

Instituto Tecnológico de Orizaba

Maestría en Ingeniería Administrativa.

Catedrático: Dr. Fernando Aguirre y Hernández

Alumno: Joab Abisaí Pérez Huerta

## **Tema: Comprendiendo cómo comprender.**

### **Introducción.**

En el sistema comunicativo que se desarrolla entre las personas a diario, existen diferentes formas de poder transmitir un mensaje, y en general, el habla o la expresión verbal, únicamente comunica una tercera parte del mensaje que se desea transmitir, por lo cual, las otras dos terceras partes, tiene que ver con las diferentes características corporales, psicológicas, faciales, etc. Es decir la comunicación en si tiene un trasfondo psicológico, en donde una persona, diciendo las mismas palabras, puede variar la forma en la cual transmite un mensaje dependiendo de las formas y las maneras en las cuales expresa las palabras.

La programación neurolingüística es una pseudociencia en la cual se trata de modelar las habilidades que tiene las personas sobresalientes, para poder adaptarlas a un nivel promedio, y de igual manera se piensa que ayuda en la solución de problemas tales como depresiones, fobias, trastornos de movimientos, miopías, y en general situaciones psicológicas.

Sin embargo, esta rama de la ciencia, aún tiene mucho camino por recorrer, para poder perfeccionar los métodos que se siguen, y comprobar los efectos que tiene y como se puede llegar a aplicar de la mejor forma. Sin embargo, el campo de aplicación, contiene todas las varias posibles que pueden presentarse, ya que la

comunicación, se realiza todos los días, en todo momento, y pensando en el campo de la comunicación organizacional y empresarial, aún hay problemas y situaciones, que es necesario buscar algún tipo de solución o mejora.

### **Antecedentes históricos.**

Estos estudios se iniciaron por parte de John Grinder, quien fue un gran matemático, psicoterapeuta gestalista. Se inició como un estudio enfocado a saber y comprender el por qué unos terapeutas lograban tener éxito en sus tratamientos. En la investigación se puede observar que estas personas que impartían las terapias, tenían en común una cierta estructura o modo de actuar muy similar, lo que permitió tener un acceso a una serie de modelos de sistemas comunicativos.

Por medio de esta forma de comunicación, y de la percepción que cada persona tiene, se puede elaborar una representación de la realidad, a la cual se busca agregar valores y emociones con respecto a las experiencias que se han tenido anteriormente, y también teniendo como referencia los procesos del lenguaje que se tiene. Lo mencionado anteriormente, permite llegar a la conclusión de que no existe una realidad única, sino una realidad que se basa en el enfoque personal que cada ser humano percibe, unida por la cultura. Sin duda cabe resaltar una de las ideas centrales en la definición de la palabra “ilusión”, es decir, una imagen sugerida por los sentidos que carece de verdadera realidad, y que indica que muchas cosas que una persona entiende y percibe tiene que ver con su capacidad de aprendizaje, y de las experiencias que ha tenido a lo largo de su vida.

Para los investigadores, y quienes fundaron las bases de la programación neurolingüística como Bandler y Grinder, ésta se comprende de una metodología denominada “modelización” así como en conjunto con ciertas técnicas que provienen de las primeras aplicaciones realizadas por ellos mismos.

En 1970 el llamado movimiento del potencial humano, era considerado como una industria que proporcionó un mercado muy interesante para el surgimiento del PNL. El lugar donde se dio este crecimiento de la programación, fue en el Instituto Esalen que se encuentra en California, en los Estados Unidos. En este lugar se

desarrollaban idean principalmente de autores tales como Perls quien había dirigido muchos seminarios de terapia gestáltica, Satir quien era una persona con cualidades de líder y Bateson, profesor invitado.

