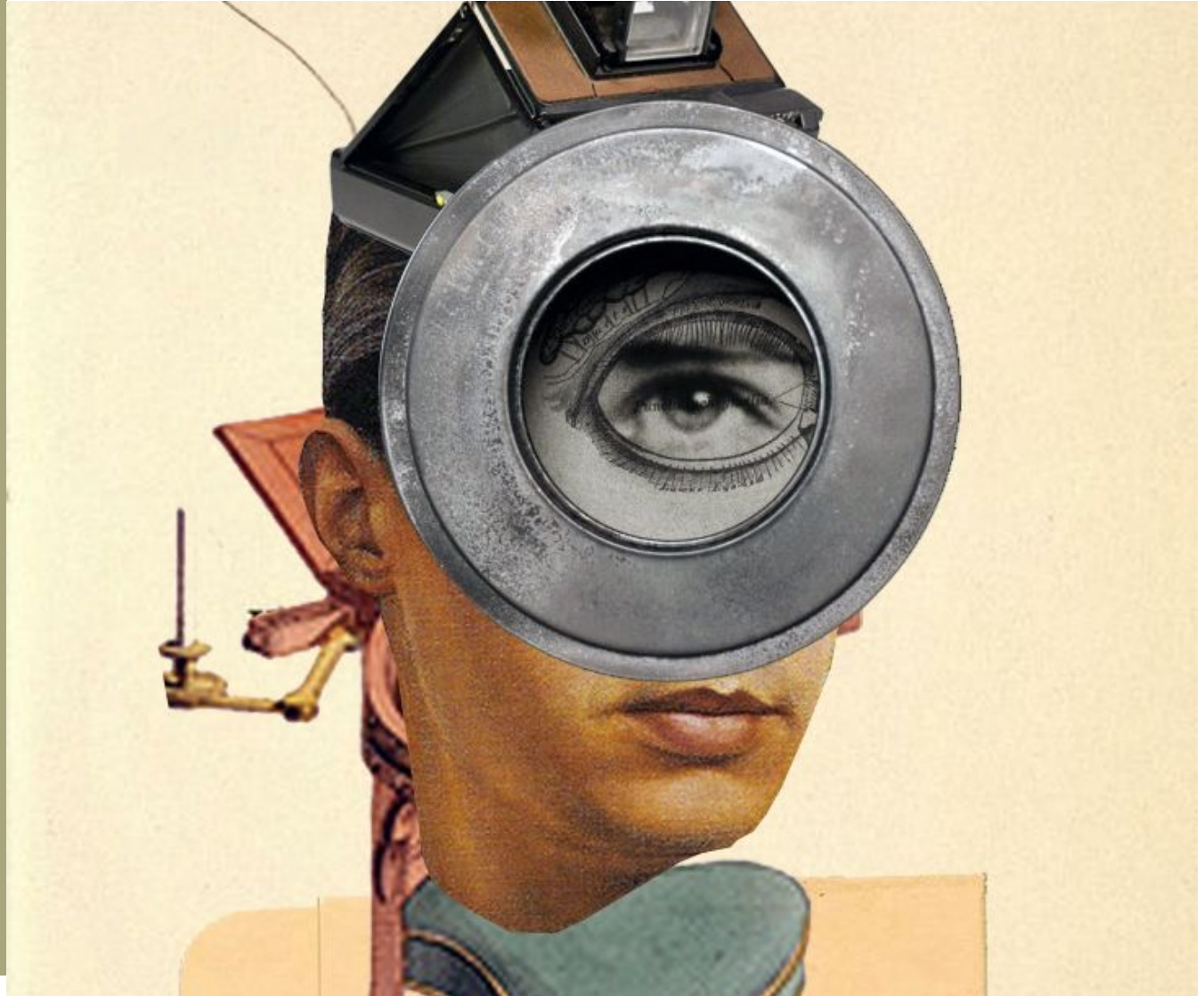


## 2. LA COMUNICACIÓN Y LOS CAMBIOS

Comunicación es el proceso donde la acción o experiencia de una persona (animal, ser, etc.) y la acción y experiencia de la otra – otras se dan en forma coordinada.

En comunicación no existen fracasos, solo hay resultados.



Asignatura: PNL

Prof.: Jabin I. León Méndez

# LA COMUNICACIÓN

La PNL considera que hay dos formas de comunicación:

- **Interna:** constituida por las cosas que nos representamos, decimos y sentimos en nuestro fuero interno.
- **Externa:** la que establecemos con los demás por medio de la palabra, expresiones de rostro, posturas corporales y ademanes.

