

Tema 2. Comunicando información

Introducción



Imagina que te encuentras en una tienda y llevas en mente la compra de determinado producto, pero de pronto ves que hay una serie de varias marcas y al parecer todas ofrecen casi lo mismo, en este caso hay una persona para mostrarte ese artículo pero de una marca en especial, así que al verte revisando esos productos, se acerca a ti y te muestra los beneficios de esa marca y después de algunas preguntas, te convence de que esa es la mejor marca y lo compras.

¿Qué sucedió?, ¿qué fue lo que te hizo desviar tu atención hacia esa marca cuando siempre compras otra marca?, a veces las habilidades de las personas que hacen demostraciones de productos, conocen muy bien lo que necesitas y dominan las cualidades del producto que vas a comprar y esto les da una ventaja, aunado a sus habilidades verbales.

Ahora es el momento de que practiques algunas estrategias para convencer a los que te rodean, a lo largo de este tema las conocerás para posteriormente utilizarlas.

Subtema 1. Convenciendo a la gente

¿Recuerdas lo que has hecho para lograr lo que has querido? Tal vez a veces has llegado a utilizar las herramientas para convencer a alguien sobre algo, por ejemplo: cuando eras pequeño y querías un dulce o un juguete y tus padres no te lo querían comprar ¿recuerdas tus estrategias para conseguirlo? Quizás lo mismo te ha pasado con otras personas que te han convencido de adquirir algo que no tenías pensado o de terminar complaciendo a alguien con algo que te pidió.



Siguiendo con las técnicas de PNL, encontramos la técnica **modelado**, cuyo objetivo es modelar la excelencia humana por medio del pensamiento y de los comportamientos de otras personas como especialistas o con más talento y de los que puedes aprender haciendo las cosas que ellos hacen.

En muchas ocasiones te habrá tocado ver cómo las personas son capaces de hacer con excelencia algo, por ejemplo: los tiros de boliche, manejar con habilidad, preparar algún platillo en especial, ser grandes motivadores en conferencias, etc. y pareciera que lo que hacen es muy fácil y cuando lo intentas hacer tú, te resultó no tan sencillo; sin embargo, por medio de la técnica de modelado, lo podrás lograr.

Iniciemos con dos ideas:

- Si una persona puede hacer algo, cualquier persona puede aprender a hacerlo.
- La experiencia posee una estructura.

Estos son dos principios que llevaron a Richard Bandler, John Grinder, Perls, Virginia Satir, Erickson y otros más, que como estudiosos de los cambios que se llevaban a cabo en las personas, empezaron a investigar para sentar las bases de la PNL.



La base del modelado, de acuerdo con los iniciadores de la PNL, establece que una vez que se ha adquirido la experiencia interna de un experto, eres capaz de llevarla a tu cerebro para que sea capturada y codificada para ser transferida a otras personas y que sigan obteniendo los mismos resultados. Para lograr esto, necesitas **analizar en partes pequeñas** cada una de las estructuras de ese comportamiento de manera que sea suficientemente clara para ser explicada y adquirida por otras personas. Para ello es necesario encontrar a las personas especializadas en lo que te interesa adquirir.

De acuerdo con Bavister y Vickers (2011), desde el momento del nacimiento empiezas a copiar cosas y detalles de los demás que los vas haciendo tuyos y que les vas dando tu propio estilo. Probablemente te preguntes ¿en cuánto tiempo te podrás convertir en un experto?, la respuesta es: todo depende del nivel de cognitividad de la tarea.

Por ejemplo:

Si quieres aprender a tocar la guitarra, deberás empezar por conocer cómo tienes que acomodar los dedos, el movimiento de cada mano, los tiempos, etc. y empezar a practicar hasta que domines la canción, a comparación de cuando quieres aprender otras cosas, por ejemplo, a nadar, manejar o simplemente reparar algo.

En este caso, es necesario **empezar a desarrollar habilidades que te facilitarán tu objetivo que es el de influenciar en la gente**, para eso, las herramientas que encontrarás te irán entrenando en este aspecto, aquí conocerás los pasos a seguir:

1. Identifica a alguien: que te sirva como ejemplo y que tenga una excelente habilidad o comportamiento para ser modelado.

2. Fase de modelado implícito: pon especial atención a todo aquello que hace como movimientos, gestos, etc., es como estar dentro de esa persona y desde ahí sentir las cosas.

