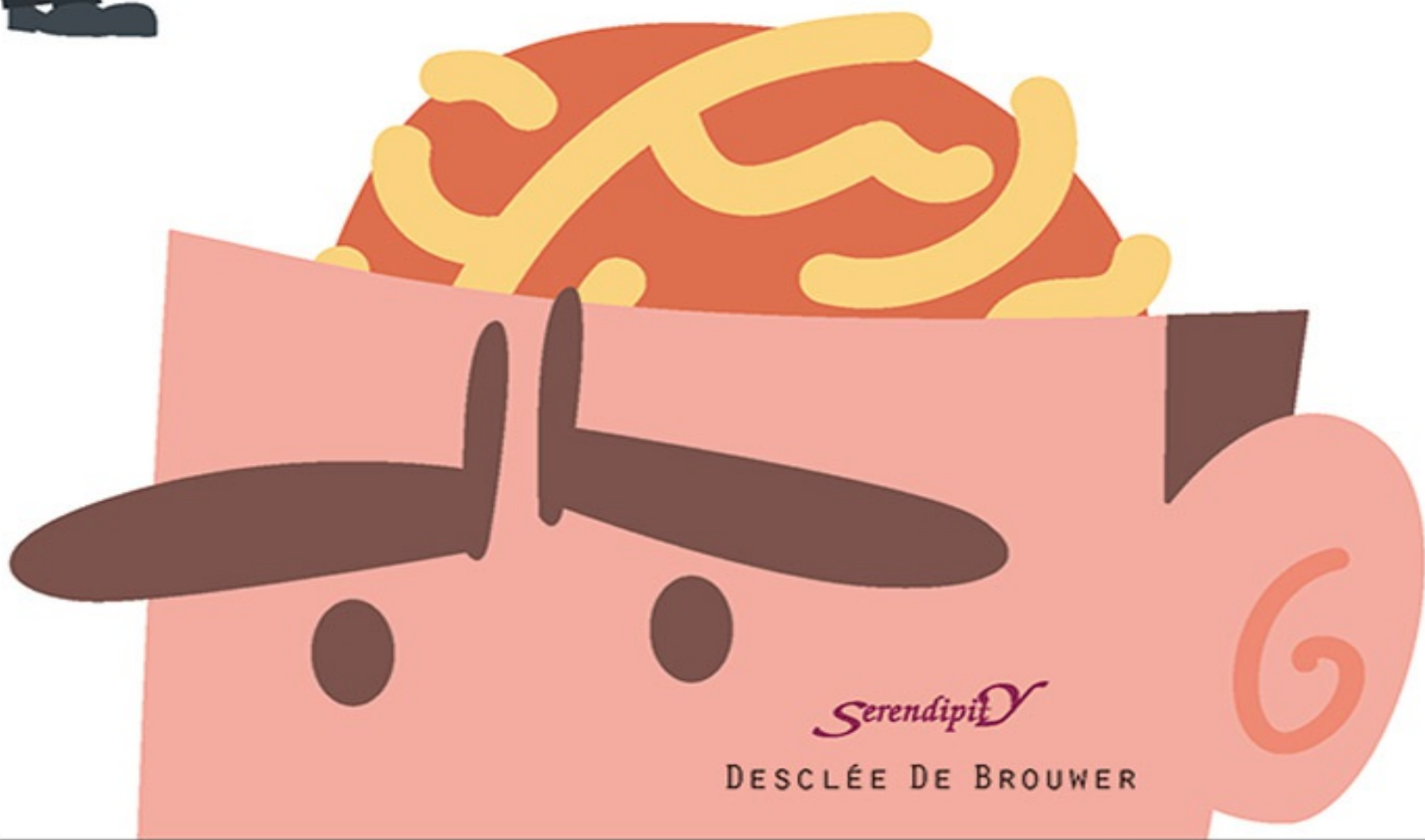


BYRON LEWIS

LA MAGIA DE LA PNL



AL DESCUBIERTO



Serendipity

DESCLÉE DE BROUWER

Byron Lewis

191

LA MAGIA DE LA PNL AL DESCUBIERTO

Crecimiento personal
COLECCIÓN

Serendipit 

Desclée De Brouwer 

Título de la edición original:

The Magic of NLP Demystified

© Byron Lewis 1990, 2012. *This translation is published by arrangement*

with Crown House Publishing Company LLC 6 Trowbridge Drive, Suite 5, Bethel, CT 06801, USA

www.crownhousepublishing.com

Traducción: *María del Carmen Blanco Moreno*

© EDITORIAL DESCLEE DE BROUWER, S.A., 2015

Henao, 6 – 48009 Bilbao

www.edeslee.com

info@edeslee.com



[EditorialDesclee](https://www.facebook.com/EditorialDesclee)



[@EdDesclee](https://twitter.com/EdDesclee)

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley.

Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos –www.cedro.org–), si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra.

ISBN: 978-84-330-3727-5

Adquiera todos nuestros ebooks en

www.ebooks.edeslee.com

PRÓLOGO

Esta obra representa la culminación de varios años de formación y autoexploración dentro de los límites de una esfera de estudio específica. A principios de la década de 1970 fui guiado a través de una intensa experiencia terapéutica por dos personas importantes en mi vida: Frank Pucelik y Leslie Cameron (ahora Lebeau). Aquella sesión tuvo un efecto profundo y duradero sobre mí. Inmediatamente después de la experiencia pensé: «¡Quiero aprender cómo hacer esa clase de magia!». Y me puse manos a la obra.

Con la ayuda de Leslie y Frank devine miembro de un pequeño grupo de terapia experimental y de investigación en Santa Cruz, California. De este modo pasé a ser uno más de un creciente número de personas que se dedicaban a estudiar la *magia* del crecimiento y el cambio terapéuticos. Este grupo extraordinariamente creador y creativo giraba en torno a dos individuos fascinantes y carismáticos: Richard Bandler y John Grinder. A la vez que participaba de la energía entusiasta del grupo, descubrí que mis percepciones aumentaban, mis habilidades crecían y mi propio modelo del mundo se expandía como por arte de magia.

No obstante, no bastaba con limitarse a aprender cómo realizar este encantamiento terapéutico. Yo quería compartirlo con otros. Empecé a recopilar información en cuadernos en los que detallaba mis experiencias de aprendizaje, incluidos el esbozo y las notas de la metaformación global de Frank, que sirvió de cimiento a este libro. Además, empecé a recibir clientes bajo la supervisión de terapeutas que estaban interesados también en los metamateriales. Al cabo de poco tiempo, yo había desarrollado mi propio estilo y puse a mis notas el título de «Modelo para una teoría procesual de la personalidad». Estaba seguro de que había encontrado «el buen camino». Necesité un cierto tiempo para cobrar conciencia de la trampa que me había tendido a mí mismo.

Dado que seguía leyendo y continuaba estudiando y trabajando con personas, descubrí que mi modelo se ensanchaba, se extendía, se expandía y se ampliaba continuamente. Pero con la misma frecuencia me sentía también encogido, aplastado, traspasado y mutilado. Estaba asombrado. Y sucedió que durante un momento de tranquila desesperación creé una representación simbólica de las maravillosas contradicciones a las que me enfrentaba. Ello mostraba tanto la confusión que sentía (que no se me malinterprete: ¡yo disfrutaba mucho de ello!) como el reconocimiento de la trampa de la

que estaba escapando, la trampa de pensar que hay una sola senda fiable, precisa y exitosa hacia el crecimiento y el cambio terapéuticos. El símbolo pasó a ocupar un lugar importante y quedó sujeto con chinchetas en la pared por encima de mi máquina de escribir. Su aspecto era más o menos el siguiente:

Aun cuando la finalidad de este libro es presentar modelos de metaprincipios básicos que subyacen a la «magia» de la comunicación efectiva orientada al cambio, es esencial tener presente que es muy importante mantenerse abierto a la experiencia con el fin de no quedar entrampados en un modelo o limitados por él. Hacia el final, el texto proporciona recordatorios que ponen de relieve que siempre hay alternativas. Solo necesitamos aprender a reconocerlas.

27 de diciembre de 1979

Byron A. Lewis

PREFACIO



Han pasado más de treinta años desde que escribí las palabras del prólogo a la edición original de *Magic Demystified: A Pragmatic Guide to Communication and Change* [La magia, al descubierto. Una guía pragmática para la comunicación y el cambio]. Me asombra que después de todos estos años el libro se siga leyendo, vendiendo y comercializando y sea utilizado por personas en el mundo entero. Incluso ha sido traducido a varias lenguas. Y ahora nace de nuevo gracias a los esfuerzos de nuestros amigos en Crown House Publishing¹.

En estos tres decenios se ha prestado mucha atención a la Neuro-Linguistic Programming (NLP) [Programación Neuro-Lingüística (PNL)], pero no siempre de manera positiva. Algunos se han quejado con razón de que las observaciones de unos pocos de los primeros escritores en este campo no resistían el examen detallado de la investigación científica rigurosa. Otros han sido críticos con las afirmaciones más extravagantes –especialmente de algunos de los primeros escritores y facilitadores– sobre lo que la PNL puede hacer exactamente². Albergo la esperanza de que, al revisar esta obra, podamos dirigir a los lectores hacia algunas de las investigaciones que se han realizado en las últimas décadas y también hacia los numerosos escritos que muestran la profundidad y la amplitud de las aplicaciones de la PNL. Como Tosey y Mathison (2009), quiero que este libro refleje y sostenga «una aproximación a la PNL que plantee cuestiones, se base en la investigación y sea crítica» (p. 4).

La formación de organizaciones como la Association for Neuro-Linguistic Programming (NLP)³ [Asociación para la PNL] y las NLP Research Conferences⁴ [Conferencias de Investigación sobre la PNL], que han visto la luz hace solo unos años, son desarrollos muy apasionantes para el creciente campo de investigación sobre la PNL.

Como ejemplo, la convocatoria de ponencias para la 2012 NLP Research Conference [Congreso de Investigación en PNL – 2012] incluye una petición de «investigación empírica sobre la aplicación de la PNL al desarrollo y el cambio de las personas, a través de campos como los negocios y la dirección, el *coaching*, la educación, la salud y la psicoterapia», entre otros temas⁵. Otro foro popular para el intercambio de investigación e ideas innovadoras en PNL, el Institute for the Advanced Studies of Health [Instituto para Estudios Avanzados de Salud], en su convocatoria de propuestas para su 2012 World Health Conference [Conferencia Mundial de Salud – 2012], pide «presentaciones o talleres centrados en el tema “Campos emergentes en PNL: Modelar la PNL para el futuro”».

Para quienes son nuevos es este campo, es importante comprender el hecho de que la PNL no fue creada en un vacío ni se formó sin investigaciones previas. Tosey y Mathison (2009) llegan incluso a afirmar: «Hay argumentos de peso para sostener que no solo el desarrollo del metamodelo, sino también el trabajo preliminar que subyace en gran parte de la PNL en la década de 1970, estaban altamente basados en la investigación. Bandler y Grinder se implicaron en una forma de investigación empírica a través de la observación, el análisis, la experimentación y la continua realización de pruebas» (p. 52).