### **Pero... ¿Qué es el PNL?**

Existen algunas definiciones o conceptos que pueden ampliar el panorama de una persona sobre la programación neurolingüística, se presentan algunas de las más completas:

Se menciona como una disciplina para aprender a cambiar, en un mundo en cambio constante. Por ello es que se invita a cada persona para que pueda crear su propio espacio de experiencias, que sea de su interés. (O, Connor & Seymour, 1999)

Se menciona como un modo de reflexionar, sobre las ideas que se tiene acerca de las personas. (García Villaseñor, 1999)

Para autores como Dilts y Zepeda, representa un término que engloba tres elementos de mayor influencia sobre la producción de experiencias en los seres humanos. De esta forma, el sistema neurológico regula la función del organismo, al mismo tiempo, el lenguaje determina como se puede interactuar entre las personas, y como se lleva a cabo el proceso de comunicación con los demás. De esta forma la programación mental de cada persona, determina las características de la realidad en la cual vive. La programación neurolingüística describe como la dinámica fundamental que existe entre la mente y la lingüística y la interacción de ambas para poder determinar el comportamiento de una persona.

Es un apoyo en el método comunicativo que existe entre los seres humanos cuando se desarrolla de forma efectiva, ya que permite a entender y compartir ideas, pensamientos, mensajes, e información en general con los demás. Se ve reflejado en la cantidad de malos entendidos o dificultades para poder transmitir un mensaje, lo que hace visible la necesidad de continuar perfeccionando los

métodos y las formas en las cuales se lleva a cabo la comunicación. (O, Connor & Seymour, 1999)

Es un esquema de forma general y práctico que tiene el objetivo de ser útil, ampliando las opciones que existen para comunicarse y conocerse de una mejor forma.

Se puede definir como una disciplina de superación holística para mejorar la calidad de vida en cada persona, y la forma en la cual se relaciona o interactúa, consigo mismo, con los demás, con el medio que le rodea para favorecer una convivencia basada en el respeto y armonía.

La PNL representa la actitud que toma la mente y la forma en la cual interactúa con el mundo que le rodea, que ciertamente no se puede transportar y ejemplificar en su totalidad en un libro, de alguna manera, se podría comprender y percibir ciertos factores leyendo entre líneas, pero se puede decir, que al igual que el mundo, una obra musical se disfruta oyéndola al ser interpretada, no únicamente al leer la partitura que se encuentra impresa en un libro.

Y sin duda alguna, la forma en la cual una persona comprende y asocia los eventos que suceden, es muy diferente a la forma en la cual lo comprende otra, y entonces surge la problemática, en una organización o en una empresa, ¿Cómo se puede dar un mensaje, que pueda ser comprendido o asimilado de una forma similar para todo el personal que labora? La PNL ayuda a comprender como es que los seres humanos estructuran las experiencias individuales de la vida, basado en la actitud de la mente y en una forma de ser en este mundo. Y efectivamente, conlleva un conjunto de modelos, habilidades y técnicas para poder razonar y actuar de forma efectiva ante las situaciones que se presentan día con día, y el objetivo que persigue es descubrir lo que es útil y lo que funciona, realizando pruebas, en donde algo funciona, pero no está ubicado correctamente, entonces lo que se sugiere es cambiarlo de lugar o posición hasta encontrar la forma correcta en la cual se pueda aprovechar su utilidad.

## **Un doble fundamento para la PNL:**

1. Un mapa no es lo mismo que un territorio.

¿Qué es esto? Al ver un mapa, el cerebro inmediatamente lo asocia con espacio físico que se encuentra en algún punto de la Tierra, sin embargo, esto tiene que ver con la capacidad de una persona de conocer y comprender las percepciones de la realidad. Únicamente existe un contacto con el exterior por medio de los sistemas sensoriales que tiene el cuerpo humano, y con ello, se pueden elaborar “mapas” o representaciones de la realidad que rodea a cada persona y que en base a ello, se determina la conducta que pueda llegar a tener y el significado del comportamiento que tiene. De esta forma, una limitante para cada persona, es la realidad en la que vive, y la forma en la cual interpreta las situaciones que le rodean.

2. Los procesos sistémicos tales como la mente y la vida.

Los procesos que ocurren en cada persona, y las relaciones que pueden llegar a existir entre ellas y el entorno que les rodea, son de carácter sistémico. Nunca es posible aislar totalmente una parte del todo, y de esta forma los sistemas pueden responder a ciertos principios de “auto-organización” de una forma tan natural que se tiende a los estados óptimos de equilibrio u homeóstasis.