3. Modelado explícito (sustracción): necesitas aclarar y definir todo lo que esa persona hace. Presta atención a los componentes del modelo que utiliza la otra persona, no se trata de convertirte en otro, solamente de reproducir los pasos.

4. Reproducción del modelo: transfírelo y explícalo a otras personas, es necesario asegurarte de adquirir las habilidades de conectar o pensar de manera lógica.

Tal vez te preguntes ¿esto afectará tu propia identidad?, la respuesta es no, tu objetivo no es llegar a ser como la otra persona, solamente **se trata de aprender cómo hace esa persona eso que sabe hacer muy bien.**

Por ejemplo:

Las estrategias de un líder, los movimientos de un campeón de boliche, la manera en la que un conferencista maneja a su público, etc.

Es importante que integres esta habilidad y la continúes usando para que forme parte de ti, por lo que necesitas ajustar tu esquema de valores y creencias para que todo sea congruente dentro de ti y este proceso se dé con mayor facilidad.

¿Y qué sucede si no puedes tener contacto con la otra persona para observar detenidamente su estrategia?, también hay solución, entonces será necesario que investigues sobre esa persona para obtener información sobre ella ya que esto te proporcionará claves sobre el sentido de vida que le da a su existir; sin embargo, si es una persona que ya falleció, hay que buscar la información de cómo pensaba, sentía, se comportaba e interactuaba.



Los modelos de referencia, también son muy utilizados en los negocios, uno de ellos es **benchmarking**, que les sirve a las empresas para comparar y compartir las mejores prácticas y esto incluye un cambio, como lo comentamos anteriormente. Un ejercicio que te será de gran ayuda es que pienses qué habilidades te gustaría tener y comiences a buscar a las personas que las tengan, pregúntales si puedes pasar un tiempo cerca de ellos, ya sea para utilizar un

modelado implícito o preguntando cómo hacen algunas cosas, te será de gran utilidad. Es muy probable que encuentres que siempre has estado muy cerca de ellos y no sabías cómo hacer algo que admiras de ellos **¡Solo es cuestión de intentarlo!**

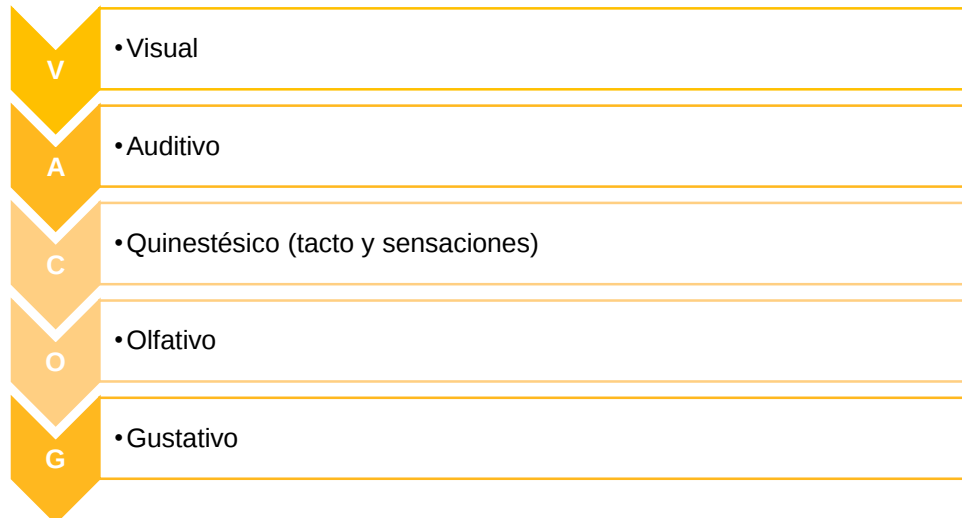
Ahora que ya sabes la manera de adquirir habilidades que admiras en personas que son expertas en lo que necesitas, el siguiente paso es aprender la manera de transmitir esa información para seguir impactando a los demás. Una vez que ya sabes qué hacer, ahora podrás saber el cómo hacerlo, así que **¡manos a la obra!**

Subtema 2. Expresando información

Todos los días estás expuesto a una serie de estímulos que impactan tus sentidos, si te encuentras en un lugar, escuchas los ruidos, percibes los olores, pruebas cosas, percibes la temperatura, etc., estos cinco sentidos en la PNL se les llama **modalidades** y esto nos ayuda a realizar representaciones en tu cerebro para que tú asimiles el mundo.