Tuve la suerte de formar parte de aquellas investigaciones pioneras. Como estudiante en la Universidad de California en Santa Cruz, cuando Richard y John estaban escribiendo sus primeras obras: *The Structure of Magic, Vol. I y Vol. II* [La estructura de la magia], me invitaron ocasionalmente a unirme a ellos en su casa de Alba Road para «trabajar» con alguien. Una vez allí, me proporcionaban un esbozo de lo que se había hecho y me daban instrucciones para continuar el proceso. Después, yo tenía que «presentar un informe» sobre lo que funcionaba y lo que no funcionaba mientras interactuaba con el individuo durante la hora siguiente. Esto se mantenía hasta que uno de ellos estaba convencido de que el/la «cliente» había conseguido lo que se le había pedido y ellos habían «comprobado» los resultados para confirmar que el cambio se había producido.

Siempre pensé que me habían invitado simplemente por ser estudiante. Si bien esto era cierto, no constituía la única razón. Mucho más tarde descubrí que estaban dirigiendo una forma de investigación para comprobar los patrones que, de acuerdo con lo que ellos habían observado, eran utilizados por terapeutas como Virginia Satir, Fritz Perls y Milton Erickson. No obstante, les preocupaba que su uso inconsciente «de patrones no verbales

de influencia con nuestros clientes constituyera un obstáculo para explicar el impacto de los patrones verbales que estábamos modelando. Estábamos influyendo inadvertidamente en nuestros clientes de maneras que creaban confusión en la investigación que realizábamos. Nosotros tres (Bandler, Pucelik y Grinder) tratamos de eliminar tales variables con el fin de apreciar únicamente los efectos del conjunto de patrones verbales que estábamos comprobando» (Bostic St. Clair y Grinder, 2001, p. 148).

A continuación, los autores mencionados describen cómo, a fin de abordar este tema, introdujeron «a uno o varios de nuestros estudiantes en la habitación, bien preparados y estrictamente instruidos para limitar sus interacciones con el cliente al conjunto de los patrones verbales que estábamos explorando y para presentar después un informe de los resultados del trabajo. Más tarde serían instruidos por nosotros para volver y ejecutar alguna intervención que, según nosotros determinábamos, era relevante» (p. 148). ¡En definitiva, yo participé en un procedimiento experimental en la forma de una «prueba a ciegas»!

Otro aspecto de su trabajo pionero, muy importante para mí en una mirada retrospectiva, fue que los fundadores de la PNL y los primeros que la desarrollaron, incluidos Richard, John y Frank, tenían personalidades vigorosas. Estoy de acuerdo con la observación hecha por Terrence McClendon en su libro *The Wild Days: NLP 1972-1981*, según la cual «la PNL es principalmente una actitud» (p. 12). Su entusiasmo y aparente falta de miedo para tratar de hacer cosas nuevas, especialmente en aquellos primeros días, me dio la confianza para aprovechar las oportunidades, ensayar diferentes aproximaciones y extender mis propios límites y fronteras, manteniendo lo que funcionaba y descartando lo que no funcionaba. Este fue un cambio significativo con respecto a mi experiencia anterior en «psicología».

Mi padre fue un psicólogo junguiano y muchos de mis primeros recuerdos guardan relación con sus referencias a uno u otro de los temas de Jung durante las discusiones familiares. No era insólito que sacara uno de los libros de Jung y leyera en voz alta un pasaje para subrayar una idea que quería hacernos comprender. Incluso los sacerdotes de la iglesia a la que acudíamos solían ser a la vez psicólogos junguianos y teólogos, y sus sermones estaban salpicados a menudo de referencias a arquetipos junguianos como *persona*, *anima* y *animus*, y *sombra*. ¡Yo llegué a la PNL preparado ya con una comprensión de la importancia que tiene la «mente inconsciente»! Sin embargo, como joven adulto, recuerdo también haber oído cómo mi madre contaba su experiencia de psicoanálisis: «Después de catorce años de terapia psicoanalítica», afirmaba, «puedo

decirte *por qué* he tenido problemas, pero no *qué hacer* para resolverlos»⁶.

Esto puede explicar en parte la temprana atracción que sentí hacia la PNL. Mi profundo encuentro con el uso casi «mágico» del lenguaje por parte de Frank para evocar las imágenes, las sensaciones y las voces en mi cabeza, y para orquestar la experiencia de tal modo que yo era capaz de traspasar límites auto-impuestos que hacían fracasar mi capacidad para «seguir adelante» con mi vida, no tenían absolutamente nada que ver con ninguna «comprensión» intelectual de mis problemas. La experiencia contribuyó sencillamente a ayudarme a cambiar maneras de pensar y de responder que eran menos efectivas para lograr lo que yo quería. Yo solía preguntarme qué podría haber aportado a mi madre esta aproximación a la «terapia». Este libro es el resultado de otra pregunta que Frank y yo teníamos planteada: ¿de qué maneras podemos compartir esta *magia* con otros?

Espero que los lectores que os iniciáis en la PNL disfrutéis de esta introducción básica. Y para quienes consultáis este libro por segunda vez, espero que suscite en vosotros tantas preguntas como respuestas y que os inspire para continuar vuestra propia investigación en este campo.

27 de diciembre de 2011

Byron A. Lewis



UNA GUÍA PRAGMÁTICA A LA COMUNICACIÓN Y EL CAMBIO

¹. Esta edición revisada es la primera en la que de hecho han intervenido los autores. Las anteriores ediciones «revisadas» fueron realizadas por la editorial que publicó el libro previamente, sin aportación alguna mía o de Frank y, por lo que yo sé, la única revisión hecha fue el añadido de las palabras «de la PNL» después de «magia» en el título.

2. Estudio este problema en mi segundo libro: *Sobriety Demystified*. En mi análisis del «distanciamiento de la PNL» con respecto a la corriente mayoritaria de la psicología observo: «Marilyn Darling (1988), que estudió la PNL durante sus años de formación, notó que muchos expertos en PNL tendían a exagerar sus argumentos al describir las aplicaciones de la PNL. Darling escribe: “Ellos hacen afirmaciones atrevidas y no demostradas: sanaciones de fobias en diez minutos, oído perfecto para toda la vida, etcétera. Y repiten cuentos míticos de ‘poder y asombro’” (p. 38). En el artículo que Darling escribe en defensa de la PNL señala que esta sencillamente no ha cumplido muchas de sus pretensiones» (Lewis, 1996, p. xvi). Sin embargo, esto podría ser porque la PNL, como muchas de las terapias breves, desarrolladas durante el mismo periodo, no se presta bien a la investigación empírica, aunque Tosey y Mathison (2007) reconocen: «Lo que tiene son pruebas acumuladas que han sido revisadas a lo largo de muchos años a través del diálogo crítico» (p. 139).
3. Véase <http://www.anlp.org>.
4. Véase <http://nlpresearchconference.squarespace.com>.
5. La convocatoria de ponencias en <http://nlpresearchconference.squarespace.com/call-for-papers> incluye las siguientes líneas rectoras para las contribuciones:
 - Investigación empírica sobre la aplicación de la PNL al desarrollo y el cambio de las personas, a través de campos como los negocios y la dirección, el *coaching*, la educación, la salud y la psicoterapia.
 - Investigación basada en la práctica, incluidos estudios piloto y estudios de casos, para explorar el uso y el impacto de la PNL en un entorno práctico.
 - Evaluaciones críticas y valoraciones académicas de la PNL, incluidas perspectivas históricas, sociales y culturales, y también perspectivas que constituyen un desafío para el campo.
 - Avances en la fundamentación teórica de la PNL, incluidas contribuciones que iluminen las relaciones entre la PNL y la investigación y el pensamiento contemporáneos en campos afines (como la lingüística cognitiva y la neurociencia).
 - Aplicaciones demostradas de la PNL como una metodología de investigación.
6. Para subrayar este punto, Tosey y Mathison (2007) sostienen: «En común con las aspiraciones del movimiento del potencial humano, la PNL discrepa del énfasis arqueológico de los freudianos, que hurgan en el pasado con el fin de comprender el presente. La PNL es firmemente constructivista en el sentido de que percibe la totalidad de la experiencia, incluidos los recuerdos, tal como es (re)creada en el presente» (p. 5).

AGRADECIMIENTOS

Deseo expresar mi agradecimiento a las siguientes personas: a Leslie Cameron (ahora Lebeau), que me mostró el camino, a Richard Bandler que me guió por él, a John Grinder, que lo iluminó para mí, y a Frank Pucelik, que me devolvió a la senda (una y otra vez) y cuya aportación inconmensurable a este volumen mereció que fuera su co-autor.

Doy las gracias especialmente a Ron Hill, doctor en filosofía, Nancy Skolnik, doctora en filosofía, y Linnaea Marvell-Mell, cuyas útiles sugerencias de edición contribuyeron decisivamente a dar al libro su forma definitiva; a Marcia Lewis, mi esposa, por su apoyo y por la ilustración de la página 211; y a Leslie (Antos) Lewis, mi hermana, por sus bellas y creativas ilustraciones.

Finalmente, dirijo un «¡Gracias!» especial a Carol Martin, a quien no habíamos manifestado nuestro agradecimiento previamente. Su diestro trazo proporcionó la base para el diagrama de los 4-duple y los procesos que añaden limitaciones sociales e individuales a nuestros modelos del mundo (véanse las tres ilustraciones del capítulo 1 y la del Apéndice A).

INTRODUCCIÓN

Debemos aprender a reconocer los aspectos «fuera de la conciencia» de la comunicación. Nunca hemos de dar por supuesto que somos plenamente conscientes de lo que comunicamos a otra persona. En el mundo existen actualmente enormes distorsiones de significado cuando las personas tratan de comunicarse entre sí.

Edward T. Hall, *The Silent Language*

En el libro *Persuasion and Healing* [Persuasión y curación], Jerome Frank identifica las metas principales de varias aproximaciones a la psicoterapia. Entre estas se incluyen los esfuerzos para reducir el malestar del cliente, aumentar su autoestima, ayudarlo a funcionar mejor en el trabajo y en sus relaciones, y «elevar su sentido de control sobre sí mismo y su entorno» (p. 200). Es importante notar que, a medida que tomamos conciencia de esos aspectos que quedan «fuera de la conciencia» de la comunicación mencionados por Edward Hall, aumentamos la sensación de control que Frank identificó como una de las metas principales de la psicoterapia. Este libro está dedicado a mejorar nuestra habilidad para percibir, identificar y utilizar ciertos aspectos del proceso comunicativo que normalmente no están en nuestra percepción consciente.

Este libro versa también sobre el cambio. Es una colección de herramientas eficaces para ayudar en la resolución de problemas que se plantean en muchos contextos. Los patrones analizados pueden ayudar a cualquier persona a controlar (y participar más plenamente en) la experiencia de crecimiento del cambio positivo.

Los metaprincipios¹ presentados en este libro abarcan a muchas escuelas de pensamiento psicológico. Incluyen elementos de cada una de las siguientes áreas psicológicas: la *psicología conductual*, que hace hincapié en la conducta observable y en las conexiones estímulo-respuesta; la *psicología humanista*, que acentúa la libre voluntad y la experiencia subjetiva; la *teoría cognitiva*, que cubre la transformación de la estimulación sensorial en términos de sistemas de codificación, almacenamiento en la memoria y recuperación; la *psicoterapia tradicional*, que se ocupa de las distinciones conscientes e inconscientes de pensamientos, temores y deseos que podrían manifestarse de forma consciente; e información sacada de varios estudios neurológicos, especialmente estudios de cambios que tienen lugar en el sistema nervioso. El término

«meta» se emplea porque el modelo que se desarrolla es *sobre* más que *una parte de* todos esos temas, y el énfasis se pone en el proceso de cambio.

