

Programación Neurolingüística (PNL)

PNL significa programación neurolingüística, un nombre que abarca los tres componentes que más influyen en la producción de la experiencia humana: la neurología, la lengua y la programación. El sistema neurológico regula cómo funcionan nuestros cuerpos, el lenguaje determina la forma en que interactuamos y nos comunicamos con otras personas y nuestra programación determina los tipos de modelos del mundo que creamos. La programación neurolingüística describe la dinámica fundamental entre la mente (neuro) y el lenguaje (lingüística) y cómo su interacción afecta a nuestro cuerpo y el comportamiento (programación) (Dilts, Grinder, Bandler, & DeLozier, 1980).

¿Cómo la PNL optimizar el desempeño individual y organizacional?

La programación neurolingüística es un concepto muy potente. Se dice por muchos que contiene los aspectos más accesibles, positivos y útiles de la psicología moderna, por lo que puede ser útil en prácticamente todos los aspectos de las relaciones personales e interpersonales. La PNL tiene muchos usos beneficiosos para el desarrollo personal, y para las empresas y organizaciones; por ejemplo, permite una mejor comunicación en el servicio al cliente, y todo tipo de venta. A su vez permite un mejor conocimiento y control de uno mismo, mejor apreciación de los sentimientos de la otra persona y el estilo de comportamiento, que a su vez permite una mejor empatía y la cooperación. Mejora la comprensión en todas las comunicaciones uno-a-uno, en especial de entrevistas y evaluaciones (ya sea usado por el entrevistador o el entrevistado). Este concepto sin duda tiene su epicentro en la venta de facilitación. La PNL es una herramienta de facilitación de la inteligencia emocional (EQ por sus siglas en inglés), que es un aspecto de la teoría de las inteligencias múltiples. También puede ser muy útil para el manejo del estrés y desarrollar confianza en sí mismo así como en la asertividad. Los principios de cuidado empáticos de la programación también ayudan a la aplicación práctica de las consideraciones éticas y morales (en particular el logro de desprendimiento y objetividad), y utilizando las ideas de amor y de compasión (simplemente, ayudar a la gente) en el trabajo y la vida en general. Estos pocos ejemplos ilustran la importancia de la PNL como un concepto para el desarrollo personal y organizacional (Chapman, 2012).

La experiencia de realizar la formación de la programación neurolingüística es un cambio de vida para muchas personas, y sus técnicas ofrecen ventajas sustanciales para las personas que realizan la mayoría de las funciones en las organizaciones:

- Directores y ejecutivos
- Los gerentes de todos los niveles
- El personal de ventas
- Administradores
- El personal de ingeniería y técnicos
- Agentes de atención al cliente
- Recepcionistas
- Personal de secretaría

- Entrenadores
- HR y asesoramiento del personal

Las técnicas de PNL ayudan particularmente haciendo posible que la gente:

- Establezca objetivos claros y defina estrategias realistas
- Entrene al nuevo y existente personal para ayudar a obtener una mayor satisfacción de su contribución
- Entienda y reduzca el estrés y el conflicto
- Mejorar la construcción de relaciones con el nuevo cliente y el comportamiento de las ventas
- Mejore las competencias del personal de atención al cliente y reduzca la pérdida de clientes
- Mejore la eficacia de las personas, la productividad y la rentabilidad de ese modo

PNL principios operativos

O'Connor (1993) dice que la PNL consiste en un conjunto de técnicas de gran alcance para la modificación rápida y eficaz del comportamiento y una filosofía operativa para guiar su utilización. Se basa en cuatro principios operativos, que se explican con más detalle.