Los **sistemas de representación**, conocido como **VAQOG**, por sus siglas significan:

Sistemas de representación



Un ejemplo es cuando te piden que recuerdes una reunión en la que estuviste recientemente y empiezas a recordar quienes estuvieron ahí, cómo era el lugar, la comida, los sonidos y hasta te llegas a transportar a ese momento. Tú piensas en imágenes, sonidos o sensaciones y uno de estos canales es el que está mayormente desarrollado, no quiere decir que los otros no, solamente tiendes a ser más visual o más auditivo o más perceptible hacia las sensaciones y a este canal, se le llama canal primario o preferido.



A continuación encontrarás una lista de algunas palabras clasificadas, observa cada una de ellas e identifica cuáles son las palabras que utilizas más, dependiendo de eso, podrás identificar con facilidad tu canal primario.

Visual	Auditivo	Quinestésico
Aparecer A vista de pájaro	Audible Llamar	Afectado Soportar Reducirse a

Captar una imagen de Clarificar Claro Oscuro Disfrazar Iluminar Examinar Exponer Focalizar Vistazo Gráfico Retrospectiva Ilusión Ilustrar A la luz de A la vista de Mirar Mirar hacia adentro Hacerse una idea mental Visión mental Percibir Obvio Punto de vista perspectiva Imagen Señalar Revelar Ver Corto de vista Espectáculo Tener una imagen borrosa Visión de túnel Bajo tus narices	Claro como un timbre Expresado claramente Componer Discutir Tener el oído lleno Distancia Armonizar Oír Mensaje oculto Escuchar Alto y claro Manera de hablar Mencionar Notar Directo Comentar Informar Decir Gritar Silencio Cantar Sonido Boquiabierto Decir la verdad Mudo Sintonizar Voz Bien informado Palabra por palabra	Llevar Frío Fresco Chocar Arrastrarse Emocional Fundamento Estar harto de esto Estar en contacto con Agarrar Apretón Manejar Quedarse ahí Bronca Acalorado Aguantar Impetuoso Impacto Irritar Poner las cartas sobre la mesa Tibio Movimiento desordenado Clavar Presión Frotar Superficial Afilar Cambio Trauma Se me fue de la cabeza Sólido Dolorido Remover Estrés Golpear Dar una palmadita Lanzar Hacer cosquillas Inmovilizar Tocar Retorcer
--	---	--



Todas estas palabras te serán de gran ayuda para poder identificar tu canal primario y para darte cuenta cuál es el sistema de representación de las personas que te rodean ya que esto te servirá para que cuando te comuniques con ellos, utilices sus canales primarios para hablar el mismo lenguaje o estar en la misma sintonía.

Una persona puede tener un sistema de representación visual y su interlocutor otro diferente como en este caso:

Jorge: **Veo (visual)** lo que puedo hacer para **aclarar (visual)** las cosas. Espero tener una idea brillante.

Raúl: ¿Puedes **echarme (quinestésico)** una mano?, tengo problemas en tener **la esencia (quinestésico)** de estos conceptos, son muy difíciles.

Como podrás darte cuenta, el sistema de referencia de Raúl es quinestésico mientras que el de Jorge es visual, lo que en ocasiones puede llegar a causar controversia en la comunicación, pero si ambos se sintonizan en el mismo canal, la comunicación fluirá con mayor facilidad.

También se pueden utilizar los tres canales al mismo tiempo, por ejemplo:

Escucha antes de hablar (auditivo), veo venir problemas (visual), tengo la sensación de que todo saldrá bien (quinestésico).

Cuando utilizas las palabras que incluyen los tres canales, la otra persona se ve favorecida sin darse cuenta de tu sistema primario y esto es de gran ayuda para la comunicación. En caso de no conocer a las personas, es recomendable utilizar los tres canales y de esta manera atraerás la atención de los demás. Para tomar decisiones, también te apoyas en tu canal de referencia, por ejemplo: quien es visual, mencionará que una imagen interna le proporcionó la visión de la situación, alguien que es kinestésico, sabe que elige la opción correcta cuando se siente bien por dentro al hacer la elección y quien se basa en un canal auditivo, dirá que escuchó algún tipo de diálogo interno que le dijo que las cosas irán bien.