Este libro no propone una nueva aproximación a la psicoterapia, una nueva «filosofía de la vida» o una nueva forma de «adquirirla». Lo que ofrece es la oportunidad de experimentar la personalidad y la comunicación como *procesos*. El texto presenta una mezcla de investigación, teoría y porciones relevantes de transcripciones de sesiones terapéuticas y seminarios de educación. El acento se pone en los modelos, porque es a través de ellos como podemos compartir una amplia gama de experiencias complejas. El medio de estudio es el proceso de comunicación, y se presta especial atención a áreas de las que generalmente se piensa que son conductas comunicativas inconscientes o desapercibidas.

Hemos tenido la experiencia de que, con la ayuda de un profesor, consejero o terapeuta, las personas son capaces de resolver muchos de sus problemas. A menudo hay un cierto grado de cambio en la personalidad como resultado de una mayor comprensión o de modificaciones programadas de la conducta en el individuo durante las sesiones. Este cambio ayuda al individuo a «afrontar» dificultades concretas. No obstante, lo que estas experiencias terapéuticas no suelen hacer es crear sistemáticamente una *estructura de referencia* —un conjunto de experiencias— que permitiría que una persona cambiara sus patrones de afrontamiento como respuesta a *nuevas* dificultades. En nuestro trabajo hemos descubierto que si les presentamos a las personas información de formas específicas, es decir, siendo explícitos sobre los *procesos* implicados en el cambio y el crecimiento positivo, los clientes pueden aprender a tener muchos de los mismos recursos que el profesor y el terapeuta tienen para resolver problemas. Esta *desmitificación* sistemática de aspectos de la comunicación que normalmente están «fuera de la conciencia» da al cliente una sensación acrecentada de control sobre sí mismo y su entorno². Aunque esto no es cierto para todos los clientes, los patrones utilizados para obtener la información sobre la conducta comunicativa de un cliente siguen siendo los mismos. En el texto se presentan diferentes formas de utilizar esta información.

A lo largo del libro se proporcionan varias técnicas como aplicaciones prácticas del material. También centran la atención del lector en el proceso implicado en el desarrollo y el mantenimiento de la personalidad. El uso de estos procesos puede servirte a la hora de ayudar a las personas con quienes trabajas y vives para descubrir más opciones sobre

cómo perciben el mundo y se perciben a sí mismas y lo que podrían hacer para llevar vidas más agradables y productivas. Los métodos tratados en este libro se pueden aprender con bastante rapidez. No obstante, no se pretende que ocupen el lugar de ninguna de las metodologías psicoterapéuticas que se utilizan actualmente. Se ofrecen como un complemento a las técnicas existentes y como un paradigma de percepción para el estudiante serio de la conducta, la comunicación y la personalidad humanas.

A lo largo de esta obra empleamos de manera intercambiable los términos «modelo del mundo», «mapa» y «modelo de la realidad». Todos ellos designan el mismo concepto en este libro³. También hay lugares donde hemos abreviado el término «sistema representacional» y hemos usado simplemente «sistema». En tales casos, el significado de la palabra resultará obvio a partir del contexto.

Cuando hayas adquirido una cierta práctica, descubrirás enseguida que muchas de las técnicas y la agudeza de percepción presentadas aquí son utilizadas tanto en tus patrones de comunicación cotidianos como en el contexto profesional. Te invitamos a utilizar este libro como una oportunidad para explorar las variables tanto de los procesos de comunicación internos como de la conducta llamada «comunicación» que experimentamos continuamente como seres sociales.

1. En el periodo en que este libro fue escrito originalmente, había una cierta confusión en lo relativo al uso del término Programación Neuro-Lingüística (PNL). Debido a la amenaza (real o imaginada) de acciones legales contra el uso «no autorizado» del término PNL, decidimos abstenernos de usarlo y, en su lugar, pusimos los metaprincipios. No hay que confundir estos metaprincipios con las presuposiciones identificadas por Wolfgang Walker, tal como las tradujeron y esbozaron Tosey y Mathison (2009). Recomendamos encarecidamente al lector que consulte en el citado libro el análisis exhaustivo de esas presuposiciones y sus raíces en la cibernética.
2. Para sostener esta aproximación, valga esta descripción de la PNL ofrecida por Dilts y DeLozier (2000): definida como *el estudio de la estructura de la experiencia subjetiva*, la PNL estudia los patrones o la «programación» creados por la interacción entre el cerebro («neuro-»), el lenguaje («-lingüística») y el cuerpo. Desde la perspectiva de la PNL, esta interacción es la que produce la conducta tanto efectiva como inefectiva, y es responsable de los procesos que se hallan detrás tanto de la excelencia como de la patología humanas (p. 849; las cursivas son del original).
3. Tosey y Mathison (2009) presentan un análisis muy iluminador del representacionalismo: la noción según la cual nuestras experiencias internas son meras representaciones de alguna «realidad» externa. Ellos proponen las discusiones «mapa *versus* modelo» que se encuentran en muchos escritos tempranos sobre la PNL y que tienen su origen probablemente en Gregory Bateson. También desarrollan el concepto original y sugieren en último término que, si bien el concepto de representaciones internas en la PNL no es representacionalismo, tales ideas «siguen apareciendo, epitomadas por el “modelo de comunicación” de la PNL» (p. 69).

MODELOS

El propósito del modelo es capacitar al usuario para afrontar mejor las enormes complejidades de la vida. Al usar modelos, vemos y probamos cómo funcionan las cosas e incluso podemos predecir cómo serán las cosas en el futuro.

Edward T. Hall, *Beyond Culture*

1. El uso de modelos

Ninguna otra criatura conocida está tan encaprichada con la construcción y el uso de modelos como al parecer lo estamos nosotros, los seres humanos. Como señala Hall: «Somos el “organismo creador de modelos” por excelencia» (1976, p. 13). Usamos estos modelos para representar casi todos los aspectos de nuestro entorno, nuestras organizaciones sociales, nuestra tecnología e incluso nuestros mismos procesos vitales. Modelos de máquinas, edificios o puentes nos ayudan a ver y evaluar diseños y estructuras. Modelos de gobierno nos capacitan para comprender complejos sistemas de conducta social humana. Modelos científicos nos ayudan a percibir relaciones y propiedades de problemas y procesos teóricos.

Nuestra finalidad es que los modelos psicológicos y de comportamiento presentados en este libro funcionen como sugiere Hall. Es decir, reducirán las complejidades de la comunicación humana en un marco comprensible y percibido más fácilmente que, en último término, nos capacita para dirigirnos nosotros mismos y para dirigir a otras personas hacia un futuro sano y positivo.

Base neurológica

Nuestro romance con la construcción de modelos de nuestra experiencia del mundo podría tener una base en los procesos psicobiológicos. No podemos librarnos de las limitaciones impuestas por nuestros orígenes biológicos.

Como observó Carl Jung:

El hombre... jamás percibe cosa alguna por entero o la comprende completamente. Puede ver, oír, tocar y gustar; pero hasta dónde ve, cuánto oye, qué le dice el tacto y qué saborea dependen del número y la calidad de sus sentidos... Independientemente de los instrumentos que use, en determinado punto alcanza el límite de certeza más allá del cual no puede pasar el conocimiento consciente (1964, p. 21).

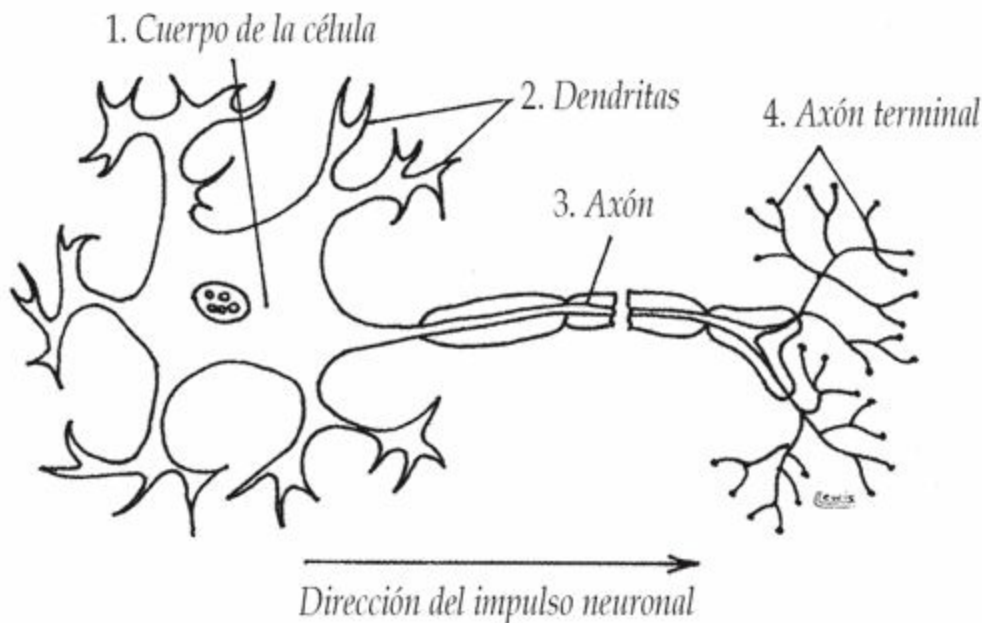
En nuestros intentos constantes por comprender, conducidos por una necesidad intrínseca de explorar y explicar, creamos nuestros modelos. Pero estamos separados inexorablemente del mundo que está fuera de nosotros¹. La transmisión neuronal, que constituye la base de lo que llamamos percepción, es un fenómeno bioeléctrico. El sistema nervioso humano está constituido por miles de millones de neuronas. Aun cuando la entrada (*input*) sensorial varía de la presión a la temperatura, pasando por el

sonido y las ondas electromagnéticas, todos estos elementos son transformados finalmente en impulsos electroquímicos cuando son transmitidos al sistema nervioso central. El estudio de esta transmutación milagrosa de energía nos lleva a un aspecto fundamental de la experiencia: no percibimos la *realidad*, sino más bien un *modelo* neurológico de la realidad. Esto es lo que forma la base para lo que llamamos nuestro *modelo del mundo*².

La célula nerviosa

La célula nerviosa representa el primer paso en la creación de nuestros modelos del mundo. A continuación se muestran las unidades básicas de la célula nerviosa.

1. *El cuerpo de la célula* contiene el núcleo.
2. *Las dendritas*. Se extienden a partir del cuerpo de la célula y forman el «área de recepción» para la estimulación desde el exterior del cuerpo y de otras células adyacentes.
3. *Axón*. Esta fibra transmite el impulso bioeléctrico al axón terminal.
4. *Axón terminal*. Esta es la parte de la célula nerviosa que activa a otras neuronas en el camino hacia (o desde) el sistema nervioso central y también dentro de él. Los «mensajes» neuronales son transmitidos también a los músculos y las glándulas a través del axón terminal.



Debido a que los órganos sensoriales varían en gran medida de un individuo a otro,

cada uno de nosotros percibimos el mundo de manera diferente. Estas diferencias pueden ser sutiles o grandes. Pero dado que nuestras percepciones forman la base de nuestros modelos del mundo, tenemos que asumir que cada individuo tendrá un modelo *diferente*.