## *Conducta*

Todas las representaciones sensoriales que una persona experimenta y expresa interna y / o externamente y de las que hay evidencia disponible para un observador externo.

# COMO MEJORAR LA COMUNICACIÓN

La PNL considera que hay dos formas de comunicación:

- *Interna*: constituida por las cosas que nos representamos, decimos y sentimos en nuestro fuero interno.
- *Externa*: la que establecemos con los demás por medio de la palabra, expresiones de rostro, posturas corporales y ademanes.

# Conducta

**Macroconducta:** Fácilmente observable, como conducir un vehículo, hablar pelear, mantenerse o montar en bicicleta.

**Microconducta:** Incluye fenómenos mas sutiles aunque igualmente importantes, como el ritmo cardito, tono de voz, cambios en el color de la piel, etc. Estos fenómenos se producen cuando la persona genera imágenes mentales, se habla a sí misma o recuerda sensaciones.

Asignatura: PNL

Prof.: Jabin I. León Méndez



# Calibrar: observar los cambios en el sujeto.

- a) Ritmo de la respiración.
- b) Posición de la respiración (alta, media, baja)
- c) Movimientos de las aletas de la nariz
- d) Tonalidad de la piel
- e) Movimiento y tamaño de los labios
- f) Movimiento de los músculos de las mandíbulas
- g) Dilatación y contracción de pupilas
- h) Movimiento de los ojos, velocidad del parpadeo
- i) Posición del cuerpo
- j) Ritmo cardíaco (se puede ver en el cuello o laterales de la frente)
- k) Pequeños movimientos, gestos, inclinaciones de la cabeza, etc.



Asignatura: PNL

Prof.: Jabin I. León Méndez

# LENGUAJE CORPORAL

- Además de desarrollar agudeza sensorial para detectar las respuestas de nuestro interlocutor, el segundo paso en el proceso de la comunicación es manejar las técnicas del acompasamiento para lograr una especie de mimetismo en la conducta, que en PNL se conoce como *acuerdo o relación*.
- Se acompasa teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
  - a) Reflejar la postura corporal
  - b) Reflejar los movimientos
  - c) La comunicación establecida a la misma altura favorece el acercamiento (sentado, acostado, en cuclillas)
  - d) Mirar a los ojos, no obsesivamente.
  - e) Adecuarse al ritmo de la respiración (respirar con)
  - f) Acompasar con la voz teniendo en cuenta las características de timbre, tono, ritmo, volumen, etcétera.

# LA COMUNICACIÓN VERBAL

¿Recuerdan los PREDICADOS?

- NO INTEPRETAR.

HERRAMIENTA DEL **METAMODELO** DEL LENGUAJE

( técnica que nos facilita lo que decimos, nos alerta para que no nos auto-engañemos, nos facilita el comprender qué queremos decir con lo que decimos y para volver a conectar el lenguaje con la experiencia).

Asignatura: PNL

Prof.: Jabin I. León Méndez

## MODELOS DE LA COMUNICACIÓN VERBAL

- **GENERALIZACIONES, OMISIONES Y DISTORCIONES**

### Generalizaciones

#### PALABRAS MAS UTILIZADAS

**SIEMPRE**

**NUNCA**

**JAMÁS**

**TODO**

**NADA**

**NADIE**

*Consecuencias:* La utilización de estas frases dificulta la comprensión, porque son imprecisas e ignoran excepciones que representan alternativas para elegir.

- - ¿Siempre he tenido problemas con mis vecinos?
- - ¿Nunca, nunca has tenido la experiencia de hacer algo bien?
- - ¿Nadie te ha comprendido en tu vida?



## GENERALIDADES

Otra forma de infracción consiste en frases en las que las personas o sujetos no aparecen de forma clara. Por ejemplo:

- - No me escuchan
- - Quisieron engañarme
- - Ahora me van a oír
  
- *Consecuencias:* estas generalizaciones pueden confundirnos sobre las personas que originan la situación o las que van destinadas las respuestas.
- *Preguntas aclaratorias:* Destinadas a identificar el pronombre no especificado:

# COMPARACIONES

Todos sabemos que hacen falta por lo menos dos elementos si quisiéramos hacer comparaciones. Sin embargo, con frecuencia nos encontramos con frases como las siguientes:

- - Esto es lo mejor para mí
- - Estas son las manzanas mas baratas
- - Juan es el peor jugador

Consecuencias: En todas estas frases falta uno de los elementos de comparación, que puede ser un conjunto, al que se refiere la afirmación.