¿Cuál es tu canal de referencia?, ¿qué palabras son las que más utilizas o dices o expresas?, lo primero que llega a ti cuando hablas sobre un coche ¿es una imagen, un sonido o una sensación?

Existen algunas pistas que te serán de utilidad para descubrir de manera fácil y rápida el sistema de referencia de alguien, consiste en observar hacia los ojos de la otra persona tomando en cuenta lo siguiente:

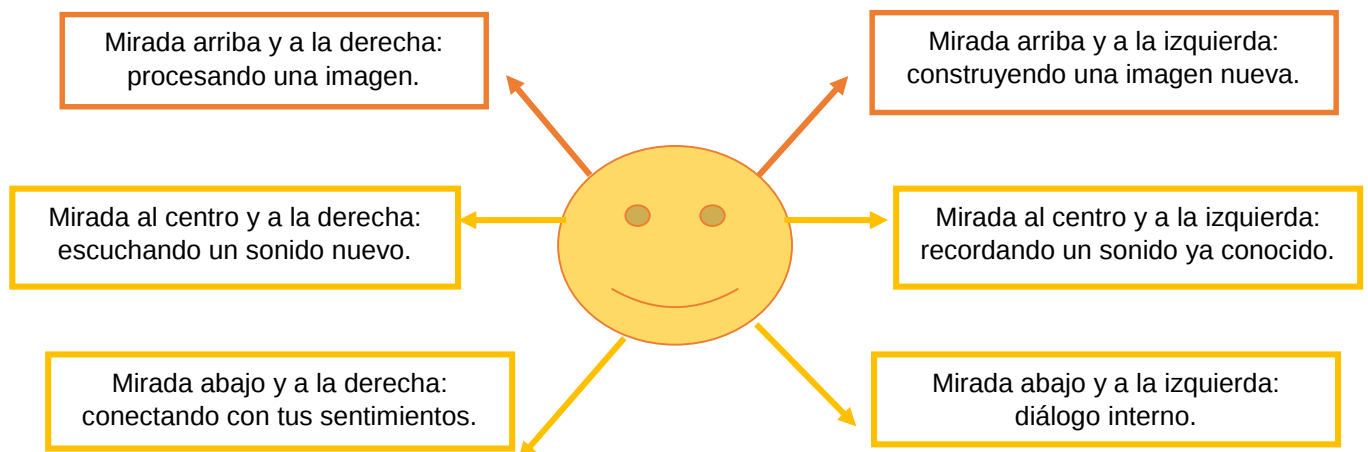


Diagrama para identificar miradas. Elaboración propia.



Para que puedas identificar el sistema de representación con facilidad, la estrategia consiste en realizar una pregunta que incluya un procesamiento interno y observar la manera en que mira; sin embargo, recuerda que la práctica te llevará a ser experto.

Todo esto es importante ya que también podrás influir en el aspecto emocional de una persona por

ejemplo: si te encuentras platicando con alguien que sienta lástima en ese momento por él mismo, su mirada se dirigirá hacia abajo y a la derecha y si tú empiezas a utilizar palabras y gestos que le inspiren ver hacia el futuro, es muy probable que empiece a levantar la cara, imitará tus gestos y mirada hacia arriba a la derecha pensando en una imagen visual con felicidad.

También encontrarás personas que empiezan a hablarse a sí mismos para contactar con sus emociones internas y poco a poco empiezan a dirigir la mirada hacia un punto en específico, requieren de tiempo.

Un ejercicio que te puede servir para empezar a practicar los sistemas de representación, consiste en que platiques con alguien sobre un tema común, como el ir en bicicleta y poner atención a su mirada.

Como pudiste darte cuenta, en la manera en que platiques con esa persona, podrás influir en su estado de ánimo y si logras impactar con varios de sus sistemas de representación, lograrás resultados rápidos y efectivos; empieza a practicar para ir perfeccionando tus estrategias.

Subtema 3. Desafiando ideas

Probablemente te has encontrado con personas que se encuentran enfrascadas en sus creencias y para ellos, esa es su verdad; sin embargo, también contamos con estrategias para que cambien su manera de pensar haciendo que vean otro panorama y eso es lo que podrás conocer aquí.

La situación es muy sencilla, si tú crees que puedes lograr algo, lo lograrás, algunas personas tal vez digan que lo que falta es que lo creas en realidad, mientras que Bavister y Vickers (2011), describen a las creencias diciendo que desde que te levantas e inicias tus actividades, llevas en tu mente una serie de creencias por medio de las cuales ves el mundo es como si fueran unos lentes y con base en ellas, actúas tú.