El modelo de la realidad

Debido a las similitudes en los mecanismos neurológicos en cada uno de nosotros, somos capaces de tener experiencias semejantes. Estas, combinadas con experiencias culturales y sociales compartidas, hacen posible la creación de lo que se podría llamar «realidades de consenso», es decir, modelos compartidos que forman la base de nuestras estructuras sociales. El lenguaje es el primer ejemplo de tal modelo. Sin embargo, es un hecho que no puede haber una representación universalmente compartida y aceptada de la experiencia, ni un modelo del mundo que sea preciso para todos, que explique la maravillosa diversidad que se encuentra en la personalidad humana.

Las percepciones pueden ser engañosas

En el Exploratorium de San Francisco se expone un objeto interesante: dos tubos de cobre de 1,25 cm que rodean, uno al lado del otro, una clavija de madera; por uno de los tubos circula líquido caliente, mientras que por el otro fluye líquido frío. Tocar o agarrar el objeto causa una conmoción: las sensaciones simultáneas de calor y frío producen una sensación *percibida* extremadamente caliente o ardiente. ¡Resulta curioso ver cómo los incrédulos, después de leer la descripción y pensando que van a ser capaces de discernir la diferencia, se lanzan y agarran con fuerza el objeto!



2. Patrones de conducta guiada por normas

Aunque es importante apreciar la naturaleza individual de la realidad percibida, es igualmente importante identificar *patrones* de conducta exhibidos por individuos y grupos. La observación de esos patrones forma el tema central de este trabajo. En su libro *The Silent Language*, Edward Hall afirma: «La meta del investigador que estudia los fenómenos humanos es descubrir los patrones... que existen ocultos en las mentes, en el aparato sensorial y en los músculos del hombre» (p. 115). Estos retazos de conducta observable entran en la constitución del modelo orientado al proceso de la personalidad presentado en este libro.

Durante las interacciones implicadas en la comunicación se hacen evidentes ciertas coherencias de conducta. Del mismo modo que el lenguaje que usamos está estructurado por la semántica y la gramática, así también la rica y variada conducta no lingüística de los humanos parece seguir un orden altamente estructurado. No obstante, tenemos que hacer frente al mismo dilema al que se enfrentan los lingüistas desde hace mucho tiempo. El hablante nativo de cualquier lengua forma su discurso sin necesidad alguna de tener conciencia de las normas que usa. Asimismo, las normas de la conducta no lingüística están veladas por su misma naturaleza: son *procesos inconscientes*. En ambos casos tenemos que estudiar esas normas analizando sus productos finales: lenguaje y conducta. Como afirman Watzlawick, Beavin y Jackson en *Pragmatics of Human Communication* [*Teoría de la comunicación humana: interacciones, patologías y paradojas*], la meta se reduce a observar esos procesos exhibidos a través del lenguaje y la conducta en un intento de identificar «un complejo patrón de redundancias» (p. 37). Watzlawick sostiene que un modelo suficientemente bueno nos dará la capacidad de evaluar la conducta, predecirla e influir en ella.

En *The Structure of Magic, Vol. I* [*La estructura de la magia. Vol. I*], Richard Bandler y John Grinder introducen una serie de herramientas elegantes para organizar y describir nuestras observaciones. Hay tres mecanismos comunes a todas las actividades de construcción de modelos: *generalización*, *supresión* y *distorsión*. Bandler y Grinder las llaman «procesos de modelado humano universal»³. Estos tres procesos operan en todas las etapas de la construcción y el uso de nuestros modelos del mundo. Ellos subyacen en nuestras capacidades de concentrarnos, de planificar y aprender, y de soñar. Resultan evidentes para el observador entrenado a través del lenguaje y la conducta de una persona; aprender a detectar y utilizar esos procesos universales es un tema central de

este libro.

Generalización

El proceso de generalización proporciona una parte de la explicación de cómo somos capaces de aprender con tanta rapidez como lo hacemos. Muchas conductas «nuevas», por ejemplo, están compuestas en realidad de retazos de conductas experimentadas previamente que son semejantes a la nueva conducta. Debido a esta similitud, somos capaces de generalizar a partir de la experiencia de la conducta anterior, aliviando la necesidad de aprender «desde cero» la nueva conducta. La capacidad de generalizar a partir de experiencias del pasado significa que no es necesario invertir grandes cantidades de tiempo y de energía aprendiendo conductas nuevas. Este mismo proceso es utilizado para aprender nuevos conceptos y en otras actividades asociadas con lo que llamamos «pensamiento». En lo esencial, la generalización elimina la necesidad de aprender de nuevo un concepto o una conducta cada vez que nos enfrentamos a una variación del original.

Generalización



Una forma de este proceso que a menudo se da por supuesta es nuestra capacidad de aprender un símbolo-palabra, como la palabra «silla», y después aplicar el símbolo a otras formas con funciones similares. Esta capacidad de generalizar promueve la rápida asimilación de diferentes clases de información.

Supresión

Se dice que el sistema nervioso central humano recibe más de dos millones de informaciones *cada segundo*. Planteado justo en términos de eficiencia, si cada una de estas informaciones tuviera que ser procesada y usada, el tiempo y la energía necesarios serían astronómicos. Aquí es donde interviene el proceso de supresión. Nuestro sistema nervioso central funciona en realidad como un «mecanismo de exploración» que nos

permite operar en un nivel óptimo de eficiencia. Como dice Aldous Huxley en *The Doors of Perception* [*Las puertas de la percepción*], la experiencia «tiene que ser canalizada a través de la válvula reductora del cerebro y del sistema nervioso. Lo que sale por el otro extremo es el hilo diminuto de la clase de conciencia que nos ayudará a mantenernos vivos sobre la superficie de este planeta» (p. 23).

Evidentemente, nuestra capacidad para suprimir partes del aluvión de informaciones es esencial para nuestra supervivencia.

Supresión

El disco en el
el tocadiscos.

Una serpiente en el
el suelo.

Una patada en el
el trasero.

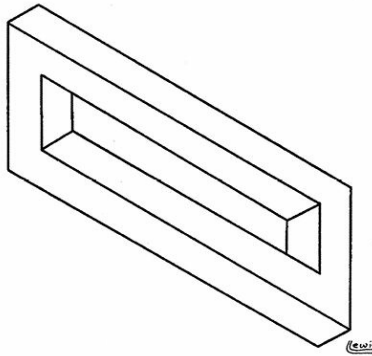
Uno de mis ejemplos favoritos de supresión se presenta en las tres oraciones anteriores. Con el fin de dar sentido a lo que vemos, tendemos a suprimir la parte de la oración que no tiene sentido. Fíjate en el artículo «el» que sobra en cada una de las oraciones. Muchas personas tienen dificultades para verlo, aun cuando se lo muestren. Como veremos, este proceso tiene algunas implicaciones profundas en el área de la comunicación humana.

Distorsión

El tercer proceso de modelado humano universal forma la base para la mayoría de los actos creativos. La distorsión es el proceso por el cual alteramos nuestras percepciones, cambiando nuestra experiencia de la entrada sensorial. Usando este proceso, creamos obras de arte, música y literatura y disfrutamos de ellas. También hace posible nuestra capacidad de soñar, fantasear y planificar para el futuro. Al permitirnos manipular nuestras percepciones de la realidad, del mundo tal como lo *sentimos* o lo *recordamos*, la distorsión hace posible que creemos variables totalmente únicas. Algunas de nuestras «creaciones» podrían incluso estar fuera del ámbito de posibilidad tal como es definido

por nuestro modelo de la realidad. Pero tanto si da como resultado un «salto espectacular» en nuestro pensamiento como si sencillamente nos permite «interpretar» un Picasso, la distorsión es un proceso importante en nuestro modelado del mundo.

Distorsión



Esta figura representa una «paradoja visual». Debido a que presenta información contradictoria, el observador trata de dar sentido a una figura aparentemente irracional. La *distorsión* se produce por la capacidad del cerebro de captar ciertas clases de información, en este caso un conjunto bidimensional de líneas, y transformarlo en algo que no existe: una forma tridimensional.

No obstante, estos notables procesos de construcción de modelos de generalización, supresión y distorsión, son como un arma de doble filo. Aun cuando son importantes para nuestra capacidad de aprender, pensar y crear, esos mismos procesos pueden también causar pena y sufrimiento en un individuo. ¿Cómo pueden causar dolor esas herramientas indispensables? ¿Cómo limitan la percepción y anulan la conducta? ¿Cómo se vuelven contraproducentes para la vida y el crecimiento normales de una persona? Hacen estas cosas realizando sus funciones tal como están diseñados. Los siguientes ejemplos demostrarán cómo estos procesos pueden funcionar tanto a favor como contra los mejores intereses de un individuo.

Estudio de un caso

Hace varios años tuvimos un cliente que demostraba perfectamente la dualidad en la función de los procesos de modelado humano universal. A continuación reproducimos extractos de alguna de nuestras sesiones que ejemplifican esos procesos en acción.

Durante la infancia, Sharon había tenido varias experiencias muy agradables en un

grupo de lectura. Sharon generalizó pronto esas experiencias a *todas* las lecturas y se convirtió en un apasionado «ratón de biblioteca». Este puede ser considerado un ejemplo positivo del proceso de generalización.

Una de las razones por las que Sharon decidió acudir al *counseling* fue lo que ella llamaba «miedo a los hombres». Este «miedo» le impedía relajarse lo suficiente como para tener relaciones íntimas y afectuosas. «Los hombres me aterrorizan. Me dan miedo porque lo único que quieren es aprovecharse de mí», eran sus palabras. Pronto descubrimos cuál era el origen de su miedo: Sharon narró una experiencia muy traumática que había tenido en la primera adolescencia con un hombre. A partir de aquella experiencia terrible empezó a generalizar sobre los «motivos» de los hombres. Esas generalizaciones se habían convertido en una parte de su modelo del mundo y habían impedido eficazmente que ella disfrutara de las relaciones cercanas y de amor que tanto deseaba. Como sucedió con sus experiencias con la lectura, este proceso de modelado ocurrió «de manera automática», totalmente fuera de su percepción consciente.

Presuposiciones y generalizaciones

Unos conocidos hicieron un experimento con la puerta de su baño. Quitaron el pomo de una puerta normal y lo pusieron en una puerta de vaivén sin pestillo y que se abría en un solo sentido. Para abrir esa puerta, lo único que había que hacer era empujar; y después se cerraba automáticamente. El truco consistía en que habían colocado el «falso» pomo en el mismo lado de la puerta en que estaban las bisagras. Los resultados del experimento fueron interesantes.



Por lo general, los niños no tenían problema para descubrir el «truco» y eran capaces de entrar en el baño. Sin embargo, cuando los adultos trataban de girar el pomo y descubrían que la puerta no se abría, *asumían* que estaba bloqueada o cerrada. Naturalmente, su suposición se basaba en generalizaciones realizadas a partir de experiencias del pasado con puertas cerradas o bloqueadas. Esta parte de sus modelos del mundo no les permitía la exploración necesaria para descubrir el truco y, consecuentemente, eran incapaces de entrar sin la «ayuda» de sus anfitriones.

Una de las maneras en que Sharon fue capaz de llegar a ser una lectora tan buena fue su capacidad para evitar que los ruidos y los estímulos visuales externos la distrajeran. Había aprendido a suprimir sistemáticamente de su conciencia cualquier cosa que pudiera reducir su capacidad de concentrarse en el libro que estaba leyendo. Esta puede ser una utilización muy productiva del proceso de supresión.

