiótica textual).

Por último, se encuentra la psicología cognitiva. Esta hace parte de la psicología y se encarga del estudio de la cognición<sup>4</sup>, de todos los procesos mentales que están directamente implicados en el comportamiento de las personas. El principal objetivo de la psicología cognitiva es estudiar y analizar cada mecanismo básico de la forma en que elabora el conocimiento, a través de la percepción, el aprendizaje hasta llegar al razonamiento lógico.

La Programación Neurolingüística tiene un enfoque neuronal y uno lingüístico, por eso tiene varios de los aspectos antes mencionados de la lingüística. Pues en cuanto a las cuatro

---

<sup>4</sup> Conocimiento, acción y efecto de conocer. *Diccionario de la Real Academia Española, págs 317-1970, Editorial Espasa Calpe S.A.*

principales ciencias, obtiene elementos que le ayudan a su desarrollo. Del pragmatismo<sup>5</sup> obtiene la idea de establecer los modelos y palabras que se necesitan para realizar comunicaciones efectivas, ya que estas son partes esenciales de la acción humana. Por otro lado, la influencia que tienen el género y la procedencia de las personas también es tomada en cuenta por la PNL, al hablar de cómo las influencias familiares y del ambiente pueden cambiar los mensajes que se emiten en el cerebro y de ahí cada persona dependiendo de sus orígenes puede pensar de manera diferente. En los enfoques textuales también se relaciona con la idea de que todo se construye en la medida en que se vive, en cuanto se cambian las ideas mentales se empieza a cambiar las vivencias de cada persona o por lo menos la forma en la que ve la vida y se relaciona con los demás. En cuanto al cuarto enfoque se relaciona con el desarrollo de las destrezas lingüísticas y de comunicación.

Un elemento importante para analizar es la Psicología del Lenguaje. Ésta constituye una encrucijada básica en lo que se considera actualmente “Ciencia Cognitiva”<sup>6</sup>, ya que el lenguaje es un objeto central en dicho marco. Una de sus características básicas es su interdisciplinariedad, ya que trabaja con hipótesis procedentes de la Filosofía del Lenguaje, Lógica, Inteligencia Artificial, Lingüística, Pragmática, Sociología, además de sus relaciones obvias con otros procesos psicológicos: percepción, memoria, razonamiento, etc.

Durante los últimos cincuenta años, del siglo XX, el enfoque principal de la Psicología del Lenguaje ha sido de tipo sintáctico, tanto por influencia de modelos lingüísticos como computacionales, con lo cual se han dado cambios en los modelos teóricos de estas ciencias más que en la psicología misma, lo que ha permitido y potenciado cambios teóricos significativos en aquella. Este enfoque sintáctico ha trabajado con paradigmas

---

<sup>5</sup> Movimiento filosófico desarrollado en Estados Unidos e Inglaterra. Ferrater Mora, J., *Diccionario de Filosofía L-Z, Tomo II, Editorial Sudamericana*

<sup>6</sup> La ciencia cognitiva más que una ciencia constituida, es todavía una organización de disciplinas, cada una de las cuales contribuye a una mejor comprensión de lo mental, y todas juntas parten de la base teórica que afirma que los seres humanos y aquellos ingenios a los que se atribuyen estados y procesos cognitivos son sistemas procesadores de información. *La Ciencia Cognitiva, una investigación interdisciplinar. Etapas de su construcción (I Y II), Jesús Martínez Velasco.*

experimentales de tipo analítico y ha defendido la pureza metodológica a costa de perder de vista la globalidad y riqueza del lenguaje.

Gracias al uso del lenguaje y a los estudios realizados se han descubierto aspectos de los que habla Austin: “emisiones realizativas”. Esta frase, como la describe su autor, habla de las palabras que ordenan y a la vez realizan; se trata de expresiones donde el emisor más que decir algo o describirlo, lo realiza. Por ejemplo, cuando los sacerdotes dicen “yo los declaro marido y mujer” en esta frase se está haciendo y a la vez se está hablando. La expresión realizativa no describe la realidad, la modifica. “Emitir la expresión, diría Austin es realizar una acción” (Austin, 1998: 47).

A medida que realiza sus investigaciones, Austin se reta frente a los diferentes problemas lingüísticos sin tener varios conceptos claros, pero es esto lo que lleva a indagar más y seguir la investigación de Mill, quien hablaba sobre el lenguaje ordinario. Respecto a esto, Austin nos da la idea de que nuestro lenguaje se ha ido desarrollando con el transcurrir del tiempo, adaptándose a diferentes situaciones y culturas, creando distinciones importantes en actividades filosóficas. Si por el contrario, se desconoce el lenguaje ordinario, se construye algo engañoso, falso, pues este lenguaje de alguna forma es esencial para las personas ya que refleja cómo se habla siendo esencial para aclarar determinadas cuestiones. “El lenguaje ordinario no es la última palabra, pero sí es la primera palabra para adentrarse en los problemas que plantean las cosas y los hechos a través del lenguaje” (Austin, 1989: 177).

Desde este punto de la filosofía del lenguaje, la característica principal de las emisiones realizativas es que mediante ellas al decir algo se hace algo. De esta manera, muestra cómo se obtienen aspectos de las emisiones realizativas para hacer que los mensajes tengan mayor influencia y sean más fuertes y veraces.

Para el desarrollo de la PNL Bandler y Grinder, se apoyaron en el modelo más explícito y completo del lenguaje natural humano: la gramática transformacional representada por Noam Chomsky. Para su formulación se centraron en especialmente en dos conceptos: la estructura superficial y la estructura profunda. La primera permite explicar fenómenos

como la homonimia estructural utilizada por Chomsky, para argumentar la idea de que existen ambigüedades en la interpretación de una determinada frase, llamando a lo anterior transformaciones en el lenguaje natural. Esta estructura llega a ser una representación un poco compleja por los cambios y transformaciones que se realizaron en la estructura profunda. La estructura profunda es vista como una estructura primitiva, pues Chomsky hablaba de que en las diferentes lenguas se podía identificar la misma estructura y a partir de allí se encontraban relaciones o características principales entre todas las lenguas. Chomsky, plantea que “...en el proceso de comunicación existen varios mecanismos que son universales y tienen que ver con las intuiciones relacionadas con el lenguaje” (Chomsky, N., 1957: 26).

Una persona frente a su propia experiencia del mundo, forma de ésta una representación lingüística bastante completa, variada y rica en detalles. A nivel lingüístico, esto correspondería a la estructura profunda. Sin embargo, al comunicar su experiencia a otra persona, utiliza expresiones empobrecidas (estructura superficial) que presentan omisiones, generalizaciones y distorsiones. En este sentido, Bandler y Grinder (1980) estudian estos conceptos de Chomsky proponiendo una serie de estrategias verbales que serían llevadas a cabo con relación a la estructura superficial del lenguaje.

### ***Inicios de la PNL***

La PNL se desarrolló en el periodo de posguerra como fruto de los cambios estructurales que se estaban presentando en la sociedad de la época. Durante este periodo se dio el auge de las herramientas hipnóticas, pues en el periodo de Guerras, fue necesario recurrir a estas técnicas para atender al enorme número de enfermos y afectados psicológicamente. Por medio de la hipnosis, las situaciones traumáticas eran analizadas y se realizaba una catarsis, para que así los individuos pudieran liberarse de las situaciones que tanto los angustiaban o traumatizaban. Mediante los procesos de hipnosis se inducía a las personas a curarse por medio de la sugestión, prácticas que son muy utilizadas en la Programación Neurolingüística.

Todas las técnicas de curación en las que se utiliza la palabra y la hipnosis tuvieron un desarrollo durante la década de los sesenta, donde empezó a tener furor la idea de mezclar medicina y religión, y utilizar la fe para obtener la curación. En esta mezcla se veía como, si se cambiaban los pensamientos negativos y se utilizaba la repetición de ideas positivas y curativas sobre la enfermedad, se llegaba a la meta que tanto se deseaba, como la curación. Con frecuencia se le atribuye a estas curaciones el nombre de milagros, pues son procesos los cuales la ciencia no puede explicar, pero cada persona que los vive, los puede comprobar. A través de las vivencias de cada individuo, se fue generando una transformación de pensamiento donde se entendían los procesos de curación por medio de la palabra, como algo real y posible, y no como una fuerza sobrenatural.

La PNL surgió y se desarrolló cuando se presentaban estos cambios en la sociedad, a partir de los años setenta, con los estudios de dos jóvenes estadounidenses Richard Bandler (estudiante de psicología, informático, matemático y lingüista) y John Grinder (profesor ayudante de Lingüística de la Universidad de Santa Cruz). En esta década mientras Bandler se dedicaba, por su trabajo en la Universidad de California, a grabar las conferencias de varios terapeutas reconocidos y exitosos de la época, como Virginia Satir (1997), Friedrich Perls (1942) y Milton Erickson (2001), fue descubriendo en estas que de forma inconsciente logró aprender las técnicas que estos psicólogos exitosos aplicaban.

Friedrich Perls, fundador de la Terapia Gestalt y psicólogo dedicado al estudio de la psicología y al desarrollo de su Terapia, la cual estaba dedicada al manejo de enfermedades y a la evolución del potencial humano, con base en el reconocimiento de los errores personales, dejando las atribuciones en plural. En otras palabras, asumir la responsabilidad de los actos propios y no considerarlos como colectivos. En esta terapia también se contempla la idea de vivir el presente, darse cuenta, aceptar lo que uno es, todo esto como medio de curación.

Virginia Satir, otra de las terapeutas estudiadas y una de las pioneras en la terapia familiar, consideraba que para tener una vida sana en familia es necesario basarse en el respeto, el amor y compartir en familia todas las situaciones. De la misma manera, los creadores de la

PNL tuvieron acceso y pudieron estudiar a Milton Erickson conocido por ser el creador del método Milton y de procesos de hipnosis, donde por medio de palabras y metáforas se puede llegar al trance. Entre las hipótesis que fórmula Erickson está la idea de que:

Las personas establecen su relación con el mundo a través de mapas internos y no a partir de su experiencia sensorial. Es decir, tenemos una idea interna del mundo, que no corresponde con lo que nos llega a través de los sentidos. De esta forma, traducimos la realidad a nuestro mapa interno, utilizando nuestro propio lenguaje, que no necesariamente coincide con el de nuestros interlocutores (Robles, L., Hipnosis Ericksoniana. Disponible en: <http://www.pnlnet.com/chasq/a/17927>, 2007).

Bandler y Grinder investigaron las diferencias entre una comunicación normal y una exitosa. El objetivo de su investigación era precisar por qué los mensajes que los terapeutas estudiados lanzaban tenían más éxito y alcanzaban mayor eficacia que los de sus colegas. En sus largas investigaciones y apoyándose en la observación sistemática<sup>7</sup>, llegaron a la conclusión de que el procedimiento que empleaban con excelente resultado era la utilización de un patrón de comunicación particular.

Basándose en los datos obtenidos a través de todas sus investigaciones, Bandler y Grinder elaboraron el sistema que hoy es utilizado como “sistema genérico de aprendizaje o como terapia: Programación Neurolingüística, o con su sigla PNL. *Programación* consiste en el proceso de organización de los componentes del sistema con el fin de alcanzar resultados específicos; *Neuro* representa la tesis de que todo comportamiento<sup>8</sup> (Weerth, R., 1992: 54) es el resultado de unos procesos neurofisiológicos, y *Lingüística* manifiesta que, a través del lenguaje y los sistemas de comunicación, los procesos nerviosos son representados, ordenados y secuenciados en forma de modelos. Estos investigadores tenían claro que el éxito de la terapia no dependía tanto de ésta en sí, sino más bien, de los terapeutas que aplicaban dicho método, pues aquellos que tenían éxito con sus pacientes, poseían unas facultades comunicativas lo que les permitía desarrollar más fácilmente nuevos comportamientos y estrategias en su terapia.

---

<sup>7</sup> La observación sistemática es factible si se tiene una idea exacta de lo que se quiere saber. Quiere decir que cuando se comienza la observación o investigación se saben dos puntos importantes: el curso normal que se va a estudiar y la variación específica de la acción de que se trata en el proyecto presente. <http://www2.uiah.fi> *Observación descriptiva y experimento (Observación Sistemática)*. Revisado 3 de enero 2008.