- ¿Quién específicamente no te escucha?
- ¿Quiénes quisieron engañarte?
- ¿Quién quieres que te oiga?

Preguntas aclaratorias: destinadas a recuperar datos para la comparación y aclarar los límites de la realidad del mapa donde te encuentras.

- ¿Mejor comparado con que?
- ¿Mas baratas que cuales?
- ¿Peor comparado con quien?

## IMPRECISIONES

Todos utilizamos frases en las que no se especifica claramente el cómo, cuándo y dónde de una situación concreta. Por ejemplo:

- Susana me rechazó
  - No quieren darme una oportunidad
  - Voy a mejorar la comunicación.
- 
- Consecuencias: en estas imprecisiones aparecen palabras cuya significación varía sensiblemente según quienes las utilicen y en el contexto en que sucede la acción.
  - Preguntas aclaratorias: Es necesario aclarar estas imprecisiones para recuperar la información específica acerca de la experiencia.

# Juicios y creencias

Utilizamos declaraciones y juicios que consideramos como verdades acerca del mundo y que pueden ser vividas como imposiciones a uno mismo o hacia los demás. También establecemos vínculos de causa y efecto que generan malentendidos y problemas en la comunicación. por ejemplo:

- Los hombres no lloran
- Es malo ser confiado
- Su voz me irrita
- Consecuencias: la utilización de estos juicios que aceptamos muchas veces sin preguntarnos su origen, distorsionan nuestras relaciones y nos crean límites a las opciones que podrían existir para hacer las cosas de otra forma. Estos juicios y creencias se mueven entre las dualidades:
- Bueno / Malo Correcto / Incorrecto Verdadero / Falso
- Que son criterios relativos y personales que no deber generalizarse.
- Preguntas aclaratorias:

¿Quién dice que los hombres no lloran?

¿Para quién es malo ser confiado?

Asignatura: PNL

Prof.: Jabin I. León Méndez

# Incapacidad u obligación

Utilizamos palabras que indican límites o imposibilidad sin dar información relativa a la manera en que funciona ese límite. Por ejemplo:

- Tengo que ir al cumpleaños de Lola.
- No puedo discutir contigo.
- Debo cambiar de coche

Consecuencias: estas expresiones limitan nuestra toma de decisiones y acción generando la idea de «necesidad» o «imposibilidad». Aclarar estas situaciones nos permite recuperar las causas perdidas por la generalización y medir los resultados y consecuencias de nuestras acciones.

*Preguntas aclaratorias:*

- ¿Qué pasaría si no fueras?
- ¿Qué te impide discutir conmigo?
- ¿Qué sucedería si no lo hicieras?

# Lectura de la mente

Otra distorsión que hacemos en nuestro lenguaje proviene del fenómeno que lleva a las personas a hacer como si supieran lo que los otros piensan o creen. Por ejemplo decimos:

*-Ya sé lo que estas pensando*

*-Él debería saber lo que yo me esfuerzo*

*-Sé por anticipado lo que va a decir cuando vuelva*

- En todos estos ejemplos no hay ninguna indicación referida a la manera en que la persona podría probar lo que afirma. Esta especie de «adivinación» es tan frecuente, que suele pasar inadvertida y puede llevarnos a muchos errores de juicio.
- A fin de facilitar la utilización de las distinciones del metamodelo, ofrecemos el cuadro resumen de la página 47 con las principales infracciones y las preguntas que se utilizan para desafiarlas:

Asignatura: PNL

Prof.: Jabin I. León Méndez

# LOGRO DE OBJETIVOS

ALGUNAS DISTORSIONES DEL LENGUAJE	PREGUNTAS
SIEMPRE NUNCA JAMÁS TODO NADA NADIE SIEMPRE tengo problemas con mis vecinos NUNCA hago nada bien NADIE me comprende	¿Siempre? ¿Nunca? ¿Jamás? ¿SIEMPRE has tenido problemas con tus vecinos? ¿NUNCA has tenido la experiencia de hacer algo bien? ¿NADIE te ha comprendido en tu vida?
SUJETO DIFUSO No me escuchas Quisieron engañarme Ahora me van a oír	¿Quién específicamente? ¿QUIÉN específicamente no te escucha? ¿QUIÉNES quisieron engañarte? ¿QUIÉN quieres que te oiga?
MEJOR MAS PEOR Esto es lo MEJOR para mí Estas son las manzanas MÁS baratas Juan es el MEJOR jugador.	¿Comparado con qué? ¿MEJOR comparado con qué? ¿MÁS baratas que cuales? ¿PEOR comparado con quién?
IMPRECISIONES. Susana me rechazó. No quieren darme una oportunidad. Voy a mejorar mi comunicación	quiénes Cómo cuándo dónde qué ¿CÓMO te rechazó específicamente? ¿QUIÉNES no quieren darte una oportunidad? ¿QUÉ significa para ti mejorar la comunicación?
BUENO-MALO VERDADERO-FALSO CORECTO - INCORRECTO Los hombres no lloran. Es MALO ser confiado. Su voz me irrita	quién Para quién Cómo ¿QUIÉN dice que los hombres no lloran? ¿PARA QUIÉN es malo ser confiado? ¿CÓMO te irrita su voz?
TENGO PUEDO DEBO TENGO que ir al cumpleaños de Lola. No PUEDO discutir contigo. DEBO cambiar de coche	¿QUÉ PASARÍA? ¿QUÉ TE IMPIDE? ¿QUÉ SUCEDERÍA SI? ¿QUÉ PASARÍA SÍ no fueras? ¿QUÉ TE IMPIDE discutir conmigo? ¿QUÉ SUCEDERÍA SÍ no lo hicieras?
ADIVINACIÓN Ya sé lo que estas pensando El debería saber lo que yo me esfuerzo Sé por anticipado lo que va a decir cuando vuelva	¿Cómo lo sabes? ¿CÓMO LO SABES? ¿CÓMO podría saber lo que tu te esfuerzas? ¿QUIÉN TE LO DIJO?

Fuente: Introducción A La PNL.  
Joseph O'Connor, Y John Seymour  
Editorial Urano  
España 2000.

Asignatura: PNL

Prof.: Jabin I. León Méndez

# DEFINICIÓN CORRECTA DE LAS METAS

ALGUNAS DISTORSIONES DEL LENGUAJE	PREGUNTAS
SIEMPRE NUNCA JAMÁS TODO NADA NADIE SIEMPRE tengo problemas con mis vecinos NUNCA hago nada bien NADIE me comprende	¿Siempre? ¿Nunca? ¿Jamás? ¿SIEMPRE has tenido problemas con tus vecinos? ¿NUNCA has tenido la experiencia de hacer algo bien? ¿NADIE te ha comprendido en tu vida?
SUJETO DIFUSO  No me escuchas Quisieron engañarme Ahora me van a oír	¿Quién específicamente?  ¿QUIÉN específicamente no te escucha? ¿QUIÉNES quisieron engañarte? ¿QUIÉN quieres que te oiga?
MEJOR MAS PEOR Esto es lo MEJOR para mí Estas son las manzanas MÁS baratas Juan es el MEJOR jugador.	¿Comparado con qué? ¿MEJOR comparado con qué? ¿MÁS baratas que cuales? ¿PEOR comparado con quién?
IMPRECISIONES. Susana me rechazó. No quieren darme una oportunidad.  Voy a mejorar mi comunicación	quiénes Cómo cuándo dónde qué ¿CÓMO te rechazó específicamente? ¿QUIÉNES no quieren darte una oportunidad? ¿QUÉ significa para ti mejorar la comunicación?
BUENO-MALO VERDADERO-FALSO CORECTO - INCORRECTO Los hombres no lloran.  Es MALO ser confiado.  Su voz me irrita	quién Para quién Cómo  ¿QUIÉN dice que los hombres no lloran? ¿PARA QUIÉN es malo ser confiado?  ¿CÓMO te irrita su voz?
TENGO PUEDO DEBO  TENGO que ir al cumpleaños de Lola. No PUEDO discutir contigo. DEBO cambiar de coche	¿QUÉ PASARÍA? ¿QUÉ TE IMPIDE? ¿QUÉ SUCEDERÍA SI? ¿QUÉ PASARÍA SI no fueras? ¿QUÉ TE IMPIDE discutir conmigo? ¿QUÉ SUCEDERÍA SI no lo hicieras?
ADIVINACIÓN  Ya sé lo que estas pensando El debería saber lo que yo me esfuerzo  Sé por anticipado lo que va a decir cuando vuelva	¿Cómo lo sabes?  ¿CÓMO LO SABES? ¿CÓMO podría saber lo que tu te esfuerzas? ¿QUIÉN TE LO DIJO?

Fuente: Introducción A La PNL.  
Joseph O' Connor, Y John Seymour  
Editorial Urano  
España 2000.

Asignatura: PNL

Prof.: Jabin I. León Méndez



# LOS CAMBIOS

## CAMBIO GENERATIVO

La PNL tomó lo habitual en la conducta humana: “el moverse con naturalidad en lo conocido” y lo transformó en el trampolín para potenciar logros personales:

-Nos centramos en el logro de objetivos en lugar de en los problemas y sus causas.