La atención selectiva es supresión



En los años que siguieron a su traumático encuentro, Sharon eliminó sistemáticamente de su memoria las respuestas positivas y normales de los hombres que se interesaron sinceramente por ella. Su «atención selectiva» le permitía únicamente ser consciente de las cosas que ellos hacían para «aprovecharse» de ella. Debido a que su modelo del mundo no incluía la posibilidad de atención cálida, amable y honesta entre hombres y mujeres, ella no era consciente de esas cualidades cuando estaban presentes en un admirador masculino. Sin esta conciencia no es posible que se desarrolle una relación sana.

Por otro lado, al operar sin conocimiento consciente, la supresión puede ayudarnos centrando nuestra atención cuando es necesario, como en el ejemplo de la lectura de Sharon. Sin embargo, el mismo proceso puede ser a menudo la fuente principal de la angustia emocional de una persona. Puede crear limitaciones sobre nuestros modelos del mundo que nos impiden ser capaces de percibir lo que necesitamos con el fin de alcanzar nuestras metas.

A Sharon le encantaba leer novelas. Al emplear creativamente el proceso de distorsión, ella podía transformar palabras en experiencias plenas y ricas. De hecho, «vivía» los personajes cuando leía sobre ellos. Sentía sus alegrías y sus penas, trabajaba en sus campos embarrados y tomaba el té con la reina. En su juventud, Sharon había aprendido a leer palabras y luego a distorsionarlas transformándolas en imágenes, sensaciones, sonidos, sabores y olores de una manera tan viva que devenían «reales» para ella. Podía

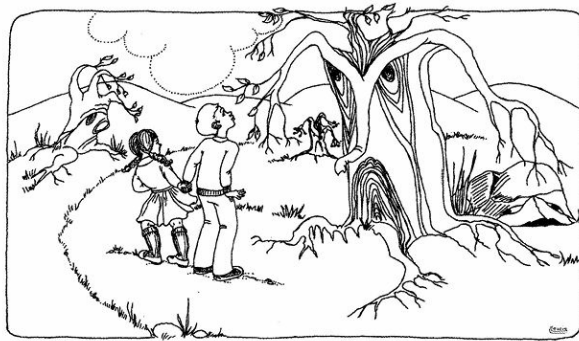
hablar sobre diferentes tiempos y lugares lejanos como si de hecho hubiera vivido en ellos. Y también podía «proyectarse» en un libro de historia o en una enciclopedia. Este talento desempeñó un papel importante en su elección de la carrera de escritora y profesora.

Sharon utilizaba también el proceso de distorsión como un medio para explicar su «problema» con los hombres. Aunque su miedo era un factor principal, ella atribuía gran parte de la dificultad a una serie de «relaciones malas». Como ella decía: «Si esas relaciones hubieran sido diferentes, si me hubieran dado lo que yo quería y necesitaba, entonces probablemente yo sería ahora mucho más feliz». Usando el mismo proceso que usaba para *ponerse en la piel* de los personajes de sus lecturas, Sharon indicaba con esas palabras que ella *se había apartado* realmente del mundo exterior durante determinados periodos de su vida.

En su modelo del mundo, fueron las «relaciones» las que le causaron problemas. Sin embargo, esto indica una distorsión de su percepción de la situación. Una relación es un *proceso* que implica participación activa⁴. Al decir que «las relaciones» no le habían dado lo que ella quería, ignoraba su propia responsabilidad y participación en el proceso de relación. *Se había apartado* del papel de participante y se había convertido en una observadora indefensa. Esta distorsión, incrustada en su modelo del mundo, le impedía realmente ser capaz de cambiar y de introducir elementos que harían su vida más cómoda y feliz. Solo si *retrocedía* en el proceso de relación, podría introducir esos cambios y recuperar una sensación de control sobre su propia vida.

La construcción de nuestros modelos del mundo podría ser aquello a lo que James Coleman (1972) se refiere cuando dice que un individuo construye «un marco de referencia» o «un conjunto de presuposiciones relativas a los hechos, las posibilidades y los valores». Coleman describe cómo este «mapa interior cognitivo» determina la manera en que una persona percibe la realidad y se comporta. Aquí es importante lo que sucede cuando el mapa o el modelo de una persona tienen incrustados errores. Como él dice, «las presuposiciones imperfectas tienen implicaciones importantes para la conducta adaptativa». Una persona que sigue este mapa erróneo «podría tener miedo a duendes inexistentes y no percibir los verdaderos peligros. En la medida en que su visión está desordenada, se ajustará a un mundo que no existe e inevitablemente realizará cálculos erróneos que conducirán al fracaso y a la autodevaluación» (p. 167).

La fantasía es distorsión



3. Confianza: establecer rapport

¿Quién puede negar que el vector importante en cualquier tipo de relación psicoterapéutica es el establecimiento de un buen *rapport*?

W. S. Kroger y W. D. Fenzler,
Hypnosis and Behavior Modification

En su libro *Persuasion and Healing* [Persuasión y sanación], Jerome Frank aísla algunas de las variables que forman una relación terapéutica exitosa, especialmente aspectos de la relación que dan como resultado la «susceptibilidad del paciente a la influencia del terapeuta» (p. 197). Aquí es particularmente interesante el énfasis puesto en varias variables: las expectativas del cliente y su confianza en el terapeuta, y lo que él llama «atributos personales del terapeuta». Frank descubrió que esos factores influyen en gran medida en el resultado de la terapia.

Un estudio realizado por Strupp, Fox y Lessler (1969) identificó la confianza del paciente en el terapeuta como una variable singularmente importante. Estos autores afirman: «Esta fe en la integridad del terapeuta como persona podría ser definida como la piedra angular de una relación terapéutica exitosa que subsume otras características» (p. 36).

En cualquier relación próxima o íntima, la confianza se convierte en un elemento primario. Esta sección empezará a explorar las diferentes formas en que esta confianza se desarrolla y los efectos que tiene sobre el *rapport*, tan esencial para una relación efectiva. Como hemos mencionado anteriormente, Frank (1973) notó que determinados atributos particulares del terapeuta son ingredientes importantes de la relación terapéutica. A partir de cuestionarios completados por sus pacientes, Frank descubrió que esos atributos incluyen la habilidad de terapeuta para ser un «oyente vivamente interesado... atento... que habla el lenguaje del cliente [y] sabe darle sentido» (p. 185). El desarrollo de la confianza, por tanto, podría empezar cuando una persona tiene la sensación de que está siendo entendida, de que ella y la otra persona «hablan el mismo lenguaje». Piensa por un momento en las personas de tu vida a las que consideras *influyentes*. Esta capacidad de influir sobre ti y sobre los demás se basa en gran medida en la confianza que les dan aquellos que creen que ellas son «comprensivas». Naturalmente, esto es una simplificación excesiva. Sin embargo, especialmente en el contexto terapéutico, esta confianza es a menudo una condición necesaria para una relación terapéutica exitosa. La confianza tiene que existir también entre amigos; de lo contrario, la relación fracasa. Un

acuerdo comercial no se puede consumir hasta que existe una confianza mutua basada en la creencia de que cada una de las partes es comprendida por la otra.

¿Qué hay en los individuos particularmente influyentes que conduce a esta confianza? ¿Qué conductas observables exhiben esos genios de la comunicación que nosotros podríamos identificar y usar en nuestras relaciones profesionales y personales? A medida que respondas a estas preguntas empezarás a descubrir algunas estrategias prácticas para crear un cambio positivo.

Ser comprendido

Uno de los ingredientes más importantes para ser influyente es la capacidad de suscitar en el otro la creencia de que lo comprendes. La comprensión implica que puedes «unirte» a una persona en su modelo del mundo. Esto es importante porque las personas tienden a obrar como si su modelo del mundo *fuera* el mundo *real*. La comprensión es el puente crucial entre nuestro modelo del mundo y el suyo.

Errores en la transcripción de la lógica

Gregory Bateson ilustra la distinción entre «realidad» y nuestros modelos de la realidad con la analogía de una carta de menú⁵. Tendemos a obrar asumiendo que una «cosa» y su «nombre» son lo mismo. Bateson llama a esto «errores en la transcripción de la lógica». Es como si fuéramos a un restaurante, dice Bateson, y nos pasaran una carta de menú. Dado que el menú es una mera representación de la comida, podríamos considerar que es un mapa o modelo de la realidad. Sin embargo, si tratamos el menú como tratamos a menudo nuestros propios modelos del mundo –como si de hecho fuera la realidad–, ¡empezaríamos a comer el menú! Como señala Bateson: «Como es de esperar, los organismos que se comunican... confunden el mapa con el territorio» (1972, p. 402).



Para dar un paso más en la metáfora, a veces nos sorprende la comida del menú que hemos pedido. Cuando llega, puede ser que ni siquiera nos guste, aunque nos gustaba lo que se nos presentaba en el menú. Para evitarlo, podríamos ir a un restaurante, entrar en la cocina y probar la comida antes de decidir. Sin embargo, ni siquiera entonces podríamos estar absolutamente seguros de lo que el camarero iba a traernos cuando nos sirviera la comida. Pero al menos tendríamos una idea más precisa.

De hecho, no podemos «probar» la realidad como sugiere la metáfora. Todos tenemos menús: modelos de realidad que tendemos a pensar que *son* lo que meramente *representan*.

Son diferentes las formas en que te puedes «unir» a una persona en su modelo del mundo. Las abordaremos en las siguientes secciones y capítulos. Al reconocer el modelo del mundo de un individuo uniéndote a él con tu lenguaje y con otras conductas que le dan a entender que lo comprendes, preparas el camino para que tenga lugar una comunicación altamente efectiva e influyente. Esto no significa que aceptes su modelo como si fuera tuyo, sino que más bien instilas la confianza y el *rappport* tan importantes en las relaciones cercanas o íntimas y creas el clima ideal para el crecimiento y el cambio positivos.

4. Limitaciones sobre el modelo

Para todo organismo hay limitaciones y regularidades que definen lo que se aprenderá y bajo qué circunstancias tendrá lugar ese aprendizaje.

Gregory Bateson,
Pasos hacia una ecología de la mente

La construcción de nuestros modelos del mundo no es un proceso desordenado ni desorganizado. Es un proceso continuo altamente eficiente que opera a lo largo de toda nuestra vida. La «información» usada en la construcción de nuestros modelos, las experiencias y los recuerdos de experiencias que forman los elementos esenciales de la estructura, son impuestos a través de ciertas limitaciones o «filtros» sobre el proceso de construcción del modelo. Hay tres limitaciones o «filtros» que han sido identificados por Bandler y Grinder⁶. Son las limitaciones *neurológicas*, *sociales* e *individuales*. El hecho de conocer las formas en que esos filtros afectan a nuestros modelos del mundo puede ayudarnos a observar mejor los patrones de comportamiento que nos permitirán predecir –e influir con éxito notable en– la conducta de nuestros clientes, estudiantes y otras personas con las que nos comunicamos.

Limitaciones neurológicas

A través de nuestra constitución neurológica, nuestros órganos sensoriales y nuestros nervios recibimos inicialmente información sobre el mundo. Sin embargo, debido a las diferencias individuales y al hecho de que la información «cruda» se traduce en impulsos bioeléctricos, estamos separados inexorablemente del «mundo real». Nuestro sistema neurológico filtra la experiencia y, dado que los «filtros» de cada uno son ligeramente distintos, asumimos que cada persona tiene un modelo diferente del mundo. Este fenómeno subraya la idea de que no reaccionamos al «mundo real», sino más bien a nuestro modelo personal del mundo.