<sup>8</sup> La PNL define el comportamiento como todas las representaciones sensibles que se experimentan y expresan interna y externamente, y que son percibidas por un sujeto y/o un observador de dicho sujeto.

Una característica esencial de la PNL es su particular modo de entender el aprendizaje humano. Si bien muchos psicólogos y asistentes sociales emplean la PNL para llevar a cabo lo que denominan “terapia”, pienso que es mucho más correcto calificar la PNL como un proceso pedagógico de aprendizaje. En el fondo, lo que nosotros hacemos es desarrollar métodos para enseñar a las personas la manera de utilizar su propio cerebro (Weerth, R., 1992: 41).

### ***Presupuestos de la PNL***

La Programación Neurolingüística cuenta con unos parámetros por medio de los cuales desarrolla el comportamiento que deben seguir aquellos que quieran implementarla en su vida. A estos parámetros se les conoce con el nombre de Presupuestos los cuales son:

1. El mapa no es el territorio: Frase usada por Korzybsky (Science and Sanity, 1933), como metáfora para explicar cómo el lenguaje constituye un mapa usado por las personas para representar la realidad que perciben. Hace referencia a que todas las personas generan su propia realidad; es decir que no existe una única realidad, sino que se presentan tantas realidades como número de personas. En el proceso de percepción, cada individuo tiene filtros por medio de los cuales entiende el mundo de acuerdo a su manera. El lenguaje es uno de esos filtros que está vinculado a la parte neuronal, pues es allí donde se seleccionan las palabras y deseos que se van a emitir, de tal manera que lo que se diga o se piense es lo que se le muestra al mundo y a sí mismo lo que el mundo devuelve.
2. La no comunicación es inexistente todo comunica: al igual que la Escuela de Palo Alto, la PNL considera que no se puede no comunicar, ya que todos los procesos realizados diariamente tienen algo de comunicación, luego no se necesitan procesos de comunicación verbal, pues la comunicación no verbal también está comunicando; los gestos, las miradas, la ropa, los movimientos oculares y la fisiología de cada individuo, que son aspectos estudiados por la PNL, pueden comunicar. Incluso en las discusiones en las cuales no se genera respuesta se está comunicando, por tanto, el silencio también hace parte de la comunicación y puede clasificarse como acto de ella.
3. Toda persona ya tiene los recursos para alcanzar el cambio que desea, solo debe

aprender a liberarlos, todos los sujetos tienen lo necesario para resolver sus problemas. Para la solución de estos es necesario realizar una reorganización de cada uno de los componentes del sistema, de manera que se pueda disponer de esos recursos. Muchas veces por pensamientos negativos que se tienen no se ven las herramientas que existen frente a frente para resolver los problemas. El cerebro hace lo que se le ordena, es por esto que eliminando las barreras cerebrales que se tienen se puede encontrar y reorganizar la forma de disponer de los recursos.

4. Toda conducta bien manejada es útil en algún contexto. Es importante que las personas puedan aprender a manejar las diferentes situaciones que tienen en su vida, ya que si los individuos saben manejar las circunstancias, podrán elegir el mejor camino y de esa manera optimizar los resultados o guiarlos hacia donde se quiere llegar.
5. La persona que presenta mayor flexibilidad es quien logra un mayor manejo de situaciones, 'si algo no funciona bien, cámbialo', es importante tener flexibilidad para conseguir los objetivos que se desean. Si continuamente se piensa en el fracaso de los objetivos y no el éxito, ya sea por el método utilizado o por circunstancias externas, es necesario reevaluar los medios para evitar que se presenten estos pensamientos de fracaso. De la misma forma se debe probar diferentes formas o medios para alcanzar los objetivos, ya que así se empiezan a ver los errores como un descubrimiento de otra forma para alcanzar los objetivos propuestos.
6. Todo lo que ocurre, ocurre para nuestro bien y siempre nos deja alguna lección que es importante aprender. De acuerdo con esta afirmación, es necesario que no se vean las situaciones como algo negativo, sino que se piense que todo lo que se consigue y pasa en la vida tiene un fin positivo que en otro momento traerá repercusiones positivas.

### ***La PNL y sus relaciones actuales***

La Programación Neurolingüística tiene varios aspectos en los cuales se relaciona con la psicología. La relación que tiene con la cuarta fuerza de la psicología, la Transpersonal, es que miran profundamente al individuo, la familia, los equipos, las culturas y las

organizaciones, concentrándose en la identidad, somatización de la emoción, misión y visión de estos agentes sociales. Si el enfoque Transpersonal, implica tomar conciencia de quiénes somos como seres metidos en una red de relaciones interdependientes con la Tierra y el Cosmos, es importante, entonces, experimentar la relación con la naturaleza. Desde varias fuentes de percepción se puede vivenciar la interacción con las energías de la naturaleza y llevar los sentidos hacia horizontes más sencillos. Así mismo, es importante despertar la inteligencia corporal a través de ejercicios en los que el cuerpo nos muestre historias que muchas veces la mente desconoce.

Los creadores de la PNL querían encontrar el modelo cognitivo de los clientes, por eso utilizaron varias preguntas en los individuos tratados, con el objetivo de obtener más detalles sensoriales de las personas y las diferentes formas que son utilizadas para generalizar, eliminar y distorsionar. Las preguntas son: “*Quién, Con quién, Para quién, A quién, Dónde, Cuándo, De dónde, En qué, Qué, Acerca de qué, Qué... Si... y Cómo* dentro de los niveles del entorno, la conducta y las capacidades” (Weerth, R., 2002: 200). Estas preguntas tienen mucha relación con las que utiliza Lasswell en su modelo de la comunicación, pero en este caso se utilizan para conocer la forma como las personas conocen el mundo y no para describir el acto de comunicación.

La PNL se ve por lo general como una forma de ‘manipular’ el cerebro, pero esta es un tipo de manipulación positiva, diferente al que se presentaba en la Teoría de la Aguja Hipodérmica, pues si bien es un tipo de manipulación, está diseñada para conseguir efectos positivos en un individuo “consiente” que realizará este proceso. La manipulación positiva está destinada a alcanzar el bienestar de los individuos en diferentes ámbitos, a través de los mensajes que el cerebro le envía a la persona, pues cuando se produce una repetición de diferentes mensajes, el cerebro empieza a creerlos y, a su vez, los asimila en un proceso que en PNL se conoce como “anclar una idea”.

### ***Herramientas de la PNL***

Por más de tres décadas, la PNL ha consolidado una variada gama de herramientas por medio de las cuales se puede conseguir un cambio en las conductas de cada individuo y a

partir de ellas empezar a indicarle al cerebro cuáles son los procesos adecuados para seguir, de tal manera que se consiga el éxito. La mayoría de las herramientas de la Programación Neurolingüística toman a la comunicación como elemento para mejorar la forma de ver el mundo y las situaciones cotidianas. Es por eso que se considera importante conocerlas más a fondo y empezar a implementarlas en la vida diaria, en las empresas, en la salud, en los negocios y en los diferentes ámbitos de la vida, en donde si se conoce, se pueden alcanzar comunicaciones más eficientes y efectivas que faciliten la interacción de los individuos.

Entre los elementos y herramientas que analiza la PNL se encuentran aspectos conductuales que han sido analizados por gran variedad de escuelas de psicoterapia y psicoanálisis. A su vez, ésta proporciona un elemento nuevo: el concepto de Submodalidades. Estas son entendidas como las diferentes formas en las que los seres humanos pueden entender y percibir el mundo, ya sea de manera visual, auditiva o kinestésica. La forma kinestésica, puede ser considerada como una evolución del modelo planteado en la Escuela de Palo Alto por Ray Birdwhistell, en el que se habla de la necesidad de estudiar los gestos y las expresiones del cuerpo humano. No obstante, la PNL retoma esa parte kinésica, pero incluye otros sentidos como el auditivo y el visual, y por medio de ellos determina una nueva visión de vida y cómo las personas pueden superar aspectos conductuales que les impiden alcanzar determinados objetivos.

La PNL considera que cuando se acomodan las estructuras mentales se puede comunicar más eficientemente, pues no hay limitantes de conducta que puedan distraer la atención del receptor y de esa manera alterar los resultados.

### *Las Submodalidades*

En todos los procesos que los seres humanos desarrollan diariamente están involucrados los sentidos. Para realizar cualquier actividad con éxito es necesario conocerlos y manejarlos ya que ellos “desempeñan una función decisiva en la comunicación. No sólo son los canales por donde recibimos la información exterior, sino que además son muy importantes durante el proceso de asimilación interna de esa información” (Krusche, H.,

2006: 52).

La PNL empieza a analizar la experiencia sensorial, es decir todo lo que es captado por nuestro cerebro por medio de los sentidos, (ojos, oídos, piel, nariz y boca) y cómo se empieza a conocer el mundo externo mediante lo que es captado de esta manera. “Cada canal sensorial actúa como un filtro que responde a un rango determinado de estímulos (ondas luminosas, ondas sonoras, etc.) que variará según la especie de que se trate” (Dilts, R., 2003: 35).

Al estudio de los sentidos en PNL se le llama ‘estudio de las submodalidades’, estas son definidas como “matices formal-cuantitativos que se dan en cada uno de los modelos sensoriales (por ejemplo, en el modo visual, más claro o más oscuro, más grande o más pequeño, y en el modo auditivo, más fuerte o más débil” (Weerth, R., 2002: 22).

Toda la información que tiene nuestro cerebro es recibida directamente por los sentidos, es a través de ellos que podemos conocer el mundo externo que nos rodea además de los aspectos fundamentales para enriquecer nuestro modelo individual y nuestros modelos de mundo. Con el meta-modelo se puede conocer más a fondo el mundo que está a nuestro alrededor ya que “La mayoría de las técnicas de PNL se basan en habilidades de observación enfocadas en tratar de maximizar nuestra experiencia sensorial directa de cada situación” (Dilts, R., 2003: 36).

Cuando se conocen los impactos que generan los sentidos en la conducta interna, puede empezarse a cambiar los aspectos que afectan el funcionamiento normal, o aquellos que impiden que se consigan las metas deseadas. Por medio de ciertos cambios submodales, se pueden corregir rápidamente errores que se encuentran grabados en el inconsciente, como ejemplo: “resolver problemas de escritura, tratar eficazmente la inseguridad, los miedos y las fobias, eliminar impulsos irrefrenables, inducir de forma duradera modos de comportamiento nuevos y deseados, e incluso cambiar creencias” (Bandler, 1985/1987) citado en (Weerth, R., 2002: 22).

Los expertos en PNL han examinado constantemente la cantidad de señales no verbales

que presentan los individuos en determinadas ocasiones, pues por medio de los sentidos se evidencia el estado anímico de cualquier ser humano, ya que se pueden encontrar elementos como cambios en la posición normal, en el timbre de la voz, en la respiración, movimientos constantes de ojos, cambio del sentido en las miradas. Elementos como estos son llamados '*señales de acceso*' pues son precisamente estas señales verbales expresadas inconscientemente las que permiten conocer cómo se encuentran las personas en el interior.

Las Submodalidades son importantes para determinar el funcionamiento del cerebro de cualquier persona, conociendo principalmente hacia qué punto se dirige la atención de ellos. Cada individuo tiene una manera diferente de percibir el mundo ya sea por la visión, si se trata de una persona visual; por los oídos, si se trata de una persona auditiva; o por el tacto, si se trata de una persona kinestésica. La PNL analiza con mayor énfasis a las personas basándose en la forma en que cada individuo conoce al mundo.

En este punto, el aprendizaje toma un factor importante, pues para que determinados individuos puedan conocer el mundo, es necesario que sea a través del sentido por medio del cual puede entender de mejor manera. Pues las personas pueden aprender viendo, escuchando, palpando, entre otras formas (Weerth, R., 2002: 76).