1. Sepa cuál es el resultado que desea lograr. (Véase el principio PNL 1 -. El logro de resultados)
2. Tener suficiente agudeza sensorial (agudeza significa entendimiento claro) para saber si se está moviendo hacia o lejos de su resultado (Véase el principio PNL. 2 - conciencia sensorial)
3. Tener la flexibilidad suficiente de la conducta para que pueda variar su comportamiento hasta que obtenga su resultado. (Véase el principio PNL. 3 - cambio de comportamiento)
4. Tomar medidas ahora. (Véase el principio PNL 4 - tiempo para la acción)

Es importante tener resultados específicos. Muchas personas no tienen resultados conscientes y vagan al azar a través de la vida. La PNL hace hincapié en la importancia de vivir con propósito consciente. Con el fin de lograr resultados es necesario actuar y hablar de ciertas maneras. La programación enseña una serie de patrones lingüísticos y de comportamiento que han demostrado ser muy eficaces para que las personas puedan cambiar las creencias y comportamientos de otras personas.

En el uso de cualquiera de estos patrones se hace hincapié en la importancia de la calibración continua de la persona o personas a las que están interactuando con el fin de ver si lo que está haciendo está funcionando. Si no está funcionando, es importante hacer algo diferente. La idea es variar su comportamiento hasta que obtenga los resultados que desea.

Esta variación en el comportamiento no es aleatoria. Consiste en la aplicación sistemática de los patrones de PNL. También es importante tomar medidas, ya que nunca pasa nada hasta que alguien tome la iniciativa. En resumen, la PNL se trata de pensar, observar y hacer para conseguir lo que se quiere de la vida.

Principio de la PNL 1 - el logro de alcances

La importancia de conocer su resultado no se puede enfatizar lo suficiente. Muchas personas no tienen resultados conscientes. Otros no tienen idea de lo que quieren, pero saben lo que no quieren. Su vida se basa en alejarse de aquellas cosas que no quieren. La PNL hace hincapié en la importancia de avanzar hacia aquellas cosas que se desean. Sin propósitos la vida se convierte en un proceso de vagar sin rumbo. Una vez que se determina un resultado se puede comenzar a centrar en la consecución de ese resultado.

PNL enumera ciertas condiciones de formación correcta que los propósitos deben cumplir. La primera de ellas es que el resultado tiene que ser expresado en términos positivos. Esto significa que el resultado debe ser lo que se quiere y no lo que no quiere que suceda. Los resultados deben ser capaces de ser satisfechos. Es a la vez lógica y prácticamente imposible dar a alguien la negación de una experiencia. No se puede participar en el proceso de "no hacer". Sólo se puede participar en el proceso de "hacerlo".

La segunda condición de buena formación para los resultados es que el resultado debe ser comprobable y demostrable en la experiencia sensorial. Debe haber una evidencia de procedimiento. A no ser que sea este el caso, no hay manera de medir el progreso hacia el logro de los resultados. Con una evidencia de procedimiento para el resultado, es posible determinar si está o no está haciendo progresos hacia el logro de los resultados.

En tercer lugar, el estado deseado debe ser específicamente sensorial. Usted debe ser capaz de decir cómo se vería, sonaría y sentiría como si usted hubiese obtenido el resultado.

En cuarto lugar, el resultado o estado deseado debe ser iniciado y mantenido por el sujeto. Esto coloca el locus (es decir, la posición) de control y la responsabilidad de lograr el resultado con el asunto y no con otra persona. No es un resultado bien formado cuando alguien más hace algo o cambia de alguna manera la situación. Todo lo que se puede hacer es tener un resultado en el que puede cambiar usted mismo o su comportamiento con el fin de lograr un cambio en otra persona.

En quinto lugar, el resultado debe ser adecuado y explícitamente contextualizado. Esto significa que los resultados no deben indicarse como universales. Nunca se debe querer ya sea "todo el tiempo" o "nunca", sólo en circunstancias específicas. La PNL siempre crea más posibilidades de elección y nunca toma elecciones o reduce el número de posibles respuestas. El objetivo es poner las decisiones o respuestas disponibles en las circunstancias apropiadas.

En sexto lugar, el resultado deseado debe preservar cualquier producto positivo de la situación actual. Si este no es el caso, entonces puede producirse la sustitución de los síntomas.

Séptimo y, finalmente, el resultado o estado deseado debe ser ecológicamente sano. Usted debe considerar las consecuencias para sí mismo y para otras personas y no perseguir resultados que conducen al daño a sí mismo o a otras personas.