- Nos centramos en las opciones y recursos de las personas, porque la PNL entiende que:
  - «Las personas poseen todos los recursos necesarios para hacer los cambios que deseen.»
  - Generamos alternativas de acción y experiencia, cuando la experiencia de la situación, que es nuestro objetivo, como ya vívida, para que luego nuestro inconsciente lo dispare automáticamente. Es decir, que lo registramos en el archivo de lo conocido.
  - Este contexto interno de experiencia nos permite hacer uso de una facultad natural de los seres humanos y que nos diferencia de otras especies: actuar con independencia de lo que sucede en el exterior.

Asignatura: PNL

Prof.: Jabin I. León Méndez

## INFORMACIÓN POR MEDIO DE LOS SENTIDOS

- *Modalidades*. Experimentamos el mundo en forma de sensaciones: visual, auditiva y kinestésica (olfativa y gustativa), y si queremos recuperar un recuerdo almacenado en nuestra mente o imaginar algo para el futuro, nos lo representamos a través de estos filtros.
- *Submodalidades*: distinciones dentro de cada una de las modalidades que sirven para definir lo que ocurre en el exterior y lo que nos representamos interiormente.

# CAMBIO RÁPIDO DE LOS ESTADOS EMOCIONALES

LISTA DE POSIBLES SUBMODALIDADES		
VISUAL	AUDITIVA	KINESTESICA
BRILLO Oscuro - Brillante	VOLUMEN Alto - Bajo	INTENSIDAD Fuerte – Débil
COLOR Blanco - Negro	TONO Grave - Agudo	ÁREA Grande – Pequeña
MOVIMIENTO Rápido – Lento - Parado	TIMBRE Calidad de la voz	TEXTURA Suave - Rugoso
DISTANCIA Cerca - Lejos	TIEMPO Rápido - Lento	DURACION Constante - Intermitente
FOCO Nítido - Borroso	DISTANCIA Cerca - Lejos	TEMPERATURA Caliente – Fría
PROFUNDIDAD Plano – 3 dimensiones	RITMO Regular - Irregular	PESO Pesado - Liviano
LOCALIZACION Angulo de observación	CADENCIA Continuado-Interrupción	FLUJO Dirección
TAMAÑO Normal-grande-pequeño	INFLEXIONES Palabras enfatizadas	LOCALIZACION lugar
TAMAÑO DE LOS OBJETOS Relativos entre si	LOCALIZACION Lugar – procedencia	MOVIMIENTO Rápido – Lento – parado
CONTRASTE Y LUMINOSIDAD características		SENSACIONES Hormigueo - Presión
EN PAISAJE O DEMARCADA Si existe marco, forma color, tamaño, etc.		TENSION MUSCULAR Lugar - fuerza
		OLOR Y SABOR Agradable – desagradable Características especificas.

Fuente: Introducción A La PNL.  
Joseph O’Connor, Y John Seymour  
Editorial Urano  
España 2000.

Asignatura: PNL

Prof.: Jabin I. León Méndez

# LOGRO DE OBJETIVOS

## *Posiciones perceptivas*

- Con este viaje hemos experimentado dos de las posiciones perceptivas: asociado, disociado, y se refieren al modo de participación de la persona en la escena o contexto que se esta representando.
- Asociado: la persona está viviendo la escena desde adentro. Responde de forma kinestésica a las imágenes (visual) y sonidos (auditivos) como si estuvieras en la situación.
- Disociado: la persona toma el papel de observador, ve las imágenes y escucha los sonidos desde fuera de ella, pudiendo evaluar lo que sucede desde una cierta «distancias».

## GENERADOR DE COMPORTAMIENTOS

- El *generador de comportamientos* es un trabajo específico que crea el estado deseado y el camino posible para lograrlo. Partiendo del estado actual, el explorador determina las instancias intermedias que considera que deberá transitar hasta la meta. Después de aplicarles las submodalidades que considere adecuadas, irá asociando con cada una de las etapas hasta que sienta que el proceso está incorporado con naturalidad.
- En este ejercicio estableceremos una nueva conducta en dirección a un objetivo específico. Comenzamos observando desde fuera una situación deseada con el objeto de evaluarla y luego entraremos dentro de ella para aprehenderla

### Bibliografía:

Introducción A La PNL. Joseph O' Connor, Y John Seymour. Editorial Urano. España 2000.

Asignatura: PNL

Prof.: Jabin I. León Méndez