El aprendizaje es un aspecto que se puede mejorar con el conocimiento de las submodalidades, ya que éstas permiten que se identifique por que medio entienden mejor las personas y así llegar a ellas de una manera más efectiva; por ejemplo, si un alumno tiene problemas con el método de enseñanza de su maestro éste puede conocer su sistema submodal y determinar cuál es el medio por el cual el alumno aprende mejor. De esta manera tanto el maestro como el alumno, estarán satisfechos porque los dos han logrado su objetivo. Es importante resaltar como se ha venido mencionando que algunas personas aprenden escuchando, otras observando y otras teniendo experiencias kinestésicas. En la medida en que cada persona conozca la forma en que los demás ven y entienden el mundo, se pueden comunicar con todas las personas de una mejor manera.

Al hablar de aprendizaje, es fundamental saber que también se puede aprender la forma

para cambiar los aspectos que impiden alcanzar el éxito, aquellas situaciones o pensamientos que mandan al cerebro ideas negativas y de fracaso. Conociendo las submodalidades se pueden cambiar los pensamientos y comportamientos desfavorables.

En lo visual se puede “agrandar o empequeñecer las imágenes, aclararlas u oscurecerlas, enfocarlas o desenfocarlas, acercarlas o alejarlas, suprimirlas, moverlas, enmarcarlas, alterar su forma, colorearlas, teñirlas de blanco o de negro, variar su número, incluirse en ellas, *procedimiento asociado* o contemplarlas desde fuera *procedimiento disociado*. En lo auditivo trabajamos con sonidos, ruidos, voces, timbres... podemos oír algo lejano o cercano, rápido o lento, nítido o difuso, agudo o grave, variar su volumen, su ritmo etc. Las submodalidades sensitivas están relacionadas con las impresiones físicas. Matices característicos de este sector, son sentir un dolor, una presión, una sensación de frío, de calor o humedad, en una región determinada o en todo el cuerpo y de un modo regular o de intervalos más o menos intensos (Krusche, H., 2006: 80).

Está confirmado que aquellos que emiten mensajes positivos al cerebro son los que logran conectarse de una mejor manera con el mundo, ya que pueden vivir una experiencia más enriquecedora en su vida, al conocer los procesos que existen y que se contemplan en la cotidianidad. “Las personas con éxito y que disfrutan la vida tienen la capacidad de experimentar directamente más el mundo, y no se limitan a diluirlo en los filtros de lo que deberían experimentar o esperan experimentar” (Dilts, R., 2003: 37).

La importancia que tiene el estudio de las submodalidades es la idea de demostrar cómo los sujetos pueden captar el mundo de una manera totalmente diferente a los demás, cómo los hombres pueden percibir y procesar cada información que reciben del mundo. Gracias a estas es más fácil describir y analizar los procesos cognitivos y a su vez modificarlos rápidamente, a diferencia de otros procesos, ya que “una pequeña modificación submodal, en particular si se trata de una submodalidad crítica, suele bastar para producir importantes efectos sobre nuestro modo de experimentar las cosas” (Bandler y McDonald, 1988/ 1990: 72) en (Weerth, H., 2002: 206).

La investigación que hace la PNL sobre las submodalidades le otorga un estatus al meta-modelo, ya que la mayoría de las escuelas conductuales analizan los mismos aspectos de los que habla la PNL, por eso muchos de los que la critican insisten en que es una cobija de retazos y que se ha copiado de las demás escuelas para su crecimiento y desarrollo. No

obstante las submodalidades han hecho que la PNL sea tomada en cuenta.

### *Rapport (igualarse al otro)*

*Rapport* es el nombre dado en la PNL a una de las herramientas que permite establecer una buena comunicación. Con esta herramienta se produce una optimización de procesos, pues tanto el emisor como el receptor pueden establecer comunicaciones más rápidas y eficientemente. El *Rapport*, se refiere a la relación armónica que se establece entre dos personas. Este es la base de una buena comunicación, un punto definitivamente importante en la relación que se presenta entre los seres humanos. “Toda comunicación eficaz comienza por el establecimiento de un *Rapport* armónico, si no existe *Rapport* entre un orador y su público, es mejor ahorrarse la conferencia” (Krusche, H., 2006: 82).

En las técnicas de la PNL el *Rapport* es un elemento fundamental, este se puede conseguir logrando mayores relaciones entre los individuos que se están comunicando, es decir que exista una afinidad entre los emisores y los receptores. Es por esto que una de las claves que ofrece el meta-modelo para establecer un *Rapport armónico* consiste en adaptarse al otro, ir más allá de una simple aceptación y hacerle sentir a los demás que se comprende lo que se dice, no en contenido, pero sí en la forma en la que se quiere expresar. De igual manera, se habla de la importancia de utilizar las mismas palabras de los espectadores, ya que esto permite establecer una relación más fructífera, “La adaptación verbal resulta tan eficaz como la física. Emplear el mismo lenguaje que tu interlocutor es crear un espacio común” (Krusche, H., 2006: 88).

En otras palabras, se trata de encontrarse con los receptores donde estén. Uno de los terapeutas que Bandler y Grinder analizaron, como se mencionó, fue Milton H. Erickson; él demostró que incluso los sujetos más reacios se abren al terapeuta cuando éste se coloca a su mismo nivel.

La PNL también realiza estudios en cuanto a la forma en que se utilizan las palabras y qué tipo de oraciones se construye en determinado momento. En los estudios demuestran que uno de los problemas vistos con frecuencia en el uso correcto del lenguaje, es la

utilización de muchos sustantivos; el problema que se presenta cuando se utilizan muchos sustantivos es que el receptor se distrae, pues empieza a meterse en un mundo de divagaciones y de oraciones sin sentido. Los sustantivos permiten que cada persona entienda lo que quiera. Por lo general, los oyentes frente al uso de muchos sustantivos no entienden y por eso dejan vagar sus pensamientos e inmediatamente empiezan a caer en una especie de trance, en el cual permanecen hasta que aparece un cambio fuerte en la comunicación.

A este proceso se le suele llamar Nominalización, en el que se emplean el mayor número posible de sustantivos abstractos. “No se pretende ocultar o encubrir algo al aplicar, sino brindar al individuo la posibilidad de encontrar en su interior un significado apropiado para aquello que se omite o no se expresa claramente” (Krusche, H., 2006: 120).

Además de los sustantivos mal empleados, existen otras palabras que distraen la atención de las personas; Robert Dilts, uno de los padres modernos de la PNL, considera que palabras como ‘pero’, ‘y’, ‘aunque’, cambian el sentido en el que se orienta la información, pues colocan en primer plano algunos aspectos. Es decir cuando se utiliza *pero* se centra la atención en la frase que está después del *pero*; cuando se utiliza *aunque*, se centra la atención en la frase que está antes del *aunque*; mientras que cuando se utiliza el *y*, se centra la atención en las dos frases. Estos son denominados patrones que minimizan y/o maximizan alguna información. Para la comunicación es importante conocer qué tipo de palabras deben ser empleadas y cuáles no, dependiendo de los contextos o situaciones para las cuales se utilicen; por eso es necesario que se conozca más a fondo sobre estos aspectos.

*Reframing (reinterpretación), Swish (chasquido) y Anclas*

Entre las herramientas de la PNL que intentan mejorar la conducta de las personas y a través de ella los procesos de comunicación entre diferentes individuos, están el *Reframing* y el *Swish*. El primero, consiste en cambiar el marco interpretativo, es decir cómo se ven las situaciones, por una nueva forma; pues se considera, como dijo Shakespeare, que: “en sí mismo nada es bueno o malo, el significado de un

acontecimiento dependerá de cómo lo interpretemos”. Mientras que el segundo, es otra forma de *Reframing* o reinterpretación, pero ésta tiene consecuencias más rápidas y definitivas. El *Swish* genera cambios constantes en la forma de pensar y ver las cosas, mientras que el *Reframing* genera cambios en determinadas situaciones.

El anclaje es una técnica desarrollada a partir del conductismo y de los estudios realizados por el fisiólogo ruso Pawlov, quien habló de la relación estímulo-respuesta. Este fisiólogo explicó el condicionamiento que se debe presentar para crear reflejos y la necesidad de repetir el estímulo para que se cree el reflejo. Sin embargo, en la PNL para anclar algún patrón no es necesario invertir mucho tiempo, precisamente por eso ha sido tan exitoso este método, porque en tan solo una sesión ha logrado conseguir cambios que no se presentan con otro tipo de terapias de modificación de la conducta. “Anclar implica establecer indicadores o desencadenantes para cada estado interno” (Dilts, R., 2003: 205).

Las anclas por lo general se utilizan en PNL para producir y revisar las etapas que se presentan en los estados internos de los clientes. Para anclar cualquier cambio en el inconsciente, es necesario elegir un estímulo sensorial el cual será utilizado cuando se cambien las imágenes; elegir una imagen negativa afectando cierta conducta, utilizar los pasos que se presentan en las submodalidades para alterar su estado, es decir agrandar, empequeñecer, quitarle el color a los recuerdos metales. Y el último paso es encontrar una imagen positiva por la cual será cambiada la anterior y ésta, engrandecerla, ponerle color, y así lograr centrar la atención en ella. Cuando se ha generado este cambio de imágenes se utiliza el estímulo sensorial para recordarlo; por ejemplo, si se seleccionó la unión de tres dedos como proceso para recordar, una vez se piense negativamente se utiliza el estímulo para cambiar de imagen cerebral.

Un tipo de proceso de ancla visto actualmente es la publicidad, pues ella pretende y hace todo lo posible por “anclar” una sugestión en el inconsciente del comprador, con la idea de que tan pronto vea el producto en alguna tienda, lo comprará. Existen muchos factores que orientan el comportamiento humano, en donde se percibe una “manipulación”. Aunque muchas veces no nos demos cuenta, existen gran cantidad de mensajes

intencionalmente dirigidos para anclarse en nuestro pensamiento, haciendo que siempre que hagamos determinado uso sensorial, pensemos en el mensaje que nos transmitieron. Por ejemplo, la constante emisión de comerciales de determinado producto en televisión, hace que nuestro inconsciente a la hora de pensar en un producto similar, piense en el producto que tantas veces se le ha mostrado y ya anclado en su pensamiento. “Cuando se aprende a manejar la respiración, pensar en imágenes y considerar los aspectos auditivos, visuales y sensoriales empezamos a anclar ciertas experiencias en donde se olvidan los malos recuerdos y se empieza a disfrutar de las transformaciones” (Krusche, H., 2006: 89).

La PNL se puede considerar como el estudio de la experiencia humana subjetiva por la forma como organizamos nuestras cosas materiales, ideas, etc., la forma como percibimos y cómo nos filtramos en el mundo exterior a través de nuestros sentidos. Cada uno, cada persona vive en su propia realidad, en esa realidad construida con sus propias impresiones, percepciones y experiencias tenidas durante su vida; cada uno actúa de acuerdo con lo que percibe, al propio modelo de mundo que se ve día a día.

Para esto es importante hacer mapas<sup>9</sup> los cuales resultan ser una buena analogía para todo lo hecho por el individuo, es decir, estos mapas son la manera en que se da significado al mundo. La mayoría de las veces son selectivas, pues “dejan de lado la información al mismo tiempo que nos la brindan y son de un valor incalculable para explorar el territorio. El tipo de mapa que usted haga dependerá de lo que vea y de a dónde quiera llegar” (O’Connor J., Seymour J., 1992: 31).