Principio de la PNL 2 - conciencia sensorial

Una vez que conozca su resultado debe tener suficiente agudeza sensorial para saber si se está moviendo hacia ella o no. La programación enseña la capacidad de calibrar o "leer" la gente. Esto implica la capacidad de interpretar los cambios en el tono muscular, el color de la piel y brillo, menor tamaño de los labios y el ritmo respiratorio y la ubicación. El practicante de la PNL utiliza estas y otras indicaciones para determinar el efecto que tienen sobre otras personas. Esta información sirve como retroalimentación en cuanto a si la otra persona está en el estado deseado. Un punto importante y a menudo pasado por alto es saber, cuando la otra persona está en el estado que usted desea.

Principio de la PNL 3 - cambio de comportamiento

El tercer principio de funcionamiento de la PNL consiste en variar su comportamiento hasta que llegue la respuesta que desea.

Si lo que está haciendo no está funcionando, entonces usted tiene que hacer algo más. Debe usar su agudeza sensorial para determinar si lo que está haciendo le está guiando en la dirección deseada o no. Si lo que está haciendo está conduciendo hacia su resultado, entonces usted debe continuar. Si, por el contrario, lo que está haciendo está alejándolo de sus objetivos, entonces usted debe hacer algo más.

Principio de la PNL 4 - tiempo para la acción

El cuarto y último principio de funcionamiento de la PNL es tomar medidas ahora. No hay lugar para el lema "reglas de la complacencia" y "no me importa". La PNL es acerca de tomar medidas ahora para cambiar el comportamiento por sí mismo y para los demás, ahora y en el futuro. Por lo tanto, utilizar otro eslogan, "no se demore; actúe hoy".

Presuposiciones de la PNL

Hay ciertas presuposiciones subyacentes de la PNL. Estas son cosas que se presuponen en la comunicación efectiva. Algunos de estos son los siguientes. Por debajo de estos encabezamientos cada presuposición se explica con más detalle.

1. El significado de una comunicación es la respuesta que se obtiene.
2. El mapa no es el territorio.
3. El lenguaje es una representación secundaria de la experiencia.

4. La mente y el cuerpo son partes de un mismo sistema cibernético y se afectan entre sí.
5. La ley de la variedad requerida (también conocida como la primera ley de la cibernética, la cibernética es la ciencia de sistemas y controles en animales, incluyendo los seres humanos y máquinas) indica que en todo sistema cibernético el elemento o persona en el sistema con la más amplia gama de comportamientos o variabilidad de elección controlará el sistema.
6. El comportamiento está orientado a la adaptación.
7. El comportamiento actual es equivalente a la mejor opción disponible para una persona.
8. El comportamiento debe ser evaluado y apreciado o cambiado en su caso, en el contexto presentado.
9. Las personas tienen todos los recursos que necesitan para hacer los cambios que quieren.
10. "Posible en el mundo" o "posible para mí" es sólo una cuestión de cómo.
11. La información de alta calidad sobre otras personas es conductual.
12. Es útil hacer una distinción entre el comportamiento y la personalidad.
13. No hay tal cosa como el fracaso; sólo hay retroalimentación.

PNL presuposición 1 - significado es igual a la respuesta

En la comunicación se suele suponer que es está transfiriendo información a otra persona. Usted tiene información que "significa" algo que la otra persona y que la intención es que la otra persona entienda lo que usted desea comunicar.

Con frecuencia una persona asume que si ellos "dicen lo que quieren decir", su responsabilidad en la comunicación ha terminado. Los comunicadores eficaces dan cuenta que su responsabilidad no termina cuando termine de hablar. Se dan cuenta de que, a efectos prácticos, lo que comunican es lo que la otra persona piensa que dicen y no lo que pretende decir. A menudo, las dos son muy diferentes.

En la comunicación es importante lo que la otra persona piensa que usted dice y cómo responde. Esto requiere que la persona preste atención a la respuesta que están recibiendo. Si no es la respuesta que quieren, entonces tienen que variar su propia comunicación hasta que consigan la respuesta deseada.