El estudio de la percepción

Un término común al estudio de la percepción es *umbral absoluto*, es decir, la cantidad mínima de energía física necesaria para estimular un órgano sensorial de modo que envíe una señal hacia el sistema nervioso central (SNC). Esto significa que hay posibles señales sensoriales de nuestro entorno que no son nunca «recibidas» o sentidas. Nuestros órganos sensoriales no solo canalizan la información hacia nuestro SNC, sino que

también filtran efectivamente la forma en que llega a él. Por ejemplo, sabemos que hay sonidos por encima y por debajo de la capacidad auditiva del oído humano y sabemos que hay áreas no visibles del espectro electromagnético. Este conocimiento se ha adquirido gracias al uso de mecanismos artificiales que traducen o re-presentan esas áreas en estímulos perceptibles. Una buena porción de nuestro trabajo como profesores y *counselors* consiste en operar en buena medida como esas máquinas. Es decir, actuamos para representar aspectos del entorno que las personas están eliminando o borrando de su experiencia. Ofreceremos más información sobre ello en las secciones siguientes.

Umbral de diferencia es otro término usado en el estudio de la percepción. Es la cantidad mínima de estimulación necesaria para ser capaz de detectar una diferencia entre dos estímulos similares. Esta diferencia apenas perceptible (DAP) sirve de apoyo a la idea según la cual nuestros órganos receptores actúan como filtros para nuestra percepción del mundo.

Otro concepto importante en el estudio de la percepción es el hecho de que nuestros mecanismos sensoriales operan sobre un proceso llamado *inhibición recurrente*. Debido a este mecanismo neuronal, tendemos a recibir información de nuestros sentidos antes sobre los *cambios* en nuestro entorno que sobre aspectos constantes o invariables de la experiencia. Una de las razones para incluir una buena botella de vino en una comida es estimular nuestros órganos sensoriales gustativo-olfativos entre los sucesivos bocados. El vino cambia literalmente el interior de nuestra boca de modo que cada bocado tiene tanto sabor como el primero.

La inhibición recurrente es lo que subyace en la tendencia a dejar de prestar atención a los aspectos estáticos e invariables de nuestro entorno. Es interesante especular sobre cómo este mecanismo neurológico podría afectar a nuestra experiencia del mundo en una escala más amplia. Citando a Viktor Shklovskij, Noam Chomsky (véase el capítulo 3) escribe:

Las personas que viven a la orilla del mar están tan acostumbradas al murmullo de las olas que nunca lo oyen. Por la misma razón, apenas oímos las palabras que emitimos... Nos miramos unos a otros, pero no nos vemos. Nuestra percepción del mundo se ha marchitado, lo que permanece es mero reconocimiento (1972, pp. 24-25).

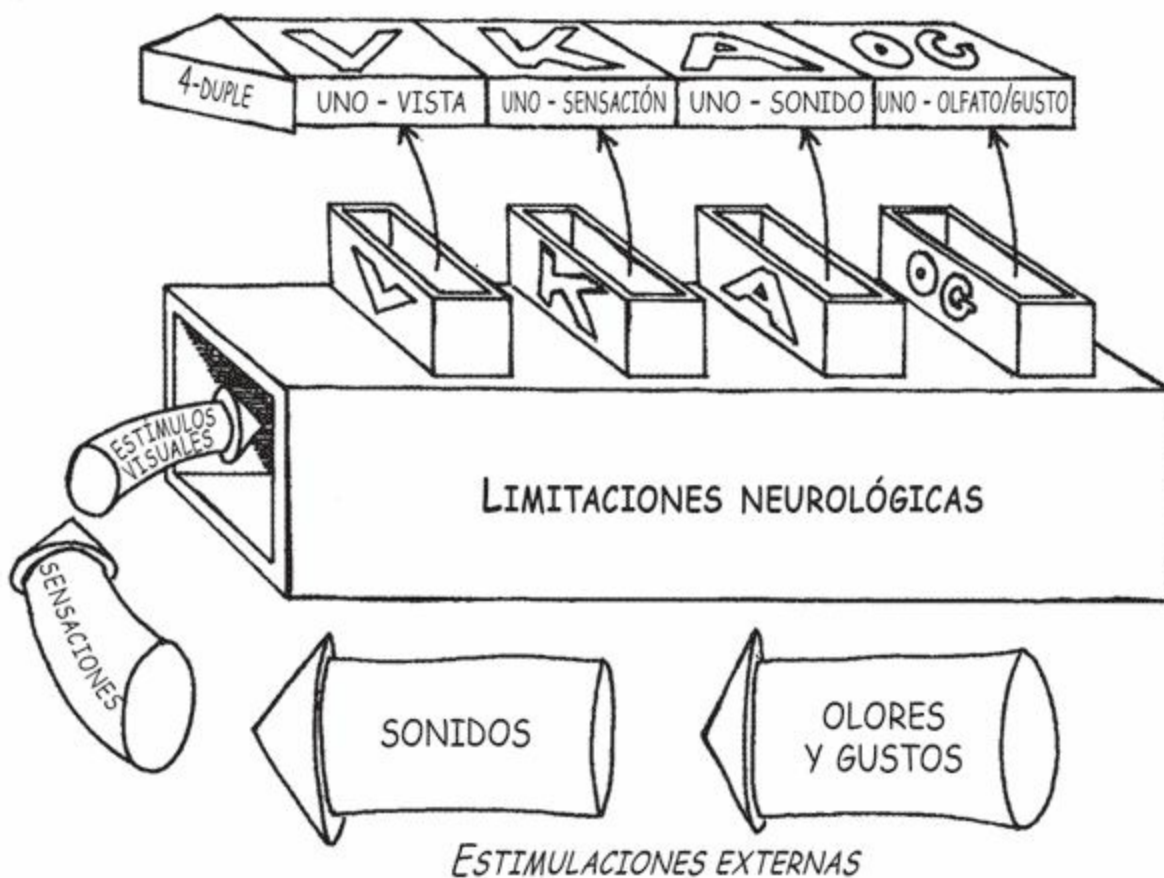
Nuestros sistemas sensoriales pueden proporcionarnos experiencias muy agradables de muchas maneras. Las películas, que de hecho son solo imágenes «fijas» que se mueven

muy rápidamente, crean en nosotros la ilusión del movimiento. Podemos sentir también emociones muy fuertes mientras estamos sentados en un cine viendo y escuchando un filme. Es importante comprender que esas mismas habilidades, esos procesos neurológicos que nos permiten tener experiencias agradables, operan a veces produciéndonos dolor al *limitar* nuestras percepciones y nuestra capacidad para responder adecuadamente a nuestro entorno.

Al avanzar en el análisis de estos procesos, esperamos demostrar que hay ciertas coherencias en la forma en que las personas experimentan el mundo y crean sus modelos de lo que experimentan. Esas coherencias pueden ayudarnos a comunicarnos con ellas de un modo más eficiente. Al permitirnos predecir —e influir en— el comportamiento, el hecho de observar y utilizar esas coherencias puede servirnos para ayudar a las personas con las que vivimos y trabajamos a tomar diferentes decisiones sobre cómo sentir y cómo responder, decisiones que aumentarán una percepción positiva y enriquecida del mundo.

El diagrama siguiente muestra el primer paso en la formulación de nuestros modelos del mundo. La experiencia cruda es filtrada a través de nuestros órganos sensoriales (limitaciones neurológicas). La experiencia es «transformada» en un modelo neurológico que incluye cuatro parámetros básicos: vista / sensación (sentimiento) / oído / olfato y gusto. Siguiendo el modelo propuesto por Bandler y Grinder, esos parámetros son designados, respectivamente, con las siguientes letras: V para «vista», K para «sensaciones (sentimientos)», A para «sonido», y OG para «olfato y gusto»⁷. Para cada momento, hay un «conjunto» completo de esas experiencias. Cada uno de esos conjuntos es llamado *4-duple*. En el diagrama siguiente designamos «olfato y gusto» con la sigla «OG» para indicar los procesos olfativos y gustativos. En el capítulo 2 adoptaremos la notación alternativa y usaremos sencillamente «O» para simplificar el modelo.

Creamos el 4-duple



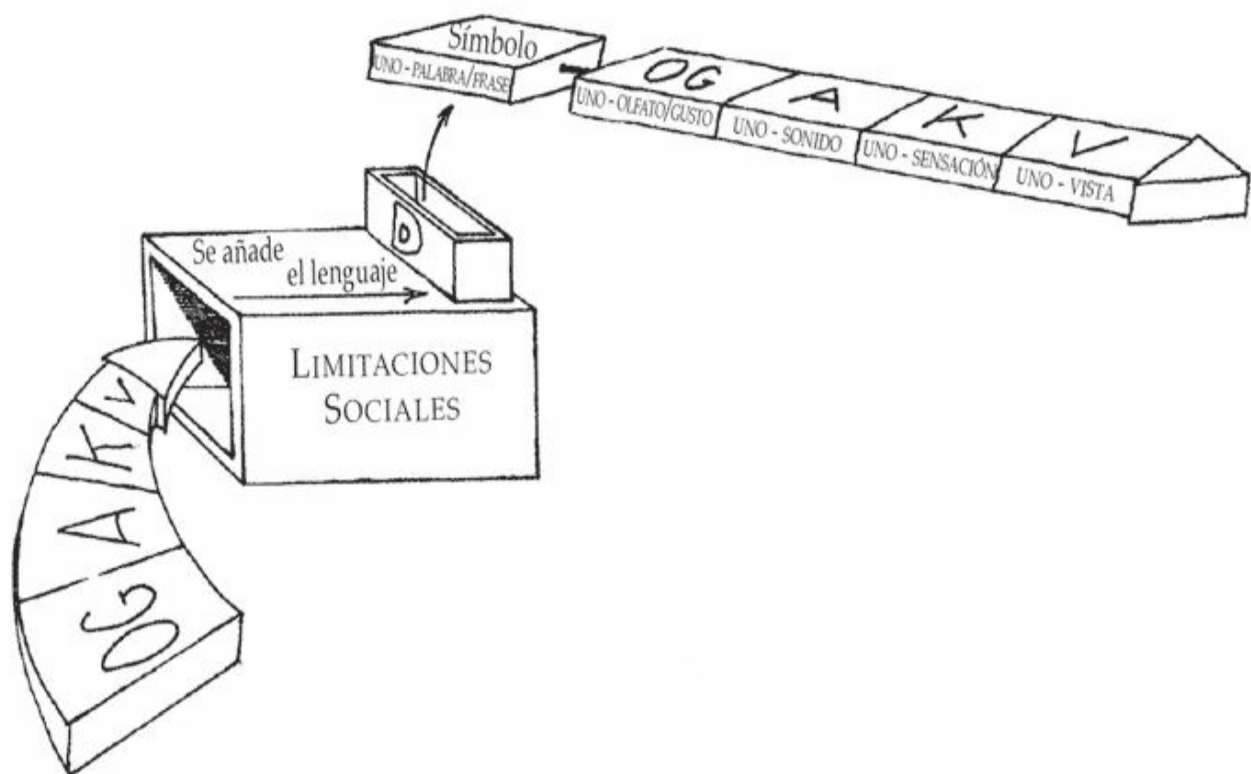
Limitaciones sociales

Otra forma en la que creamos diferencias en nuestros modelos es a través de limitaciones sociales, que Bandler y Grinder (1975) llaman factores genéticos sociales «para recordar al lector que las limitaciones sociales tienen un efecto tan profundo como las limitaciones neurológicas en la configuración de sus percepciones» (p. 19). Se podría concebir este filtro como el segundo nivel en el proceso de construcción del modelo, inmediatamente después de las limitaciones neurológicas. El ejemplo primario de las limitaciones sociales es el *lenguaje*, que opera sobre nuestros modelos del mundo de dos maneras primarias y aparentemente opuestas. Una de ellas consiste en *aumentar* nuestra percepción del mundo que nos rodea y la otra consiste en *limitarla*. Lo hace codificando fenómenos de percepción en etiquetas (palabras) que son manipuladas por la mente en sus esfuerzos para dar sentido a la experiencia⁸. Por ejemplo, los esquimales tienen setenta palabras diferentes para «nieve» (en realidad, esto es un mito; léase la nota, por favor)⁹. Tienen una capacidad de distinguir la cualidad y la estructura de la nieve que está muy por encima de la capacidad de la mayoría de los individuos en el resto del mundo. Obviamente, esto tiene una gran importancia para la supervivencia en la cultura esquimal.