### ***Crítica a la PNL***

La Programación Neurolingüística a pesar de aportar una nueva manera de eliminar las barreras internas y externas que le impide a los seres humanos alcanzar el éxito, tiene

---

<sup>9</sup> En Programación Neurolingüística se llama “mapa” a la percepción individual y mental que tiene una persona del mundo. Este mapa mental se conforma a través de los filtros personales por los cuales cada uno va asimilando el mundo y la realidad. <http://www.estrategiaspnl.com/5.105.0.0.1.0.phtml>. Revisado 12 de enero de 2008.

varios críticos de diferentes enfoques. Ellos presentaron sus enfoques en el libro *PNL y la Imaginación*, donde analizaron diferentes aspectos metodológicos de este modelo; así mismo consideran que el meta-modelo tiene fallas en varios elementos. Los críticos dicen que la PNL parece a veces una colcha de retazos, no un modelo elaborado por los autores, sino una copia de muchos modelos terapéuticos que analizan la conducta. La crítica general que les hacen estos críticos a los creadores y a los posteriores investigadores de la Programación Neurolingüística se basa en tres asuntos clave:

1. La teoría de la PNL no puede considerarse como una teoría sólida pues está llena de lagunas y tiene ciertas informaciones y suposiciones que no se pueden comprobar científicamente, además gran cantidad de su contenido fue recogido de diferentes teorías conductuales que ya no tienen importancia o que ya han sido revaluadas, superadas o corregidas y que muchas veces no han sido las más adecuadas.
2. La segunda crítica dice que la mayoría de las técnicas que utiliza la PNL se han copiado de otros métodos terapéuticos, y que los resultados de los que tanto se hablan no son tan buenos como se dice y como se cree.
3. Otra de las críticas considerables dice que el modelo de la PNL muestra algunas contradicciones y encierra ciertos peligros.
4. Otra crítica la considera como una colcha de retazos, pues tiene elementos de varias teorías y de cada una de ellas copia un elemento.

Sin embargo, los representantes de la PNL no han presentado ninguna teoría como tal sino que, sus creadores la describen como “un modelo cognitivista enfocado al aprendizaje, bajo el cual se desarrollan métodos para enseñar a las personas la manera de utilizar su propio cerebro” (Bandler, 1985/1987: 19) en (Weerth, R., 2002: 21). De igual manera Grinder la clasifica no como una teoría, sino como un modelo que sólo en la experiencia personal puede ser válido.

Las críticas también dicen que la PNL no tiene nada propio, pues recoge varios aspectos de la terapia conductual que por lo general pretende conseguir un objetivo con los que se

orienta a la consecución de una meta; además de que utiliza representaciones entre otros de los métodos mencionados anteriormente.

Un punto terapéutico del cual la PNL toma bastante información es de los refuerzos. Pues por medio de ellos puede cambiar las conductas para que así se vea una repercusión en el futuro. En los refuerzos se utilizan situaciones positivas que acompañan a las conductas para hablar de ciertos aspectos.

Frente a las críticas que se le hacen a la PNL, sus creadores siempre han dicho que la Programación Neurolingüística nació del estudio de terapeutas de varias escuelas. Además, las técnicas y métodos considerados como retazos, siempre han sido modificados, aunque ellos tomaron algunos postulados, los modificaron considerablemente.

A pesar de que la PNL tiene pedazos de muchas teorías, aporta elementos como el estudio de las submodalidades, del *Rapport*, *Reframing*, *Swish*, entre otros. Estos aspectos han hecho que pueda consolidarse como un modelo que permite a las demás personas alcanzar sus objetivos, mejorando la comunicación con sí mismo y con los demás.

Dirk Revenstorf (2003) es uno de los críticos más fuertes de la PNL, él considera que la idea de la PNL de eliminar los problemas con tan sólo una sesión es algo irreal; igualmente la idea de cambiar los problemas sin conocerlos como se hace con las *anclas*, *reinterpretación o chasquido* son totalmente contradictorios. Pese a estas críticas, como mencionábamos anteriormente, la PNL con las submodalidades, con los patrones de movimiento ocular y con las fisiologías puede hacer lo que otras teorías conductuales no logran. En este punto radica su éxito, pues a pesar de los múltiples ataques que ha recibido, ha generado resultados positivos que se han comprobados en gran cantidad de situaciones consolidándola como una de las mejores herramientas que se utilizan actualmente para alcanzar las metas deseadas.

Es importante determinar que todas las personas tienen varios escenarios de transformación, es muy importante conocerlos para poder efectuar cualquier cambio. El

primer escenario es nuestro cuerpo, por eso es necesario conocerlo para poder realizar modificaciones. El segundo escenario es lenguaje; en este punto interviene la PNL, pues al manejar qué tipo de mensajes se deben decir para que los cambios se produzcan de una manera correcta, ayuda a que la transformación se dé de una manera adecuada.

El tercer escenario es el pensamiento, en éste la Programación Neurolingüística también tiene un papel importante pues cuando se eliminan los bloqueos el pensamiento puede fluir con más tranquilidad. El cuarto escenario de transformación es la conciencia, para que cualquier cambio se efectúe en ésta es necesario que los otros tres niveles hayan realizado su transformación. Por esta razón es importante empezar a manejar y moldear el lenguaje para modificar aquellos aspectos que no permiten que se puedan realizar las situaciones que se desean.

Al ser conscientes de los anteriores escenarios de transformación se es consciente de los lenguajes y por lo tanto se puede mejorar la forma de comunicarse. Si bien es cierto que la PNL es una técnica que mejora la comunicación, sus autores principales, Bandler y Grinder, han seguido desarrollando y analizando los comportamientos que resultan ser más eficientes en comunicación y en el desarrollo personal, ya que se han esforzado en ir construyendo y reconstruyendo modelos en donde se utilizan los conocimientos y experiencias más actuales sobre la comunicación humana, el lenguaje y el funcionamiento del cerebro.

Después de realizar el recorrido de los diferentes enfoques y teorías que contribuyeron al desarrollo de la Programación Neurolingüística podemos decir que la PNL para su desarrollo ha acogido varias perspectivas de diferentes áreas de las cuales se ha nutrido para consolidarse como un meta-modelo, que permite conectar las palabras emitidas con el cerebro, logrando mejores resultados en la vida cotidiana y en la comunicación.

Como se mencionó en este capítulo, la PNL también habla de los sustantivos mal empleados y de las palabras como: *pero*, *y*, *aunque*, que dirigen la mirada de las personas a puntos específicos. Concretamente en estos puntos se habla de cómo mejorar tanto la comunicación escrita como la comunicación con públicos.

Podemos concluir en este capítulo que la Programación Neurolingüística permite mejorar la comunicación escrita, oral, interpersonal, con los públicos y la comunicación interna. Con las herramientas y puntos de vista permite que aquellas personas que la conozcan puedan dirigir su atención hacia la obtención de metas específicas y no perder tiempo en distracciones que por lo general hacen que las comunicaciones tengan ruido.

Igualmente, se mencionó la crítica que le han hecho algunos autores a la PNL, se incluyó la otra mirada de las críticas y la forma en que es vista como útil. Teniendo en cuenta lo mencionado, en el siguiente capítulo se encontrará de forma más amplia cómo la PNL permite comunicarse mejor, cómo puede aplicarse en los principales campos de comunicación, modificando la vida del individuo y de la sociedad en sus diferentes espacios sociales y se consideró la importancia de incluir dentro de los estudios de comunicación las herramientas y presupuestos de la PNL, porque poseen elementos que permiten mejorar la comunicación, ya sea desde el subconsciente de las personas o en la eliminación de los bloqueos que imposibilitan un buen *feedback*.

### ***CAPÍTULO III***

#### ***¿CÓMO LA PNL PERMITE COMUNICARSE MEJOR?***

*Sólo existe una clase de éxito: lograr vivir a tu manera.  
(Christopher Morley, 1917).*

En el capítulo anterior se hizo una recopilación del surgimiento y definición de la PNL, el contexto histórico en el que se desarrolló, las diferentes disciplinas que han contribuido a su

desarrollo, los presupuestos y bases del meta-modelo, las herramientas que permiten mejorar la comunicación y la crítica que varios autores le han presentado.

Ahora se encontrará la manera en que las herramientas de la PNL permiten comunicarse mejor; de qué forma se puede emplear en los principales campos de la comunicación y por qué consideramos que debe incluirse dentro del pensum de comunicación y carreras afines.

### ***Importancia de la PNL en la comunicación***

¿Qué entenderíamos como comunicación? Esta palabra en sí es un nombre estático, pues realmente la comunicación es entendida como un proceso de retroalimentación que se da a partir de dos o más personas. Cuando nos comunicamos con alguien siempre se genera una respuesta o una reacción de acuerdo a sus conocimientos, sentimientos y la visión que tiene de ese tema en común, recordando que el silencio también es una respuesta. “Solamente prestando atención a la otra persona tiene usted idea de lo que hará o dirá después; su interlocutor responde a su conducta de la misma forma” (O’Connor, J., Seymour, J., 1992: 47).

De igual forma la comunicación es importante en la PNL, pues se tienen en cuenta factores que de una u otra forma afectarán el desarrollo de la persona al igual que su comunicación con los demás. En este aspecto es importante destacar el lenguaje corporal y el tono que la persona emplea en el momento de dialogar con alguien o cuando quiere decir algo. La forma como se exprese será determinante en el impacto y respuesta que tenga la otra persona a la cual le está llegando el mensaje; “no es tanto lo que digamos sino cómo lo digamos” (O’Connor, J., Seymour, J., 1992: 48).

En este aspecto es primordial que las personas que están entablando alguna forma de comunicación estén en sintonía<sup>10</sup>, ya que de esa forma la comunicación fluirá tanto por la forma en que esté su aspecto físico como en las palabras que se digan. La sintonía, como se

---

<sup>10</sup> Sintonía: la habilidad de poder leer y responder a las necesidades comunicadas de otra persona. Ésta envuelve la atención sincronizada y sensible a las señales verbales y no verbales del otro. <http://www.childtrauma.org/ctamaterials/Glosario.asp> Revisado 9 de enero de 2008.

mencionó en el *Rapport*, es muy importante porque genera credibilidad, al reflejar la seguridad del lenguaje corporal y la tonalidad se podrá ganar fácilmente la sintonía con cualquier persona que este comunicándose.

Para crear sintonía, únase al baile de la otra persona igualando su lenguaje corporal de forma sensible y respetuosa. Esto crea un puente entre usted y el modelo del mundo de los demás; igualar no quiere decir imitar, lo cual sería una copia obvia, exagerada e indiscriminada de los movimientos de otra persona, y por lo general se considera ofensivo (O'Connor, J., Seymour, J., 1992: 51).

Al igual que en la sintonía es importante que en la comunicación haya una relación inmediata e inconsciente entre los sentidos, lo que podría denominarse sinestesia<sup>11</sup>, como lo mencionamos anteriormente. La sinestesia es otra característica fundamental de la PNL, y está totalmente vinculada con la comunicación, por ser parte elemental de la forma como pensamos, incluso desde el nacimiento, pues muchos pensamientos están tan totalmente ligados a nuestro cerebro.

La PNL puede aplicarse en todas las áreas de la comunicación con un amplio abanico de habilidades conductuales específicas para interactuar con los demás y mejorar considerablemente la eficacia de nuestras interacciones. A través de la PNL podemos llegar a ser más flexibles en nuestras respuestas y, por tanto, más capaces de manejarnos en situaciones que en el pasado pueden haber presentado dificultades o desafíos demasiado fuertes.

Es aquí donde volvemos a insistir en el lenguaje como una herramienta de comunicación, y por esto mismo cada significado de las palabras es el que cada persona le quiere dar y el significado que quieren darle. Sin embargo, cada persona tiene y crea su propio lenguaje, sus propias creencias, sus mapas y su forma de comunicarse, de esta forma cada uno está orientada a guiarse en su mapa personal; cada mapa es totalmente diferente al de los demás porque cada uno ve la realidad desde diferentes perspectivas.

---

<sup>11</sup> Estado en el que una experiencia sensorial estimula otra modalidad de experiencia sensorial (por ejemplo; un sonido produce la sensación de un color particular [http://www.psicoactiva.com/diccio/diccio\\_r.htm](http://www.psicoactiva.com/diccio/diccio_r.htm) Revisado 2 de enero de 2008.

A pesar de esto, la PNL trata de enfocarnos en ver la realidad y la vida de cada uno de forma positiva, de creer en nuestros conocimientos, de creer en lo que somos, de la realidad que vivimos, de nuestros proyectos pero siempre está orientado de forma positiva para que realmente tome su papel principal: ser una herramienta de comunicación enfocada al éxito personal de cada uno.

Por medio de las técnicas y procesos utilizados en la PNL se evidencia que la comunicación es un punto principal de ella, pues para que se presenten procesos de éxito, cambios favorables en la conducta, armonía con los demás, buenas formas de entender al mundo, entre otras, es necesario que se realicen comunicaciones efectivas y positivas. Para esto es importante que se conozcan las herramientas de la PNL que pueden facilitar y a la vez estudiar la comunicación verbal, organizacional, comunicación y salud, entre otros.