Hay varias fuentes principales de "malentendido" en la comunicación. La primera surge del hecho de que cada persona tiene una experiencia de vida diferente asociado a cada palabra en la lengua. Con frecuencia, lo que significa para una persona una palabra (su complejo de equivalencia para esa palabra) puede ser algo diferente de lo que significa para otra persona. El segundo malentendido surge del hecho de no darse cuenta de que

el tono de voz y la expresión facial de una persona también comunica información, y que la otra persona puede responder a esto tal como lo hacen para lo que se dice. Como dice el viejo refrán: "Las acciones hablan más que las palabras", y en la PNL las personas están capacitadas para que cuando los dos están en conflicto, la persona preste más atención a las acciones.

PNL presuposición 2 - mapa y el territorio

Los buenos comunicadores se dan cuenta de que las representaciones que utilizan para organizar su experiencia del mundo "mapa" no son del mundo "territorio".

Es importante distinguir entre varios niveles semánticos. En primer lugar está el mundo. En segundo lugar viene la experiencia del mundo de la persona. Esta experiencia es el "mapa" o "modelo" del mundo de la persona y es diferente para cada persona. Cada individuo crea un modelo único en el mundo y por lo tanto vive en una realidad algo diferente de todos los demás. No se opera directamente en el mundo, pero en su experiencia de él sí. Esta experiencia puede o no ser correcta. En la medida en que la experiencia tiene una estructura similar al mundo de que es correcta, esto explica su utilidad.

La experiencia de una persona, mapa, modelo o representación del mundo determina cómo van a percibir el mundo y las opciones que van a ver como disponibles para ellos. Muchas técnicas de PNL implican el cambio de su representación del mundo para hacerlo más útil y para que esté más en consonancia con la forma en que el mundo es en realidad.

PNL presuposición 3 - lenguaje y la experiencia

El lenguaje es una representación secundaria de la experiencia. El lenguaje es el tercer nivel semántico. En primer lugar está el estímulo que viene de la palabra. En segundo lugar está la representación de la experiencia de la persona a ese estímulo. En tercer lugar está la descripción de la persona de esa experiencia por medio del lenguaje. El lenguaje no es experiencia, sino una representación de ella. Las palabras son meramente símbolos arbitrarios utilizados para representar objetos que la persona ve, oye o siente. Las personas que hablan otros idiomas usan diferentes palabras para representar las mismas cosas que los angloparlantes ver, oír o sentir. Además, dado que cada persona tiene un conjunto único de las cosas que ha visto, oído y sentido en sus vidas, sus palabras tienen diferentes significados en cada uno de ellos.

La gente es capaz de comunicarse de manera efectiva en la medida en que estos significados son similares. Cuando son demasiado diferentes, los problemas en la comunicación comienzan a surgir.

PNL presuposición 4 - cuerpo y mente se afectan mutuamente

La mente y el cuerpo son partes de un mismo sistema cibernético y se afectan entre sí. No hay "mente" independiente ni "cuerpo" separado. Ambas palabras se refieren a

aspectos del mismo "todo" o "gestalt", actúan como una sola y se influyen entre sí de tal manera que no hay separación.

Todo lo que sucede en una parte de un sistema cibernético, tal como un ser humano, afectará a todos los demás elementos de dicho sistema. Esto significa que la forma en que una persona piensa afecta a cómo se siente y que la condición de su cuerpo físico afecta la forma en que piensan. La entrada perceptiva de una persona, el proceso de pensamiento interno, el proceso emocional, la respuesta fisiológica y conductual de salida se produce tanto simultáneamente y a través del tiempo.

En términos prácticos, esto significa que una persona puede cambiar su forma de pensar, ya sea por cambiar la forma en que piensan directamente o cambiando su fisiología u otras sensaciones. Del mismo modo, una persona puede cambiar su fisiología o sus emociones, cambiando su forma de pensar. Un corolario importante de este, que se presenta más adelante, es la importancia de la visualización y el ensayo mental en la mejora de la realización de cualquier actividad.