Las creencias actúan como si fueran tus mapas mentales que gobiernan tu vida, surgen a partir del contexto en el que te has encontrado y han sido influenciadas por tus familiares, grupos sociales y otras personas más. Las aceptas como verdaderas para ti y te concientizas de ellas cuando alguien difiere de las tuyas. Las creencias puras, son aquellas que no ocasionan sentimiento alguno, por ejemplo: crees que al regresar a tu casa, seguirá justo como la dejaste, crees que el sol se pondrá al final del día; sin embargo, algunas creencias sobre la manera en que deben de ser se les llama valores, porque implican una evaluación.

Para Anthony Robbins (2010), los valores son creencias personales e individuales sobre lo que consideras que es más importante. Tus valores son creencias sobre lo que está bien o mal, sobre lo que es bueno o malo, por lo que se puede decir que son los que guían tu vida y le dan forma a tus experiencias.





Tus creencias y valores que fundamentan tu vida, son la base de tu identidad y de tu personalidad y éstos son importantes en la PNL porque:

- **Son filtros de percepción:** determinan la manera en que experimentas el mundo exterior, esto quiere decir que tanto tus ideas como tus valores te permiten crear una representación interna de la realidad para confirmarla.
- **Son distorsiones:** tus creencias y valores son generalizaciones de lo que has hecho y cada generalización es una distorsión, por ejemplo: ante un problema, tú tienes una creencia o valor con el que estás desafiando su exactitud o utilidad, o sea, puedes ver una posible solución de acuerdo a tus creencias, aunque no siempre pueden dar resultado.
- **Tienen una importancia motivadora:** las creencias y los mapas son motivadores para elegir rutas y planear viajes, tiendes a acercarte hacia lo que valoras y alejarte de lo que no valoras, por ejemplo: si valoras a tu familia, moverás tus actividades para estar con ellos, si buscas el éxito laboral, tal vez te prepares para trabajar horas extras en la oficina.
- **Te proveen de una influencia máxima para cambiar:** tienes el poder para cambiar tus valores y creencias pues esto actúa a altos niveles neurológicos.

El poder de las creencias es muy importante, se ha demostrado que en una infinidad de campos se ha aplicado con excelentes resultados, por ejemplo: en el área médica, se les ha dicho a los pacientes que con determinadas píldoras o sustancias, estarían mejor, a esto se le llama **efecto placebo**, lo que se les administra son píldoras con azúcar, almidón o líquidos sin efectos; sin embargo, los pacientes no lo saben y confían en el médico y se ha demostrado que este procedimiento ha sido efectivo en un tercio de los casos. Se ha demostrado con pacientes que ante una extracción de muelas del juicio, donde se les dijo que se les aplicaría ultrasonido pero no se hizo, tuvieron tanto alivio como a los que sí se les administró en realidad. Otro estudio mostró que a unos

pacientes se les aplicó un tinte en verrugas y se les dijo que cuando se les quitara el color, la verruga desaparecería y así fue.

El efecto placebo ha tenido gran éxito incluso hasta en cirugías logrando que los pacientes se recuperen hasta en un 80 % más rápido.

Con base en todo lo anterior, se puede decir que las creencias pueden determinar la manera en que las cosas suceden, estas son instrucciones que llegan a tu cerebro por medio de tu sistema mental/corporal que busca que eso ocurra, son mensajes psiconeurológicos. Las creencias son expresadas por medio de indicaciones referentes a sus valores, de ahí que valoren como: “correcto” o “incorrecto”, “apropiado” e “inapropiado”, “importante” o “superfluo”, “bueno” o “malo”, “poder” o “no poder”.

Tus creencias y valores han sido adquiridos, desarrollados y organizados para que tu mundo tenga sentido y en este proceso de adquisición y organización han intervenido:

Experiencias que dejan huella, desde tu nacimiento hasta los siete años tus creencias se fortalecieron.

Cultura en la que creciste, tus padres han influido en la manera en la que piensas.

Modelos inconscientes, debido a los comportamientos que has copiado de los demás.

La opinión de los demás, cuando estableces percepciones de otros en tí, "no puedes".

Experiencias repetitivas, cuando piensas en algo, lo vas creando hasta que se vuelve creencia.

Grupos parejos, vas cambiando creencias con base en las personas que conoces para encajar mejor.