Al momento de hablar de las aplicaciones y cambios que se pueden presentar cuando se usa la Programación Neurolingüística es muy importante nombrar las Submodalidades. Éstas, como ya se había mencionado en el capítulo anterior, permiten modificar aspectos que molestan u obstaculizan cualquier tipo de situación que implique comunicación. Cuando se usan correctamente las Submodalidades se puede mejorar sustancialmente la forma de expresarnos y la forma en la que las personas son escuchadas.

Cuando se conocen los impactos que generan los sentidos en la conducta interna, puede empezarse a cambiar los aspectos que afectan el funcionamiento normal, o aquellos que impiden que se consigan las metas deseadas. Por medio de ciertos cambios submodales se pueden corregir rápidamente errores que se encuentran grabados en el inconsciente. Como ejemplo: problemas de aprendizaje, bloqueos al momento de comunicarse, entre otros.

Cuando se conoce el manejo adecuado de las submodalidades y se aplican al comportamiento del individuo, se generan cambios en las visiones e imágenes mentales que se representan en cambios conductuales y de pensamiento, por medio de los cuales se dirigen las órdenes del cerebro hacia el logro de determinados objetivos. Con el manejo correcto de las submodalidades se pueden cambiar o eliminar las barreras mentales que impiden que el éxito se consiga. Por medio de aspectos como la eliminación, la

generalización y la distorsión, que son procesos que el cerebro efectúa con toda la información que recibe se puede corregir algunos aspectos de la conducta.

El cerebro retiene un porcentaje pequeño de la información que diariamente recibe, la otra información la bota en el proceso llamado eliminación. Así mismo, gran cantidad de la información que recibe la generaliza, haciendo que muchos de los procesos que conoce los tenga grabados y no tenga que aprender nuevamente cómo se hacen las cosas. Otro de los procesos que realiza normalmente es el de distorsión. Éste consiste en cambiar algunas informaciones que recibe alterando de cierta manera el significado original.

Por medio de estos tres procesos el cerebro modifica sus pensamientos. Las submodalidades son una herramienta eficaz para eliminar las barreras que quedan guardadas en el cerebro por culpa de la emisión de mensajes negativos que impiden desarrollar el potencial humano. Si se eliminan fobias, temores, malos entendidos con las personas del entorno, se empieza a generar una comunicación más efectiva y positiva.

La comunicación verbal es otro tipo de comunicación que se puede mejorar con las técnicas de la PNL. Por lo general muchas personas sienten miedo al hablar en público, ya sea por temor al ridículo, al fracaso, al rechazo; por sentirse inferior frente a un auditorio, por temor a no ser entendido, entre otros factores que dificultan establecer buenos vínculos entre un emisor y un receptor. Con la PNL se pueden eliminar los miedos que no permiten establecer un vínculo adecuado con los receptores, después de eliminar filtros y limitantes se puede lograr una buena armonía entre aquellos que estén relacionados con la comunicación que se realiza.

### ***PNL aplicada en diferentes campos de la comunicación***

Como se ha mostrado anteriormente la PNL puede ser empleada en diferentes ámbitos de la vida de un individuo o de una sociedad; así mismo, esta herramienta ha comenzado a ser aplicada en los principales campos de la comunicación como lo son: la publicidad, la comunicación organizacional y el periodismo.

## *Periodismo*

En el periodismo, la PNL puede llegar a ser empleada en el manejo constante que hay con los públicos, para lograr que la comunicación sea eficiente y de esta manera exista un compás entre el emisor (en este caso los periodistas) y él o los receptores que serían siempre el público al cual está dirigido.

De esta forma es importante tener en cuenta el lenguaje utilizado con los públicos, ya que estos son diferentes de acuerdo a la clase de periodismo (opinión, político, deportivo, etc.) y si son manejados en prensa, medios digitales, televisión o radio, pues cabe destacar que si se le da un uso correcto al lenguaje se tendrá una buena comunicación con los demás.

Para lograr una comunicación verbal eficiente con públicos, es importante que los receptores simpaticen con aquellos que emiten los mensajes. La Programación Neurolingüística cuenta con una herramienta llamada *Rapport (relación)* por medio de la cual se puede establecer una conexión entre el orador y el público.

En comunicación establecer un *Rapport armónico* es un factor muy importante, pues los comunicadores tienen la misión de llegar a la mayoría del público, tanto los mensajes como las ideas que se quieren transmitir. Si se siguen los pasos que determina el *Rapport* se puede lograr una conexión mayor en las comunicaciones, haciendo así que ésta tenga el éxito esperado y no sufra distracciones en el proceso.

Por todas las investigaciones que se han realizado en este campo, se conoce que la modificación o los cambios en las representaciones pueden influir en la forma y en la personalidad de todos los individuos; pues pueden verse inmediatamente las diferencias en la conducta utilizada por los individuos. Utilizando la reinterpretación y el chasquido se pueden cambiar las situaciones negativas que se presentan en la comunicación, ya sea en las organizaciones, en la familia o en todos los ámbitos de la sociedad. De esa manera, los elementos que pueden considerarse como ‘ruido’ o como alteradores del sentido en las comunicaciones son eliminados y así se logran procesos más adecuados de comunicación.

El concepto de *Rapport* también puede utilizarse en comunicación masiva, considerando la idea de que todos los espectadores independientemente del estrato socioeconómico al que pertenecen, deben entender la noticia de la manera más adecuada. Con esta herramienta se emplearía el mismo lenguaje de los lectores para que cada espectador entienda de una mejor forma, pues con el *Rapport* se tiene la “capacidad para afectar al otro y generar una respuesta. Incluso permite sacarla de su zona de comodidad y llevarla a otro lugar de representación mental” (Weerth, H., 2006: 134).

Con el *Rapport* se establecen los elementos necesarios para leer el cuerpo, estos procesos son similares al proceso de aprendizaje de la lectura. Si una persona aprende a leer los códigos empieza a reconocerse en ellos, después los relaciona y allí empieza a leer el mundo con su ayuda. Es importante recordar lo que dice la máxima popular “A ninguna persona se le juzga por lo que es o por lo que sabe, sino por lo que manifiesta”.

La Programación Neurolingüística ofrece una cantidad de herramientas que van dirigidas a la transformación del ser humano, enfocadas en una mejor comunicación. Para lograr esto, utiliza las herramientas de comunicación total en las que considera que: solo el 10 % de las comunicaciones tienen éxito de acuerdo a su contenido verbal; un 35% tiene éxito dependiendo del ritmo en que se realicen estas comunicaciones y un 55% corresponde al efecto visual. Esto indica que la presentación, la forma en que se dicen las cosas y la manera en que el conferencista se dirige a los demás, es muy importante a la hora de establecer una buena comunicación con los espectadores.

### *El lenguaje y la PNL*

Una característica importante que se maneja con la PNL es el lenguaje y el uso correcto que se le debe dar a este. El ser humano a lo largo de la historia ha tenido que vivir diferentes situaciones en varios ámbitos sociales, políticos, religiosos, etc., y es precisamente en esas situaciones donde el lenguaje ha tenido una gran importancia tanto para la resolución de diferentes conflictos entre países y/o naciones, como los de su propia vida.

Así mismo la PNL toma como herramienta fundamental para lograr una excelente comunicación el uso adecuado del lenguaje, pues a través de este, se logra que las personas consigan comunicarse de una forma positiva y ser receptivos en sus conversaciones. Sin importar la raza o la diversidad cultural, los seres humanos por naturaleza tienen la necesidad de comunicarse, de estar en permanente comunicación, expresando sus ideas, conocimientos, sin limitarse a que esto se dé de forma negativa o positiva.

La verdad es que el lenguaje es esencialmente perfecto en expresión y comunicación en todos los grupos humanos conocidos. De todos los aspectos de la cultura, puede afirmarse, casi con certeza, que el lenguaje fue el primero en recibir una forma altamente perfeccionada y que su perfección esencial es un requisito para el desarrollo integral de la cultura (Bandler, R., y Grinder, J., 1998: 43).

Básicamente el ser humano utiliza el lenguaje con dos fines importantes: para pensar, razonar, cuestionarse, es decir, como un sistema representacional. A través de este sistema representacional el individuo está mostrándole al mundo su propio modelo a partir de su propia experiencia. Ese modelo lo crea a partir de sus creencias, sus conocimientos, experiencias, ideas y de lo que logra percibir del mundo. El segundo fin, es para tener permanente comunicación con otras personas pero mostrándoles nuestra representación y modelo del mundo, es decir, al entablar una conversación sobre cualquier tema, o simplemente al expresar una idea o una opinión a esa persona con la cual estamos teniendo un diálogo, le estamos mostrando a través de nuestro lenguaje y de la forma como comunico (tanto la tonalidad de voz, como los gestos, muletillas, entonaciones, movimiento corporal) nuestro modelo de mundo.

Por lo general el individuo es inconsciente de la forma en que está utilizando el lenguaje, simplemente al tener una conversación lo va estructurando ya sea por medio de sus palabras, oraciones, pero nunca planea qué decir o de qué forma decirlo. Al tener ya ancladas sus creencias, ideas, conocimientos puede perfectamente mantener una conversación ya sea invirtiendo el orden de las palabras, a través de la persuasión si lo que se quiere es convencer al otro sobre lo que se está hablando, pues al tener construido el propio modelo mental, la influencia que se tiene sobre lo que se percibe de la realidad y la forma como se responde ante esta, es grandísima.

El ser humano no tiene conciencia de la estructura del lenguaje que emplea diariamente, es por eso que varios investigadores de la gramática han utilizado sus estudios para concentrarse en la forma en que los seres humanos utilizan el lenguaje. “Utilizamos el lenguaje para representar y comunicar nuestra experiencia; el lenguaje es un modelo de nuestro mundo. Lo que han hecho los gramáticos transformacionales es desarrollar un modelo formal de nuestra lengua, un modelo del modelo de nuestro mundo, o más sencillamente, un meta-modelo” (Bandler, R., y Grinder, J., 1998: 46).

En el momento en el que el individuo logra tener conciencia sobre las palabras que emplea logra tener el poder de ellas, pues maneja este instrumento básico para cualquier individuo, lograría así tener el poder de la palabra y sería más fácil para él utilizar su lenguaje el cual podría ser utilizado para influir sobre la vida de otras personas, ya sea por medio de una conversación o a través de los distintos medios de comunicación. Por ejemplo, la publicidad es un medio de comunicación directa para influir y persuadir a su público sobre lo que se le está vendiendo, es una forma de atraer gente, de convencerla por medio de palabras e imágenes, así sea que en varias ocasiones lo que se le “vende” al consumidor no sea lo más adecuado para él, o simplemente son falsas promesas.

De acuerdo con esto la PNL permite que las personas sean más concientes del lenguaje que utilizan y al ser más concientes de este lenguaje les es más fácil tener poder con su palabra, llegar a los públicos objetivos fácilmente, lograr que sus espectadores los entiendan rápidamente y por éstas razones la comunicación se hace más efectiva.

### *Comunicación Organizacional*

En la comunicación organizacional las submodalidades pueden ser utilizadas para evitar problemas de clima laboral, cultura organizacional, rumores, entre otros conflictos que se presentan a diario en el interior de ellas. La forma es muy sencilla: si en una empresa tiene un clima laboral negativo por culpa de la mala imagen del jefe, por el miedo o los malos pensamientos que tienen los empleados hacia él, se puede cambiar los modelos o ideas que se tienen del director, con las técnicas empleadas de PNL. Con la herramienta de *swish o reframing*, los empleados pueden cambiar la percepción con una pequeña sesión

de grupo en la que se controlen las visiones y se cambien las imágenes negativas por otras positivas.

Con estos cambios de percepción en los empleados o en cualquier persona en general, se puede empezar a mejorar la forma de trabajo con un clima laboral más estable, en el que se presente una armonía adecuada entre todos los trabajadores logrando mejoras en la comunicación entre los participantes.