PNL presuposición 5 - amplia gama de comportamientos o elecciones que controlan el sistema

El control en los sistemas humanos se refiere a la capacidad de influir en la calidad de la propia persona y en la experiencia de otra gente en el momento y en el tiempo.

La persona con la mayor flexibilidad de comportamiento (es decir, el número de formas de interactuar) controlará el sistema. La elección es siempre preferible a la no elección, y más posibilidades de elección es siempre preferible a menos opciones. Esto se refiere también al tercer principio general de PNL, anteriormente citado. Este principio es que una persona necesita variar su comportamiento hasta que consiga los resultados deseados. Si lo que está haciendo no está funcionando, debe variar el comportamiento y hacer otra cosa. Todo lo demás es mejor que continuar con lo que no funciona. Mantenga variable su comportamiento hasta que encuentre algo que funciona.

PNL presuposición 6 - el comportamiento y adaptación

El comportamiento está orientado a la adaptación. El comportamiento de una persona se determina por el contexto en el que se origina el comportamiento.

Su realidad se define por sus percepciones del mundo. El comportamiento que una persona exhibe es adecuado a su realidad. Todo comportamiento de una persona, ya sea bueno o malo, es una adaptación. Todo es útil en algún contexto. Todo comportamiento es o fue de adaptación, dado el contexto en el que fue aprendido. En otro contexto, puede no ser apropiado. La gente tiene que darse cuenta de esto y cambiar su comportamiento cuando es apropiado hacerlo.

PNL presuposición 7 – el comportamiento actual es la mejor opción

Detrás de cada comportamiento hay una intención positiva. Una persona hace la mejor opción disponible para ellos en cualquier momento en el tiempo, dado que la persona es y se basa en todas sus experiencias de vida y las decisiones de las que es consciente. Si se le ofrece una opción mejor la va a tomar.

Con el fin de cambiar el comportamiento inadecuado de alguien es necesario darle otras opciones. Una vez hecho esto se comportará en consecuencia. La PNL tiene técnicas para proporcionar estas opciones adicionales. Además, en la programación nunca se quitan opciones. Sólo se ofrecen más opciones y contextualizar de forma explícita las opciones existentes.

PNL presuposición 8 - contexto de la conducta

Es necesario evaluar el comportamiento en términos de lo que son capaces de llegar a ser. Es necesario esforzarse para convertirse en todo lo que se es capaz de ser.

PNL presuposición 9 - recursos para el cambio

Las personas tienen todo lo que necesitan para hacer los cambios que quieren hacer. La tarea consiste en localizar o acceder a esos recursos y ponerlos a disposición en el contexto apropiado. La PNL proporciona técnicas para realizar esta tarea.

Lo que esto significa en la práctica es que las personas no tienen que perder tiempo tratando de comprender mejor sus problemas o en el desarrollo de recursos para hacer frente a sus problemas, ya tienen todos los recursos que necesitan para hacer frente a ellos. Todo lo que se necesita es tener acceso a estos recursos y transferirlos a la trama temporal actual.

PNL presuposición 10 - el cómo de la posibilidad

Si cualquier otro ser humano es capaz de realizar algún comportamiento, entonces es posible que usted pueda realizarlo también. El proceso de determinar "cómo" lo hace se llama "modelado", y es el proceso mediante el cual la PNL se creó en primer lugar.

PNL presuposición 11 – el comportamiento habla más que las palabras

No es escuchar lo que dicen las personas, sino prestar más atención a lo que hacen. Si hay alguna contradicción entre los dos, entonces confiar en el comportamiento. Buscar pruebas de comportamiento del cambio y no solo responder las palabras de la gente

PNL presuposición 12 - distinguir el comportamiento y la personalidad

Es útil hacer una distinción entre el comportamiento y la personalidad. En otras palabras, sólo porque alguien "metió la pata" en algo que no quiso decir no significa que este sea alguien poco hábil. El comportamiento es lo que una persona dice, hace o siente en

cualquier momento en el tiempo. Esto no es la personalidad de una persona, sin embargo, la personalidad es mayor que sus comportamientos.