Es necesario tener como base, el poder distinguir entre la información y los conocimientos, pues su presencia y su validez varían constantemente entre los factores que los rodean, el momento en que se vuelven obsoletos tiene que ver con el avance multidimensional del mundo, y la realidad que se perciba de éste. Esta forma los conocimientos son una característica de los seres humanos y la forma en que estos se construyen, por medio de mapas o procesos mentales, y desde luego, para poder construir estos conocimientos es necesario tener una base sólida de información, pero que, por si misma, puede no llegar a ser un conocimiento como tal. Se puede llegar a definir que tener conocimientos es el poder reaccionar o realizar algo nuevo, en base a la información que se pueda tener almacenada.

## Las presuposiciones

Un aspecto que es fundamental para poder llevar a cabo la técnica de PNL son las llamadas “presuposiciones” ya que son aspectos que se “presupone” como verdaderos y que se toman como guías que definen la forma de actuar de las personas en los diferentes ambientes que se puedan desarrollar, todo ello sin la necesidad de validarlos como verdades universales o absolutas. Esto representan recursos que permitirán optimizar la vida de los seres humanos y la forma en que éstos interactúan entre sí, permitiendo obtener un máximo provecho de todos los modelos de la programación neurolingüística. Para comprender de mejor forma lo antes mencionado, se han mencionó de algunas presuposiciones operativas, que son fundamentales en el manejo del sistema PNL:

1. Mente y cuerpo son parte del mismo sistema cibernético.

La palabra “cibernético” hace referencia a la relación entre el cuerpo y la mente, y la forma en la cual estas partes interactúan. De tal forma que se intenta concluir, que un elemento que afecte o altere la condición del cuerpo, puede también llegar a alterar la condición de la mente y viceversa, teniendo así un canal de comunicación abierto en el cual influye la información de forma continua.

2. Todo comportamiento tiene una intención positiva.

Se hace referencia a la búsqueda de un objetivo final, es decir, la conducta o el comportamiento de una persona, siempre va a estar enfocada a la búsqueda de un beneficio propio, por ello, ante los ojos de los demás, el comportamiento puede verse de forma negativa, si no se conoce el objetivo final que se está tratando de alcanzar. La PNL distingue de forma clara la intención o propósito de una conducta, facilitando los medios para poder alcanzar los objetivos establecidos.

3. Todo comportamiento es útil en determinado contexto.

La forma de percibir las acciones que una persona realiza, puede manejarse de forma errónea si no se conoce el entorno, o los factores que alteran dichas acciones. La conducta de una persona se puede catalogar como ilógica, irracional

o fuera de lugar, pero cuando se ve todo el panorama del medio en el cual se está presentado, la forma de ver esa conducta puede variar significativamente.

4. Las personas cuentan de forma potencial con los recursos que necesitan para poder generar un cambio y conducirse de una forma eficaz y eficiente.

Este concepto, se maneja dependiendo de las experiencias que cada persona haya tenido, y la forma en la cual puede percibir la realidad en la cual existe. Una de las tareas de la PNL es el poder rescatar los recursos que se han generado de acuerdo a la experiencia que se ha tenido e instalar las herramientas necesarias para poder crearlos.

5. El significado de la forma de comunicación se encuentra en la respuesta que se busca obtener.

Sin duda, tener canales de comunicación que permitan el flujo de información de una forma clara y precisa, es una característica fundamental, pues de ello depende la forma en que una persona puede interactuar consigo misma y con los demás.

6. Las personas toman decisiones en base a su mapa de la realidad, y no a la realidad misma.

Por ello la PNL hace énfasis en la forma en la cual las personas perciben la realidad que les rodea, pues las personas, en muchas ocasiones, reaccionan o toman decisiones en base a lo que se genera en sus mentes, y no en la realidad a la cual se enfrentan. Por ello lo antes mencionado, los canales de comunicación, deben de ser estructurados de la mejor forma posible, para no alterar la información recibida, con la cual se construyen los mapas de la realidad.

7. No existen las fallas en el proceso comunicativo, únicamente se presentan formas de retroalimentación.

De esta forma si la respuesta que se obtiene no es la esperada, se debe de aprovechar el nuevo flujo de información que se ha creado, y tratar de obtener la máxima utilidad de ésta.