Experiencias de referencia, lo que necesitas es un suceso que cambie tu vida, donde todos te reconozcan por lo que hiciste.

Falta de pruebas en contra, tus creencias se fortalecen cuando las compruebas.

Modelos de roles, adoptas creencias y valores de personas que admiras.

Cultura organizada, tus valores y creencias deben ser similares para llegar a acuerdos con facilidad.

Los medios de comunicación intervienen en tus creencias y valores.

Tus creencias y valores son cambiantes, cambian para guiar tu manera de pensar y tu comportamiento, al principio pareciera que están aferradas; sin embargo, después los cambios se realizan de manera natural. Tus creencias pueden actuar en forma positiva o negativa y llegar a motivarte o desmotivarte; quizás en algún momento te creíste algo que te dijeron y si fue negativo, tal vez pensaste que era cierto hasta que descubriste que sí podías hacerlo y entonces tus creencias cambiaron.

Tu vida y tus experiencias se encuentran determinadas por tus creencias y por eso es necesario que revises tus “no puedo” ya que son las cosas que te sabotean para poder hacer precisamente “eso”; recuerda que la información la envías al cerebro y él obedece, así que, **¿qué le quieres decir a tu cerebro?**



Tus fortalezas están ahí y de ti depende hasta dónde las quieres llevar y toma en cuenta que tú también puedes influir en las personas para que logren algo o para que cambien sus creencias, quizás lo que necesitan es un poco de confianza en que sí lo lograrán, tal vez, a alguien puedes ayudar mucho.

Un ejercicio que puedes hacer es revisar qué creencias has cambiado y cuáles quieres cambiar ahora, la manera ya la sabes, así que **¡Manos a la obra!**

En la vida siempre has ido admirando a muchas personas, algunas muy cercanas, otras un poco lejanas y otras, hace mucho que dejaron sus enseñanzas para los demás, sin embargo siempre hay mucho que aprender de todos ellos, por ejemplo: si hicieras una lista de los aprendizajes que has adquirido de cada uno de tus padres y personas cercanas a ti, te darás cuenta que haces cosas como cada uno de ellos, tal vez manejes como tu papá o quizás tengas el mismo estilo que tu madre en tus relaciones sociales, cualquiera que sea la habilidad de tus padres, tú puedes hacerlo como ellos y puedes extender tus habilidades a lo que las personas expertas hacen, solo es necesario que elijas lo que quieres aprender y ¡listo! hay que poner atención a cómo lo hacen para adquirir las habilidades y seguir los pasos que realizan.

Derechos Reservados, ENSEÑANZA E INVESTIGACION SUPERIOR A.C., 2015.

Mi Reflexión

Es importante ver cómo reaccionan las personas, casi siempre te encuentras muy ocupado en las actividades del día a día y si ahora pones atención a lo que las personas te dicen con los ojos, verás, escucharás y descubrirás la razón del modo de actuar y sentir de las personas, así que una vez que lo has investigado, te será más fácil impactar en su canal primario para poder sintonizar en su canal e influenciar sus pensamientos pues sus creencias y valores pueden cambiar con las estrategias que has revisado en este tema.

Ahora es necesario ir más allá con tu interlocutor para modelar tus estrategias de liderazgo, de manera que tu forma de actuar frente a los demás te permita lograr que los demás realicen algo por medio del convencimiento.

¡Quiero más!

- Para conocer sobre la manera **de programar tu cerebro con afirmaciones positivas**, te invitamos a ver el siguiente video titulado: **PNL, afirmaciones positivas para programar la mente** con una duración de 6.13 minutos en la siguiente liga: <https://www.youtube.com/watch?v=u5XkLKWxIyA>
- También te invitamos a leer el libro de Robert Dilts, titulado: *Cómo cambiar creencias con la PNL*. (2013). Editorial Sirio. ISBN: 9788478082278

Bibliografía

Bavister, S., Vickers, A. (2011). *PNL, las claves para una comunicación efectiva*. Barcelona: Amat.
ISBN: ebook: 9788497355384

Robbins, A. (2010). *Poder sin límites*. Barcelona: Editorial Debolsillo.
ISBN: 9788499085500

Soria, C. (2015). *Sí, tú puedes, una guía práctica para conseguir tus objetivos*. Madrid: Espasa.
ISBN: 9788499984643

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACION SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educativo y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.