PNL presuposición 13 - retroalimentación, no fracaso

Es más valioso para una persona ver su experiencia en términos de un marco de aprendizaje que en términos de un marco de fracaso. Si una persona no tiene éxito en algo, eso no quiere decir que ha fracasado. Sólo significa que ha descubierto una manera de no hacer esa cosa en particular. La persona entonces necesita variar su comportamiento hasta que encuentre una manera de tener éxito.

Técnicas de PNL y definiciones

La PNL consiste en un conjunto de técnicas poderosas para efectuar el cambio. Algunas de estas técnicas son las siguientes, con sus definiciones:

Anclaje

El proceso de asociar una respuesta interna con algún desencadenante externo para que la respuesta sea rápida y, a veces de forma encubierta, activando el gatillo.

Anclas

Estos pueden ser naturales o establecidos deliberadamente. Ellos pueden ser establecidos en todos los sistemas de representación y sirven para controlar los dos estados internos, positivos y negativos.

Apilar los anclajes

El proceso de asociar una serie de eventos con un ancla específica a fin de reforzar la intensidad de la respuesta del sujeto a un anclaje específico.

El colapso de las anclas

Un proceso de neutralización de los estados negativos mediante la activación de dos respuestas incompatibles al mismo tiempo.

Encadenar anclajes

Un proceso por el cual se crea una serie de anclajes para dirigir un estado no deseado a través de una serie de estados intermedios a un estado deseado.

Estado asociado

Estar completamente presente en un estado con el fin de experimentar la cinestesia del mismo. Para los estados pasados esto implica estar en la experiencia mirando desde la perspectiva de los propios ojos de la persona.

Estado disociado

Recrear una experiencia pasada desde la perspectiva de un espectador u observador. Esto significa que la persona no vuelva a experimentar la emoción original, sino que experimenta las emociones de un observador.

Doble disociación kinestésica

El proceso de verse a sí mismo viendo una película de una experiencia pasada. Esto se utiliza en casos de fobias y trauma psíquico extremo.

Calibración

El proceso de lectura de las respuestas internas de un sujeto en una interacción continua por el emparejamiento con señales de comportamiento observables.

Cambia la historia

Un proceso de guiar a un sujeto para volver a experimentar una serie de situaciones pasadas por el uso del anclaje selectivo. Los estados de recursos se desarrollan para cada situación y se instalan en el repertorio del sujeto con el fin de cambiar el significado de los acontecimientos pasados.

Compenetración

El proceso de establecer una relación con un sujeto que se caracteriza por la armonía, la comprensión y la confianza mutua. Esto se hace mediante la reducción al mínimo de la diferencia percibida en el nivel inconsciente.

Re encuadre

Un proceso utilizado para separar una conducta problemática de la intención positiva de la parte interna responsable de ese comportamiento. Nuevas opciones de comportamiento se establecen que mantienen la intención positiva, pero no tiene la problemática de los subproductos.

Estrategia

Un conjunto de pasos mentales y de comportamiento explícitos utilizados para lograr un resultado específico. Esto está representado por una secuencia específica de los sistemas de representación utilizados para llevar a cabo los pasos específicos.

Sub-modalidades

La sub-clasificación de la experiencia externa. La descomposición en sus componentes de una imagen, sonido o sensación.

Agradecimientos

Le agradezco a mi escuela, el Instituto Tecnológico de Orizaba, a mi profesor Fernando Aguirre y Hernández por impulsarme a hacer este tipo de trabajos, el habito de la lectura y la creación de artículos es un fomento que aprecio mucho, ya que me concientiza de lo que soy capaz de hacer.

Referencias:

Chapman, A. (2012). *Programación Neurolingüística*.

Dilts, Grinder, Bandler, & DeLozier. (1980). *Programación neurolingüística Vol. 1*.

O'Connor, J. (1993). *Introducción a la Programación Neurolingüística: habilidades psicológicas para comprender e influir en personas*. Thorsons.