8. Si es posible para una persona, es posible para mí.

Es un concepto de identificación muy difícil de comprender en un país como México. Esto debido a que en países asiáticos y de países desarrollados, es una premisa para poder salir y tratar de innovar algo, o generar una mejora en productos o servicios que existen en el mercado. Sin embargo en México, existe un factor muy grande de apatía y desinterés, en el cual se menciona que “si nadie ha podido lograrlo, entonces ¿Por qué se me exige a mí hacerlo?” y sin duda, es un obstáculo muy grande, pero que cuando se logra vencer y salir adelante, puede generar grandes beneficios y ventajas a cualquier persona.

9. Si algo no está dando los resultados obtenidos, para qué seguir realizándolo.

Esta presuposición está enfocada a la flexibilidad que se tiene para poder alcanzar los objetivos establecidos.

### **Metamodelos.**

En el PNL se ha podido comprobar, que la forma en la cual se ve y se analiza la realidad, es muy distinta para cada persona, pues cada mente de forma diferente y en base a las experiencias que se han tenido, genera modelos o mapas con los cuales se buscan guiarse, y realizar acciones, que puedan permitirle a una persona, llegar a alcanzar los objetivos que se ha trazado.

Sin embargo, ante esta ideología surgen distintos tipos de limitante, como lo pueden ser:

- Limitantes neurológicas.

Se cree que la función del sistema nervioso, del cerebro y de los órganos que permiten tener contacto con el mundo exterior, en forma de sensores, tienen la

función de eliminar, más desarrollada que la de producir. Es decir, se crea una especie de filtro, que permite analizar y retener la información que es relevante para la realidad en la cual se encuentra una persona.

- Limitantes sociales.

Sin duda, de igual forma que se falta la información que rodea a una persona, en torno al medio ambiente que le rodea, de igual forma es necesario, revisar y analizar, cual es la información de importancia en torno al aspecto social que se tiene. Al pertenecer a una cultura o a una civilización, existe cantidad de datos que se almacena, pero que debe ser clasificada, para evitar un sobre almacenaje de información, que al final de todo, es irrelevante.

- Limitantes individuales.

Se crean debido a las experiencias que se han tenido, y en si a todas las características, físicas, psicológicas, mentales o de comprensión, con las cuales una persona puede llegar a entender y analizar el entorno y la realidad que le rodea.

## **Conclusión.**

La PNL es una herramienta que permite facilitar la forma en la cual se interactúa con una o varias personas, tratando de mejorar los canales de comunicación que existen, y permitiendo que la información pueda fluir de una forma más clara y precisa.

Mucho va a depender del tipo de persona, o personas con las cuales se está tratando, pero en general, la PNL es una característica, que cualquier persona, que desee desempeñarse como líder debe de tener y perfeccionar.

**Propuesta de tesis.**

Implementar un sistema de PNL que permita facilitar la comunicación organizacional de una empresa local.

**Objetivo.**

Realizar una PNL en una empresa, que mejore los canales de comunicación que existe en una empresa, abarcando todos sus departamentos.

**Agradecimientos.**

Agradecimiento especial al Instituto Tecnológico de Orizaba, al profesor Dr. Fernando Aguirre y Hernández, quien imparte la materia de Fundamentos de la Ingeniería Administrativa, por todos los conocimientos que comparte con sus alumnos y a la Maestría en Ingeniería Administrativa que promueve la cultura del aprendizaje. Así como agradecer al CONACYT por el apoyo brindado y por las áreas de oportunidad que genera, con sus distintos programas a los estudiantes del Posgrado.

## Bibliografía.

ABC MANUAL DE PROGRAMACION NEUROLINGUISTICA (PNL) Mecano grama adaptado en el CRFP Sur por Arturo e Hilda García Villaseñor basado en "Introducción a la PNL" de O'connor & Seymour Ed. Urano y Referencias listadas en la Bibliografía. Fe. De '99, ampliado en ene. De '01.

Joseph O'Connor, John Seymour. (1993). Introducción a la PNL. España: Urano.

Gessen, Vladimir, Maria Mercedes. (2002). Programación neurolingüística. Mérida, Venezuela: Educere.

Amenós Vidal Antoni. (2006, Abril 20). PNL Programación neurolingüística. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/pnl-programacion-neurolinguistica/>

Gutiérrez Miranda José Alfredo. (2015, Diciembre 18). Introducción a la Programación Neurolingüística. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/introduccion-a-la-programacion-neurolinguistica/>