La Programación Neurolingüística también puede ser utilizada en la resolución de conflictos ya sea en la sociedad o en las organizaciones. La PNL cuenta con herramientas que permiten conocer el estado de una persona en determinada situación dependiendo de los cambios que presentan en su cuerpo, es decir en su fisiología. En el meta-modelo se analiza cómo varían los estados de las personas dependiendo de la situación en la que se encuentren:

- La fisiología meta es el estado en el que se halla el individuo cuando ha logrado su objetivo.
- La fisiología de recursos es un estado que señala que el individuo cuenta con los suficientes recursos para alcanzar el estado meta.
- La fisiología conflictiva expresa todo lo contrario.
- La fisiología de la reconciliación: el individuo se reconcilia consigo mismo y a partir de ahí puede buscar nuevas formas de alcanzar la meta.
- La fisiología mixta: momentos en los que se consigue un resultado más o menos satisfactorio, no se alcanza completamente el objetivo establecido (Krusche, H., 2006: 66).

Las diferentes fisiologías adaptadas por el cuerpo de los hombres son estudiadas para determinar cómo se encuentran las personas, es decir, qué estado anímico los afecta o los favorece. Conociendo estos aspectos y los antes mencionados se pueden establecer herramientas de resolución de conflictos, pues cuando se eliminan las barreras que se tienen entre una persona y otra, se pueden mejorar las situaciones o los momentos críticos en cualquier ámbito.

### *Cambios conductuales*

Como se mencionó anteriormente el anclaje se desarrolló a partir del conductismo; sin embargo en la PNL para anclar algún patrón no es necesario invertir mucho tiempo,

precisamente por eso ha sido tan exitoso este método, porque en tan solo una sesión ha logrado conseguir cambios que no se presentan con otro tipo de terapias de modificación de la conducta. “Anclar implica establecer indicadores o desencadenantes para cada estado interno” (Dilts, R., 2003: 205).

Las anclas por lo general se utilizan en PNL, para producir y revisar las etapas que se presentan en los estados internos de los clientes, de igual forma proporciona los instrumentos necesarios para que cada individuo pueda realizar su propia ancla, pues es un proceso de rápido aprendizaje y que en cada charla, conferencia o libro del tema se describe a cabalidad, tanto su funcionamiento como los pasos necesarios para elaborarlo.

Para anclar cualquier cambio en el inconsciente, es necesario elegir un estímulo sensorial que será utilizado cuando se cambien las imágenes; elegir una imagen negativa que afecte cierta conducta, utilizar los pasos que se presentan en las submodalidades para alterar su estado, es decir, agrandar, empequeñecer, quitarle el color a los recuerdos metales; el último paso, es encontrar una imagen positiva por la cual será cambiada la anterior y ésta, engrandecerla, ponerle color, entre otros elementos que permitan centrar la atención en ella. Cuando se ha generado este cambio de imágenes se utiliza el estímulo sensorial para recordarlo, por ejemplo: si se seleccionó la unión de tres dedos como proceso para recordar, una vez se piense negativamente se utiliza el estímulo para cambiar de imagen cerebral.

Un tipo de proceso de ancla que se ve actualmente es el que hace la publicidad, pues ella pretende y hace todo lo posible por “anclar” una sugestión en el inconsciente del comprador, con la idea de que tan pronto vea el producto en alguna tienda, lo comprará. Existen muchos factores que orientan el comportamiento humano, en donde se percibe una “manipulación” parecida a la que reciben los sujetos que se someten a terapias hipnóticas.

Aunque muchas veces no nos demos cuenta, existen gran cantidad de mensajes intencionalmente dirigidos para anclarse en nuestro pensamiento, haciendo que siempre que hagamos determinado uso sensorial, pensemos en el mensaje que nos transmitieron.

Por ejemplo, la constante emisión de comerciales de determinado producto en televisión, hace que nuestro inconsciente a la hora de pensar en un producto similar, piense en el producto que tantas veces se le ha mostrado y que ya se encuentra anclado en su pensamiento. “Cuando se aprende a manejar la respiración, pensar en imágenes y considerar los aspectos auditivos, visuales y sensoriales empezamos a anclar ciertas experiencias en donde se olvidan los malos recuerdos y se empieza a disfrutar de las transformaciones” (Krusche, H., 2006: 89).

Ya que el anclaje puede funcionar en cada individuo casi de forma inmediata, esta se convierte en una destreza personal muy poderosa, pues son especialmente útiles cuando la persona necesita invocar algún recurso especial de improviso. Lo importante es que el individuo sea consciente de que tiene en ese momento algún aspecto negativo el cual le afecta y quiere cambiar.

Por otro lado, las submodalidades también presentan una herramienta de ayuda, ya que estas permiten identificar a las personas según su modelo de mundo. Con las submodalidades se puede determinar si las personas son *visuales*, *kinésicas*, *auditivas* e *incluso digitales*. Las formas de identificación son sencillas, las personas son:

Visuales: ordenadas y limpias, gesticulan mucho y siguen los patrones visuales.

Auditivas: cruzan sus brazos regularmente, se balancean, se tocan las orejas, tienen la espalda recta.

Kinésicas: son sensitivas, reactivas, cariñosas y tienen un ritmo verbal lento.

Digitales: tiene posiciones distantes y reflexivas; se tocan constantemente la cabeza, sienes y barbilla; en ellos prima el razonamiento interno.

De acuerdo a lo anterior, con las submodalidades de la PNL se puede conocer a las personas y así identificar la mejor manera de interactuar con ellos, para obtener mejores resultados y a su vez el éxito comunicacional en los dos sentidos. Como ya se mencionó en el anterior capítulo, gracias a las submodalidades las personas pueden entender mejor a las otras y así comunicarse más fácil con ellas. Con estas herramientas se eliminan los ruidos y dificultades en la comunicación, pues si antes se presentaban problemas de comunicación porque nuestro receptor no entendía el mensaje debido a la forma en que se utilizaba, gracias a las submodalidades se puede determinar cuál es el mejor canal para

comunicarse con esta persona y así determinar cómo nos puede entender mejor, rápida y fácilmente.

### *Publicidad*

En este campo profesional de la comunicación, la PNL tiene un papel importante ya que de acuerdo al modo en que son utilizadas las herramientas, estas influenciarán directamente en los públicos a los cuales están dirigidos. En este aspecto, el lenguaje verbal y no verbal toman una gran importancia ya que a través de estos se logra persuadir a las personas y se logra que adquieran ese producto o servicio los cuales se ofrecen siempre con la publicidad.

Para obtener éxito en la publicidad es importante primero que el publicista que está ofreciendo a su público un producto o servicio esté convencido que realmente es bueno, que funciona, y que es lo justo que cliente necesita, ya que a partir de esto él podrá transmitir esa seguridad y positivismo en sus anuncios, videos, o cuñas a su público específico.

En el libro *El poder de la Palabra* de Robert Dilts (2003), padre moderno de la PNL, muestra a través de sus ejemplos cómo la PNL influye en la vida de algunas personas que en determinadas situaciones se encuentran en dificultades llegando al éxito a través de los cambios de pensamiento y del lenguaje que emplea.

“Un paciente despierta de la anestesia en la sala de recuperación de un hospital, tras una intervención quirúrgica. El cirujano va a verlo para informarle del resultado de la operación. Medio aturdido aún por los efectos de la anestesia y en cierta medida ansioso, el paciente le pregunta al médico cómo ha ido la intervención. Éste le responde:

- Lamento traer malas noticias. El tumor que hemos extirpado es canceroso.

Enfrentándose a sus peores temores, el paciente le pregunta:

- ¿Y ahora qué?

A lo que el cirujano le responde:

- Bueno, las buenas noticias son que hemos extirpado todo el tumor, en la medida de lo posible...el resto es ahora cosa suya.

Espoleado por el comentario del médico, el paciente comienza a reevaluar su estilo de vida y las posibles alternativas. Hace cambios en su dieta y comienza a hacer ejercicio con regularidad. Reflexionando acerca de lo estresante y poco gratificante que ha sido su vida en los años precedentes a la intervención, se embarca en un proceso de crecimiento personal, clarificando sus creencias, sus valores y su propósito vital. Su vida cambia

espectacularmente para mejor y, años más tarde, se siente feliz, libre de su cáncer y más sano de lo que nunca antes había estado” (Dilts, R., 2003: 26 y 27).

“Un muchacho trata desesperadamente de aprender a jugar a béisbol. Quiere estar en el equipo con sus amigos, pero parece incapaz de atrapar bien la pelota y éste le asusta. A medida que el curso y los entrenamientos avanzan, se siente cada vez más desanimado. Finalmente, le dice a su entrenador que piensa dejarlo porque se considera un <mal jugador>. El hombre le responde:

- No hay malos jugadores, tan sólo hay personas que no confían en su capacidad para aprender.

Poniéndose de pie frente al chaval, le pone la pelota en su guante y le pide que se la lance. Luego da un paso atrás y se la devuelve con suavidad al muchacho. Paso a paso va aumentando la distancia entre ambos, hasta que el chico recibe y lanza con seguridad a una distancia respetable. Imbuido de la sensación de que sí puede aprender, el chaval vuelve a entrenar hasta convertirse en un miembro valioso para su equipo” (Dilts, R., 2003: 27).

Estos dos ejemplos manejan algo en común, el poder de la palabra, pues por medio de ésta, con solo decir unas pocas pero bien utilizadas, expresadas y dichas de la forma correcta, se está cambiando el sentido de la vida de un individuo, pues se logra a través de la persuasión llegar a esa persona para convertir esa creencia negativa que tiene frente a una situación, en una amplia visión y perspectiva positiva, lo que le permite ver más claramente a ese individuo las diferentes opciones que tiene a su alrededor.

En el caso del paciente con el tumor cancerígeno se puede ver como en el momento cuando el doctor le dice que se lo extirparon en su medida posible, es el paciente quien a partir de allí mentaliza todo su cuerpo a través de su cerebro y del poder de la palabra en su organismo que está bien, sano y sin enfermedad.

El poder que tiene el lenguaje sobre cada uno de los seres humanos y escuchar unas pocas palabras que sean adecuadas para cada ocasión, logran que ese momento difícil por el cual se atraviesa a lo largo de la vida se convierta en un momento oportuno con grandes efectos positivos. A este respecto el segundo caso nos muestra claramente como esas pocas palabras pero positivas y seguras del entrenador, lograron en el muchacho seguridad y confianza para algo que él realmente deseaba hacer: jugar béisbol.

Ahora bien, si es tan importante el uso adecuado que se le deben dar a las palabras, así mismo es importante el uso adecuado de cada uno de los pensamientos de los individuos. Hay que tener ciertos hábitos de pensamientos positivos y esto se logra a través de la

actitud, ya que así como piensa cada uno es posible que se vuelva habitual en su forma de actuar. “Las actitudes que nos dirigen como individuos y culturas son sólo hábitos de pensamiento que se pueden cambiar... con conciencia y el tipo adecuado de práctica mental” (Alder, H. 1994: 93).

Otra forma de llevar como hábitos los pensamientos positivos es por medio de la auto conversación o diálogo interior, siempre y cuando esto se haga de forma correcta, pues si se logra ser consciente de ese diálogo interno este le ayudará a aclarar sus propios pensamientos, a controlar sensaciones y le ayudará a expresarse de forma correcta y persuasiva.

El manejo de conjunciones es otro factor en el uso del lenguaje, pues existen algunas palabras que dirigen la atención de las personas inconscientemente hacia determinados ángulos. De acuerdo con esto, cuando se utilizan frases con palabras como ‘pero’, ‘y’, ‘aunque’, la atención de los lectores se envía hacia un ángulo específico.

*El dinero hace ricos a los hombres, pero no dichosos.*  
*El dinero hace ricos a los hombres aunque no dichosos.*  
*El dinero hace rico a los hombres y no dichosos.*

Las frases anteriores demuestran como la conjunción *pero*, dirige la atención hacia el final de la frase, mientras que la conjunción *aunque* dirige la atención del lector hacia el inicio de la frase y la conjunción *y* centra la mirada en las dos partes de la frase. De esta manera es importante centrarse en las diferentes palabras que se emplean y con qué intenciones. La PNL ayuda a las personas a comunicarse mejor porque las hace conscientes de las palabras que se deben utilizar y cómo se deben utilizar para lograr una conexión entre el lenguaje y el cerebro. De acuerdo con esto, el cerebro empieza a procesar aquello que registra por medio de los sentidos y así empieza a conectarse con el modelo de mundo de las personas.