Esta limitación social profundamente arraigada, manifestada en el lenguaje esquimal, amplía sus modelos del mundo para incluir percepciones que personas de otros trasfondos lingüísticos son incapaces de observar. Un fenómeno interesante tiene lugar cuando alguien habla con soltura un idioma diferente de su lengua materna. Como observa J. Samuel Bois, semiólogo general, en *The Art of Awareness*: «No veo las mismas cosas, no observo los mismos acontecimientos, cuando cambio de mi cerebro francés a mi cerebro inglés». Y añade: «Cambiar mi lenguaje me cambia como observador. Y al mismo tiempo cambia mi mundo» (p. 20).

El diagrama siguiente muestra cómo se añade el componente lingüístico al 4-duple. Esto acentúa ciertos aspectos del modelo neurológico, o bien los elimina o los distorsiona. Puede aumentar la percepción, como en el caso de los esquimales (siguiendo con el «mito» antes citado). Aun cuando pudiéramos estar al lado de un esquimal observando la nieve, no podríamos «ver» lo mismo porque nuestros modelos del mundo son diferentes. Se dice lo mismo de los individuos que acuden a la terapia. Como veremos, a menudo se puede conocer su percepción limitada o distorsionada del mundo a través de su lenguaje. Con este conocimiento, podemos ayudarlos a aprender nuevas maneras de *hablar sobre* sus experiencias, maneras que, en último término, cambiarán sus modelos del mundo.

Añadimos el lenguaje



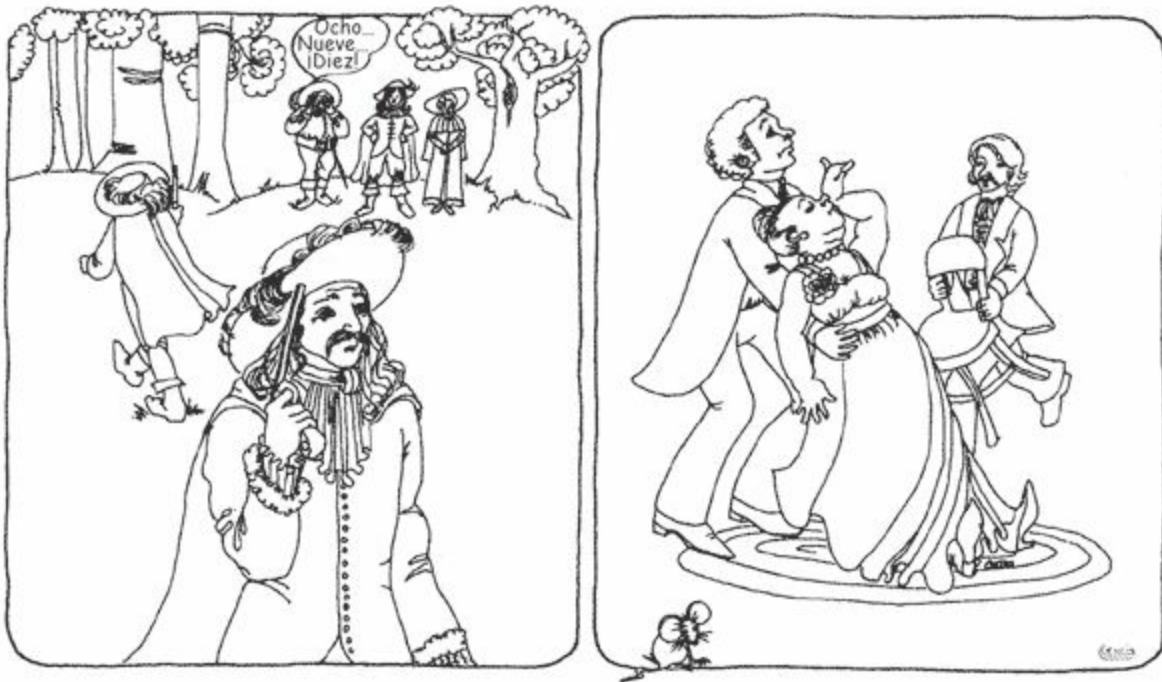
Hay otras formas de limitaciones sociales que afectan al proceso de modelado de una persona. Como indica Coleman (1972), «el desarrollo de su personalidad refleja la sociedad más amplia en la que vive –sus instituciones, tradiciones, valores, ideas y tecnologías– y la familia inmediata y otras relaciones interpersonales» (p. 78). La persona aprende las costumbres y convenciones sociales y las integra en gran medida del mismo modo que aprende el lenguaje. Al observar y escuchar a los demás, y cuando nos corrigen si nos «equivocamos», llegamos a conocer lo que se espera por convención social. Como el lenguaje, esas normas sociales varían de una generación a otra y entre las subculturas que constituyen el conjunto de la sociedad. De modo muy similar a las normas que gobiernan el lenguaje, esas limitaciones sociales son filtros poderosos sobre nuestros modelos del mundo, que afectan tanto a nuestra percepción como a nuestra conducta. Como muestran las ilustraciones siguientes, las limitaciones sociales forman algunos de los límites entre lo que creemos que es posible e imposible, bueno y malo, apropiado e inapropiado, etcétera.

En el pasado reciente, tanto en Estados Unidos como en algunas partes de Europa occidental, era costumbre que una mujer se desmayara o «se desvaneciera» en ciertas situaciones. En las películas de ese periodo había siempre en la multitud alguien dispuesto con sales aromáticas a ayudar a revivir a la doncella en apuros. Las situaciones en que el

desvanecimiento tenía lugar estaban muy estandarizadas y la conducta se limitaba únicamente a algunas subculturas aquí y en Europa.

Otro fenómeno muy regulado y que hoy sucede muy raramente era el «duelo». Esta lucha formal entre dos individuos seguía una forma específica dictada por la costumbre social. Ambas partes representaban cada paso de la secuencia de respuestas prescrita. La forma era rígida y predecible y todos sabían lo que se esperaba.

Limitaciones sociales



Un ejemplo más corriente de limitaciones sociales es el relativo a las «normas» impuestas socialmente que regulan el contacto ocular directo¹⁰. Hay subculturas en los Estados Unidos que creen que si un varón mira fija y directamente a los ojos a otro varón es un «desafío», algo muy parecido al tradicional «golpe en la cara con un guante» que iniciaba el rito del duelo. En esas situaciones, muy reguladas por la costumbre, hay conductas específicas que se espera que sean observadas por cada uno de los varones. El desafío es aceptado o declinado, dependiendo de la respuesta del segundo varón a la mirada fija inicial.

Se pueden presentar problemas cuando conviven dos o más individuos de diferentes subculturas con diferentes normas o costumbres. En un marco institucional, por ejemplo, donde muchas subculturas diferentes están obligadas a mezclarse, la incapacidad de

predecir respuestas esperadas crea las condiciones para que se produzcan interacciones muy volátiles. Para los responsables de mantener el orden, el proceso de «mantener la paz» puede resultar una experiencia muy laboriosa y a veces angustiosa.

Cada vez que nos enfrentamos a una situación donde dos modelos difieren, como en el ejemplo anterior, se hace crucial determinar cuáles son las *normas* para cada uno de los modelos. Esas limitaciones sociales sobre los modelos, utilizadas de manera apropiada, son muy valiosas en el proceso de establecer *rappport*, a la hora de «hablar el mismo lenguaje» como partes implicadas. El hecho de usar esas normas puede ayudar a crear la confianza y la necesaria comunicación fluida para intervenciones positivas con éxito. Comprender el impacto de las limitaciones sociales sobre el proceso de comunicación es una de las formas de orientarnos en medio de las inevitables diferencias en el modelo del mundo de cada individuo. Identificar esas limitaciones y, después, respetarlas impedirá que bloqueen el proceso de comunicación.

Limitaciones individuales

Como señala Lucy Ferguson en *Personality Development* [El desarrollo de la personalidad], «personalidad es un término que tal vez haya sido definido de formas más variadas que cualquier otro concepto psicológico general» (p. 2). Teniendo en cuenta la constitución genética de un individuo, Ferguson argumenta con razones de peso a favor de una interpretación de la personalidad basada en el conocimiento de la *historia personal* de ese individuo. Las limitaciones individuales –que constituyen el tercer grupo en la serie analizada aquí– son el resultado directo de experiencias personales. Tomadas en conjunto, son lo que constituye el «trasfondo histórico» de una persona.

Las limitaciones individuales se basan en limitaciones neurológicas y sociales, los dos filtros subyacentes de la experiencia. A medida que una persona continúa el proceso de construcción y modificación de su modelo del mundo, son las limitaciones individuales las que constituyen la estructura de sus sistemas de creencias y valores. Desempeñan un papel importante en lo que constituye el «rosa» en «las gafas [para verlo todo] de color rosa» de una persona. Es en parte la historia personal la que explica por qué es probable que un joven de un gueto tenga una puntuación más baja en el test de inteligencia Stanford-Binet que un joven de una familia de «clase alta». Estas limitaciones explican también en parte la diversidad de puntuaciones en otros test, como el Inventario Multifásico de Personalidad de Minnesota (Minnesota Multiphasic Personality Inventory [MMPI]).

Para nuestra comprensión de los modelos individuales del mundo es importante el concepto de *estímulos producidos internamente*. Como hemos mencionado anteriormente, para cada momento temporal creamos un 4-duple de experiencia. Esto incluye los siguientes parámetros: experiencia visual (V); sensaciones, que incluyen experiencias táctiles, propioceptivas y somáticas (K); la experiencia del sonido (A); y el olfato y el gusto, conocida también como experiencia olfativa y gustativa (OG). Tenemos también una inmensa colección de experiencias almacenadas llamadas recuerdos. Estos recuerdos pueden ser manipulados, relegados y reorganizados de formas muy creativas, algo que generalmente llamamos «pensamiento». Sin embargo, el pensamiento es una *experiencia* meramente *sintética*, extrapolaciones y recombinaciones (de formas nuevas y únicas) de material corriente y experimentado previamente. Es posible sustituir elementos sintetizados por otras experiencias con base sensorial en un 4-duple. En otras palabras, una persona puede, en un momento dado, experimentar combinaciones de representaciones, imágenes, sensaciones, sonidos, olores y gustos junto con estímulos de origen externo. El olor de un árbol de Navidad, por ejemplo, podría tener su origen en el ambiente externo. Sin embargo, podría suscitar instantáneamente recuerdos visuales, sensaciones y sonidos producidos internamente, asociados con ese olor particular. Esos elementos sintetizados en el 4-duple están basados en las experiencias previas que una persona tiene de su historia personal pasada, junto con varias carencias y necesidades del momento. Las experiencias sintéticas están sujetas también al proceso de modelado universal de generalización, supresión y distorsión.