A lo largo de este capítulo se puede encontrar la manera más adecuada para alcanzar el éxito comunicacional. La PNL cuenta con un abanico de transformaciones que son posibles si se conocen y se aplican las herramientas que ella ofrece. Tal vez de manera inconsciente usando mensajes positivos las personas alcanzan el éxito, pero el valor agregado que

presenta este meta-modelo permite que las personas sean conscientes de la importancia de usar los mensajes adecuados, ya que así el éxito no se conseguirá en algunas ocasiones, sino que se presentará siempre que se utilicen estas herramientas y se sigan los pasos que ellas presentan.

A su vez se analizó por qué la PNL permite mejorar la comunicación en diferentes campos partiendo de las herramientas de éste meta-modelo. Éste análisis se hizo pensando en el objetivo principal de la investigación: incluir a la PNL dentro de los estudios de la comunicación y carreras afines. Es por esto que en los campos de la comunicación se mencionaron algunos ejemplos los cuales hacen ver más claramente la influencia que existe en las formas de comunicación si hay PNL.

Los ejemplos analizados en este capítulo, nos confirman que existe ese vacío académico, el cual pudimos llenar al estudiar esta herramienta para mejorar la comunicación y aplicarla en nuestra vida profesional teniendo en cuenta los diferentes aspectos por los cuales un comunicados social debe enfrentarse en una vida laboral: al resolver conflictos, negociaciones, entrevistas, públicos difíciles, escribir artículos, transmitir correctamente una idea con un objetivo claro a una audiencia determinada, enfrentar miedos personales que limitan la comunicación, entre otros aspectos.

En general, podemos concluir que si se utilizan las herramientas de la PNL en procesos comunicativos, sociales, intercambios culturales, psicológicos, entre otros, se puede obtener una mejora sustancial en nuestra vida, lo cual se reflejará en la forma de actuar, pensar, sentir y expresar porque cuando se eliminan las barreras mentales que generan bloqueos o dificultan el alcance de alguna meta, se logra que el individuo tenga confianza en sí mismo y en los demás, y por eso tenga una visión más amplia de lo que hay a su alrededor.

## ***CONSIDERACIONES FINALES***

Haciendo un recorrido por este trabajo de investigación queremos destacar la importancia que tiene la PNL, siendo ésta un nuevo planteamiento revolucionario de toda la comunicación humana y del desarrollo individual. La PNL ofrece múltiples habilidades para la comunicación interpersonal y así mismo nos enseña maneras prácticas de cambiar la forma de pensar y de comportarnos.

El lenguaje, es sin duda fundamental en la comunicación, ya que vivimos diariamente de esta. Nos sirve de herramienta de usos múltiples, pero debemos utilizarlo de manera apropiada y eficaz. Estamos constantemente recibiendo y dando información, comunicándonos con millones de personas y es ahí donde debemos determinar precisamente qué quieren decir los mensajes con las palabras que utilizan, pues la mayoría de veces, el ser humano no hace el uso apropiado de las palabras, ya que dice una cosa pero realmente esas palabras no son verdaderamente lo que quiere expresar.

La PNL le da al comunicador un valor agregado pues le permite conocer su instrumento principal de trabajo, el lenguaje, y al conocer el lenguaje le facilita su comunicación, pues permite que aquellos procesos en los que tiene que servir de mediador se realicen a cabalidad.

Es importante resaltar que el cerebro emite una sustancia llamada *neuropéptidos* esta sustancia es la encargada de distribuir ideas de malestar e inestabilidad. A su vez, es arrojada por el cerebro cuando recibe mensajes negativos haciendo que los individuos sientan miedos y se sientan incapaces de realizar determinadas actividades, por esta razón

es importante recibir y emitir mensajes positivos porque con estos mensajes las personas podrán tener más confianza en sí mismos y, a su vez, realizar mejor la comunicación con los demás.

Después del recorrido histórico que realizamos para determinar cómo la PNL facilita el alcance del éxito comunicacional, podemos decir que es muy importante estudiar cada una de sus herramientas, pues ellas están diseñadas para facilitar la comunicación en todos los ámbitos. Si el lenguaje es la principal herramienta de la comunicación, la Programación Neurolingüística ofrece varias herramientas que permiten mejorar el uso del lenguaje y la relación con todos los públicos de la sociedad.

De igual manera, es importante resaltar que la PNL ofrece habilidades y procedimientos para mejorar la calidad y la eficacia de la comunicación en lugar de una teoría específica que informe sobre la comunicación. Con las herramientas que ofrece el meta-modelo se puede conocer a las personas con las que se está interactuando; por medio de las submodalidades se puede conocer y reconocer qué tipo de persona es y así encontrar una mejor manera de comunicarse con él.

Si se conoce y se utiliza a las submodalidades, el *Rapport*, *Swish*, *Reframing* entre otras herramientas de la PNL, como las anclas, se puede perfeccionar muchos procesos comunicativos ya que éstas técnicas creadas por Bandler y Grinder permiten ir más allá del acto comunicativo simple, pues permiten entenderlo, estudiarlo, analizarlo y concluir examinando de qué manera es más efectivo.

La comunicación actual estudia procesos de interactividad, relaciones culturales e interaccionismo entre los individuos. La PNL permite que la comunicación masiva fluya, pero también permite que la comunicación interpersonal se mejore y se entienda. De igual manera, permite que se presenten mediaciones en las que no se presente ruido o distorsiones porque los mensajes están dirigidos y enfocados. Por esto la comunicación se hace más efectiva y fluida en sus mediaciones.

Actualmente “las prácticas de comunicación se enfocan en lo social, que es la trama de relaciones cotidianas que tejen las gentes al juntarse y en la que anclan los procesos primarios de socialización de los modelos y los modos de vida” (Martín-Barbero, J., 1990) La PNL permite mejorar estos modelos de socialización porque con sus herramientas, logra que la sociedad esté más conectada y se entienda entre sí y a su vez, se vuelva más conciente o le ponga más atención a los procesos comunicativos, especialmente al lenguaje que utiliza.

En las escuelas de comunicación lo que predominó por mucho tiempo fue el modelo humanista, el cual ha sido desplazado y se ha cambiado por el modelo tecnicista. De aquí parte uno de los debates más importantes en nuestro campo, que se ha generado a partir de los años setenta, sobre el planteamiento: si es adecuado o no formar un comunicador “generalista” o “especialista” (Martín-Barbero J., <http://www.insumisos.com/lecturainsumisas>).

Cada una de las partes tiene defensores que argumentan el por qué debe ser generalista, pues este sería un formador con prejuicios y posiciones moralistas acerca del papel que jugaría como comunicador dentro de la sociedad, cómo sería el poder y la influencia de la tecnología en su vida personal y profesional; pero por otro lado, formar un comunicador especialista consistiría en mezclar una visión más profunda y moderna desde su profesión hacia su realidad social; una realidad encaminada a la tecnología, a la era de la comunicación, en poder diferenciar claramente los saberes de los diferentes ámbitos sociales, políticos y económicos, sin estar centralizado en teorías, autores, sino por el contrario, un comunicador con excelentes relaciones humanas, con habilidades excelentes de comunicación, con éxito en cada aspecto de su vida.

Siendo la PNL un apoyo al éxito comunicacional, son muchas las personas que podrían comenzar a aplicar las herramientas en sus vidas cotidianas, lo que las llevaría a construir mejores relaciones personales, un nivel de confianza nuevo y conseguir el éxito en todos los ámbitos de sus vidas. Además cabe destacar, que la PNL puede aplicarse no sólo en los distintos campos de la comunicación, como se analizó en el capítulo III, sino que así

mismo ésta herramienta puede ser empleada en los diferentes ámbitos del ser humano.

Por ejemplo, en los negocios se pueden aplicar las distintas herramientas que ofrece la PNL para crear empatía entre los mismos compañeros de trabajo y los clientes; estas técnicas para crear empatía son muy útiles e importantes ya que de ésta parte el clima laboral y se genera un ambiente de confianza donde podrá trabajar mejor con sus colegas y entender mejor a sus clientes.

Otros campos donde podría ser útil la PNL son: la salud, educación, terapias personales, y por supuesto la comunicación, con la cual se está en constante contacto ya sea de manera verbal o no verbal y se establece una comunicación asertiva en cualquier ámbito. Si se piensa y se analiza bien, la comunicación hace parte indispensable de la vida de todos los seres humanos; tenemos la necesidad de comunicar, expresarnos, dar información, empatizar con otras personas, tener mejores relaciones personales y es aquí donde la PNL se convierte en una herramienta principal que nos dará ese apoyo para tener la comunicación deseada.

Si bien es cierto, el cambio que se dio a partir de los años setenta en las escuelas de comunicación, sobre la crítica de teoría y práctica, dio pie para una redefinición del verdadero papel del comunicador y una reubicación de los estudios de la comunicación relacionado con las ciencias sociales. Pero esta reubicación duro poco tiempo, pues al ver la “teoría” como una herramienta fundamental en la comunicación, el comunicador tomó esta teoría para suplantar la reflexión y análisis de lo público, pasando únicamente a lo especulativo dejando de lado la imaginación y centrándose en lo que veía, ahora la situación es otra.

Con el tiempo, la propuesta general de un comunicador “productor de comunicación” ha logrado que se aparte esa relación que existía entre la comunicación dentro de las ciencias sociales, mirando ahora a la comunicación dentro de una “sociedad de la información”. Es por eso que ahora en las universidades, instituciones y escuelas donde enseñan comunicación quieren plantear a sus estudiantes lo que realmente pasa en el día a día: la

realidad comunicativa de este mundo y de nuestro país, lo cual nos exige como comunicadores pensar en un futuro sobre las nuevas formas de introducir la reflexión y la crítica en la enseñanza de comunicación.

Esto involucraría ir un poco más allá de los parámetros establecidos en los currículos de las universidades y analizar si realmente toda esa información que nos emiten durante la carrera, todas las teorías que se analizan, juegan después un papel importante en la vida profesional de un comunicador, o si por el contrario se debe replantear mejor ese currículo y preguntarnos ¿cuáles serían esas dimensiones básicas que deben ser estudiadas, trabajadas y analizadas en teoría que podamos llevar después a la práctica? ¿Cuáles serían realmente esas dimensiones que vivimos diariamente en nuestra vida social, que tiene un papel importante dentro de las prácticas de comunicación?

Por esta razón se quiso dejar una sugerencia para los nuevos estudios sobre la comunicación. Esta propuesta es la creación de una cátedra electiva sobre Programación Neurolingüística y el éxito comunicacional. Dicha cátedra puede ofrecer las herramientas con las que un comunicador puede interactuar con otra persona y lograr sus objetivos de comunicación en un corto tiempo. En donde cada persona puede encontrar la forma de representación submodal del otro, determinar el lenguaje más efectivo y eliminar las barreras que impiden que se pueda comunicar efectivamente.

Es muy importante resaltar que la PNL hace parte de los estudios pragmáticos, pues por estar influenciada por los psicoterapeutas, pretende analizar el comportamiento humano y de esa manera determinar cuáles son las prácticas de otras personas que pueden utilizarse para alcanzar determinado objetivo. Es por ese condicionamiento que genera la PNL que puede verse como otra manera de conductismo; sin embargo, este es un tipo de conductismo que cada persona elige y está en su propia decisión realizar cualquier conducta determinada. Por lo general la PNL conduce a las personas a actuar de cierta manera y está abierta a las posibilidades, pues son herramientas de libre elección.

Es por esto que consideramos importante reflexionar y preguntarse ¿de qué manera su

vida cambiaría si usted utiliza la Programación Neurolingüística? ¿Si su forma de comunicarse con los demás se vuelve más asertiva? ¿Si utiliza cada una de las herramientas que le ofrece la PNL para que las utilice en los diferentes ámbitos de su vida, cómo serían cada uno de ellos? ¿Cree realmente que la PNL influiría directamente en lograr ese apoyo que necesita para tener una buena comunicación?

## ANEXOS

### Glosario de Términos

1. Acompasar: adoptar partes de la conducta de otra persona para establecer o mejorar el rapport.
2. Anclado: el proceso por el cual cualquier estímulo o representación (interna o externa) se conecta con una respuesta y la desencadena. Las anclas se pueden producir naturalmente o se pueden establecer intencionadamente.
3. Auditivo: lo relacionado con el sentido del oído.
4. Cenestésico: el sentido de las “sensaciones”, del tacto y las sensaciones internas tales como las sensaciones recordadas, las emociones y el sentido del movimiento y del equilibrio.
5. Desacomparar: adoptar pautas de conducta diferentes de la otra persona, rompiendo el rapport con el fin de redirigir, interrumpir o poner fin a una reunión o a una conversación.
6. Filtros perceptuales: nuestras ideas, experiencias, creencias y lenguaje singulares que configuran nuestro modelo del mundo.
7. Meta – Modelo: un modelo que identifica pautas de lenguaje que oscurecen el significado en una comunicación por los procesos de distorsión, supresión y generalización. Incluye preguntas concretas para anclar y desafiar al lenguaje impreciso con el fin de volver a conectarlo con la experiencia sensorial y con la “estructura profunda”.
8. Modelo: una descripción práctica del modo en que funciona algo, cuyo propósito es ser útil. Una copia generalizada. Suprimida o distorsionada.
9. Presupuestos: ideas o frases que se deben tomar por supuestas para que una comunicación tenga sentido.
10. *Rapport*: confianza y entendimiento mutuo entre dos o más personas, que facilitan la comunicación.
11. Representación: una idea: una codificación o almacenamiento en la mente de codificación de base sensorial.

12. Sinestesia: vínculo automático de un sentido a otro. Se aprecia en “predicados sensoriales” aparentemente ilógicos, como por ejemplo: “ya veré si lo oigo”.
13. Sistema representativo: el modo en que codificamos la información en nuestras mentes en uno o más de los cinco sistemas sensoriales: visual, auditivo, cenestésico, olfativo y gustativo.
14. Submodalidad: distinciones, cualidades o características de cada sistema representativo que le aportan un significado objetivo singular y que pueden reflejar un estado mental. Son la menor de las piezas con que se construyen nuestros pensamientos. (Alder, H., y Heather, B., 1999: 389-397).

## **BIBLIOGRAFÍA**

1. Acero, J. J., Bustos, E., y Quesada, D. 1996. *Introducción a la filosofía del lenguaje*. S.C., Editorial Cátedra.
2. Alder H. y Heather B. 1999. *PNL en solo 21 días*. Bogotá: Editorial Printer Latinoamericana.
3. Andreas C., y Andreas S. 1998, *Corazón de la Mente*. Chile: Cuatro Vientos.
4. Alsina, M. R. 2001 *Teorías de la comunicación, ámbitos, métodos y perspectivas*. Barcelona: Aldea global.
5. Aportes educar, disponible en: [http://aportes.educ.ar/lengua/nucleo-teorico/recorrido-historico/-la-lingueistica-del-siglo-xx/el\\_estructuralismo.php](http://aportes.educ.ar/lengua/nucleo-teorico/recorrido-historico/-la-lingueistica-del-siglo-xx/el_estructuralismo.php), recuperado: 9 de diciembre de 2007.
6. Arte-Historia 2007 *Ficha la Aldea Global*, disponible en: <http://www.artehistoria.jcyl.es/historia/contextos>, recuperado: 7 de diciembre de 2007.
7. Austin, J. L, 1989. *Emisiones Realizativas*. S.C., S.E.
8. Bandler R., y Grinder J. 1998 *La Estructura de la Magia VI*. Chile: Cuatro Vientos.
9. BBC news, disponible en: [http://news.bbc.co.uk/hi/spanish/business/newsid\\_4796000/4796273.stm](http://news.bbc.co.uk/hi/spanish/business/newsid_4796000/4796273.stm), recuperado: 11 de octubre de 2007.
10. Canal Social. 2007 *Psicología de Masas*, disponible en: <http://www.canalsocial.net/>, recuperado: 7 de diciembre de 2007.
11. Canal social, disponible en: [http://www.canalsocial.net/GER/ficha\\_GER.asp?id=11816&cat=sociologia](http://www.canalsocial.net/GER/ficha_GER.asp?id=11816&cat=sociologia), recuperado: 6 de diciembre de 2007.
12. Chomsky, N. 1957. *La nueva lingüística*. México: Siglo XXI.
13. Diccionario Planeta de la Lengua Española Usual. 1982, Editorial Planeta, pág. 1144.
14. *Diccionario*. S.F. [http://www.psicoadictiva.com/diccio/diccio\\_r.htm](http://www.psicoadictiva.com/diccio/diccio_r.htm), recuperado: 2 de enero de 2008.
15. Dilts, R. 2003 *El Poder de la Palabra*. Barcelona: Urano.
16. Dilts, R. 2003 *el poder de la palabra PNL: la magia del cambio de creencias a través de la conversación*. Barcelona: Urano.

17. Dr. De Giorgio, L. 2001. *Presuposiciones de la PNL*. [http://www.deeprancenow.com/hipnosis\\_pnl\\_press.htm](http://www.deeprancenow.com/hipnosis_pnl_press.htm), recuperado: 15 de febrero de 2008.
18. El Pequeño Larousse Ilustrado 2003, 9.ª Barcelona: SPES Editorial.
19. *Estrategias PNL*. S.F. <http://www.estrategiaspnl.com/5.105.0.0.1.0.phtml>, recuperado: 12 de enero de 2008.
20. Fernández, JJ Acero. 1985. *Filosofía y análisis del lenguaje*. S.C.: Editorial Cincel.
21. Figueroa, D. *El Estructuralismo como una de las principales corrientes Lingüística del siglo XX*. Disponible en: <http://www.ilustrados.com/publicaciones/EEEyppyuAkFtmQLHbi.php>, recuperado: 10 de diciembre de 2007.
22. *Gran Enciclopedia Ilustrada círculo de lectores*. 1993 Bogotá: Editorial Printer latinoamericana LTDA
23. *Hipnosalud*, S.F. [http://www.hipnosalud.com/Textos/historia\\_hipnosis\\_5.htm](http://www.hipnosalud.com/Textos/historia_hipnosis_5.htm), recuperado: 9 de enero de 2008.
24. Horkheimer, M. 1974 *Teoría Crítica*. Buenos Aires: Amorrout. 239-241
25. Isella, S., Grau, M. E., y Rodríguez, C. S.F. *Friedrich Salomon Perls (1893-1970) Fundador de la Terapia Gestalt*. <http://www.psicomundo.org/perls/friedrichperls.htm>, recuperado: 15 de febrero de 2008.
26. Krusche, H. 2006. *la rana sobre la mantequilla PNL: fundamentos de la Programación Neurolingüística*. Barcelona: Sirio S.A.
27. La editorial virtual, disponible en: [http://www.laeditorialvirtual.com.ar/Pages/LeBon/LeBon\\_PsicologiaDeLasMasas.htm](http://www.laeditorialvirtual.com.ar/Pages/LeBon/LeBon_PsicologiaDeLasMasas.htm), recuperado: 6 de diciembre de 2007
28. *La faceta sociológica del Pragmatismo. La Escuela de Chicago*, disponible en: [http://www.tdx.cbuc.es/TESIS\\_URV/AVAILABLE/TDX-0623105-141747//Cap%A1tulo6.doc.PDF](http://www.tdx.cbuc.es/TESIS_URV/AVAILABLE/TDX-0623105-141747//Cap%A1tulo6.doc.PDF), recuperado: 28 de julio de 2008.
29. La Musa Digital *La información en la Era de la Comunicación*, disponible en: <http://www.uclm.es/LAMUSA/>, recuperado: 7 de diciembre de 2007.
30. Lomas, C. 1999. *Cómo enseñar a hacer las cosas con las palabras: teoría y práctica de la educación lingüística*. Volumen II. S.C.: Paidós.

31. Maigret, E. 2003 *sociología de la comunicación y de los medios*. Bogotá: Fondo de Cultura Económica.
32. Martín-Barbero, J. “*Teoría investigación producción en la enseñanza de la Comunicación*” disponible en: <http://www.insumisos.com/lecturasinsumisas/Teoria%20de%20la%20comunicacion%20de%20Martin%20Barbero.pdf>., recuperado: 20 de julio de 2008.
33. Mattelart, A. y Mattelart M. 1997 *Historia de las Teorías de la Comunicación*. Barcelona: Paidós.
34. Maturana, H. y Varela, F. 1996. *El árbol del conocimiento*, S.C.: Editorial Pensamiento.
35. Moragas Spa, M. *La Pluridisciplinarietà en el estudio de la Comunicación: los paradigmas y las aportaciones de las distintas disciplinas: 7*
36. *Observación descriptiva y experimento (Observación Sistemática)*. S.F. <http://www2.uiah.fi/projects/metodi/262.htm>, recuperado 3 de enero 2008,
37. Omar, F., 2002. *Virginia Satir (1916-1988)*. <http://www.omarfuentes.net/personajes/satir.htm>, recuperado: 14 de febrero de 2008.
38. O'Connor J., Seymour J. 1992. *Introducción a la PNL*. Barcelona: Urano
39. O'Connor J., y Seymour J. 1996. *PNL para Formadores*. Barcelona: Urano
40. *PNL Net*, S.F. <http://www.pnlnet.com/z/queeshipn.htm>, recuperado: 9 de enero de 2008.
41. Portal de Relaciones Públicas “*Psicología de las Masas*”, disponible en: <http://www.rpp.com.ar/psidelasmassas.htm> , recuperado: 7 de diciembre de 2007.
42. *Psicología Científica*. S.F. <http://www.psicologiacientifica.com>, recuperado: 11 de enero de 2008.
43. *Psicología de las Masas 2007 Estudio sobre la Psicología de las Multitudes*, disponible en: <http://www.laeditorialvirtual.com.ar/>, recuperado: 7 de diciembre de 2007.
44. Real Academia Española 2001, *Diccionario de la Lengua Española*, 22.ª Madrid, Espasa.
45. *Relaciones Públicas*, disponible en: <http://www.rppnet.com.ar/psidelasmassas.htm>., recuperado: 7 de diciembre de 2007

46. Saussure, F.1916. *Cours de linguistique générale*, publicado por C. Bally y A. Sechehaye, con la colaboración de A. Riedlinger, Lausana-París: Payot. Traducción al español de Amado Alonso, *Curso de Lingüística General*, Buenos Aires, Losada, (1980) [1945], recuperado: 9 de diciembre de 2007.
47. S.F. *Perfil biográfico y académico de Gregory Bateson*. <http://www.infoamerica.org/teoria/bateson1.htm>, recuperado: 13 de febrero de 2008.
48. S.F. *Perfil biográfico y académico de Ray L. Birdwhistell*. <http://www.infoamerica.org/teoria/birdwhistell1.htm>, recuperado: 15 de febrero de 2008.
49. Torrico, E. *Abordajes y periodos de la teoría de la comunicación* Bogotá: Norma
50. Thompson, J. 1998 *Los media y la modernidad*. Paidós: Barcelona.
51. Universos Humanos. 2001. *Lenguaje y Cognición*. Salamanca: S.E.
52. Velasco, J. S.F. *La Ciencia Cognitiva, una investigación interdisciplinar*. Etapas de su construcción (I Y II). <http://presencias.net/educar/ht1040n.html>, recuperado: 11 de diciembre de 2007.
53. Villoria, N. 1987. *Vivir vs. Sobrevivir*. Caracas: S.E.
54. Watzlawick, P., Beavin, J., H. y Jackson, D. D. 1974 *Teoría de la comunicación humana. Interacciones, patologías y paradojas*. Buenos Aires: Editorial Tiempo Contemporáneo.
55. Weerth. R. 1992. *La PNL y la Imaginación*. Barcelona: Sirio
56. Wolf, M. *La Investigación de la Comunicación de Masas*. Barcelona: Paidós.