Experiencia interna



Las experiencias «con carga emocional» son suscitadas a menudo por señales en el entorno externo. Pueden ser agradables, como en el ejemplo anterior, o pueden ser terribles. Un ejemplo de una respuesta disfuncional producida interiormente a señales externas aparece descrito en una transcripción de una sesión de *counseling* en el capítulo 4 (a partir de la página 219).

El diagrama siguiente (p. 65) muestra el 4-duple que pasa a través del filtro individual. En este instante de la formación de la experiencia –la percepción de «un momento en el tiempo»–, la persona añade al 4-duple elementos sintetizados. El modelo muestra esas experiencias producidas internamente, emparejadas con su equivalente externo en el 4-duple. Para cada elemento en un 4-duple, una persona es *consciente* generalmente solo de un aspecto, ya sea la experiencia interna o la externa, pero no de ambos al mismo tiempo. También es importante notar que, aun cuando siempre habrá entradas del entorno externo (excepto en casos de daño neurológico, como la ceguera), no tiene que haber necesariamente una experiencia producida internamente asociada a cada elemento del 4-duple. Por razones de sencillez, el modelo siguiente muestra un conjunto completo de esas experiencias «sintetizadas» bajo el 4-duple externo.

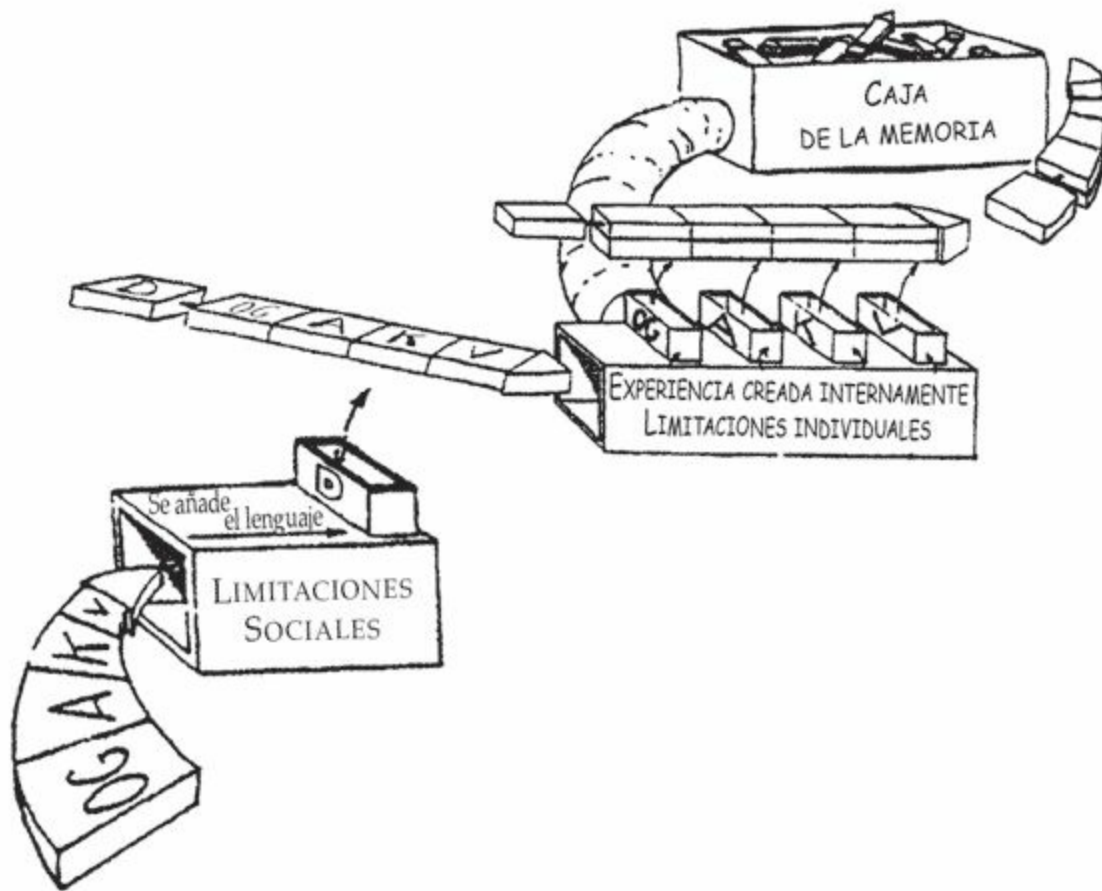
Como veremos en los capítulos siguientes, las personas pueden borrar sistemáticamente un elemento particular de sus 4-duples. La habilidad de un terapeuta para detectar y utilizar esta clase de información cuanto trabaja con un individuo puede facilitar en gran medida el proceso de crecimiento y cambio terapéutico. El ejemplo de la

página 219 demuestra cómo se puede usar esta información eficazmente.

Como muestra el diagrama siguiente, los 4-duples quedan recogidos finalmente en la Caja de la Memoria. Este es el depósito de todas las experiencias y representa nuestra historia personal, nuestro heterogéneo modelo del mundo. Este conjunto de experiencias contribuye en gran medida a configurar nuestro pensamiento y nuestra percepción del mundo que nos rodea. La información para experiencias sintéticas en este sencillo diagrama procede de la Caja de la Memoria a través del Tubo de la Memoria. Esta información puede adoptar la forma de un 4-duple completo producido internamente o puede consistir en elementos singulares de varios 4-duples almacenados que «reemplazan» a una o más de las piezas de origen externo. Cuando un individuo accede a un recuerdo –como, por ejemplo, el color de su cocina–, la notación formal asocia un superíndice r (V^r) para denotar esas porciones del 4-duple que son experiencia *recordada*. Además, tenemos también la capacidad de producir nuevas experiencias internas como, por ejemplo, imaginar qué aspecto tendría la cocina si estuviera pintada de azul. En esos casos usamos el superíndice c (V^c) para denotar un componente construido *internamente* del 4-duple. Estas distinciones, junto con las notaciones *internas-externas* descritas al comienzo de este capítulo, son extremadamente importantes cuando empezamos a utilizar modelos de la experiencia de una persona para ayudarla a cambiar *estrategias* mentales (secuencias específicas de pasos mentales implicados en la solución de problemas, la toma de decisiones, la creación, el aprendizaje, etc.) que limitan su capacidad para sentir o actuar del modo que quieren¹¹.

En el Apéndice A se presenta un diagrama completo que muestra los tres procesos.

Añadimos las limitaciones individuales



Metaestados

Susie Linder-Pelz (2011) expone cómo el modelo de metaestados desarrollado por Hall (2002 [1995]) describe la manera en que las personas procesan la información. Ella explica que las personas «sitúan en capas» la información del mundo exterior y, después, «enmarcan o aplican *meta-estados* a esa información cuando se proporcionan a sí mismas más información sobre esa información; es decir, se proporcionan a sí mismas una capa sobre otra de ideas, creencias y comprensiones. Cada nueva capa establece el marco para las capas anteriores. Después, las personas *emiten* esa información de nuevo hacia los «niveles» de su mente, cerebro y neurología. Esto literalmente *in-forma*: forma al individuo en su interior y se manifiesta en emociones o movimientos somáticos en el cuerpo y en la conducta» (p. 81, las cursivas son del original).

Esto es importante porque subraya el hecho de que la *percepción* no es un proceso de una sola dirección. De hecho, nuestras «percepciones» se suman e interactúan de tal manera que influyen tanto en las experiencias futuras como en los recuerdos del pasado.

Cuando nos comunicamos con personas, cuando tenemos éxito en la creación de cambios terapéuticos, o cuando estamos enseñando algo nuevo, siempre empezamos en el nivel neurológico con el sonido de nuestra voz y el aspecto y la sensación de nuestras acciones. Cuando tiene lugar una intervención en el nivel lingüístico (cf. capítulo 3), operamos en el 4-duple de una persona en el nivel de las limitaciones sociales. En el nivel de las limitaciones individuales, ayudamos a las personas a comprender cómo sus modelos del mundo son disfuncionales, cómo causan sufrimientos y apuros innecesarios en sus vidas, o cómo bloquean la toma de conciencia de pensamientos, sensaciones o acciones alternativos.

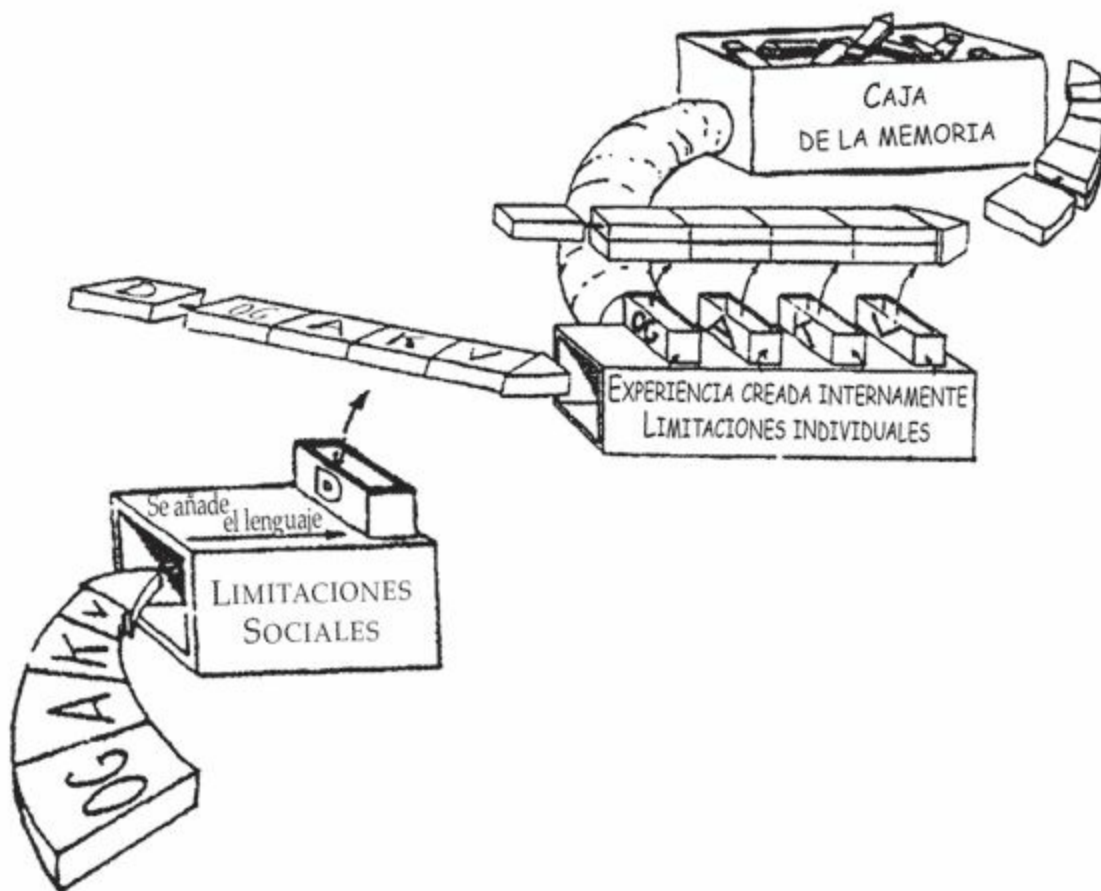
En último término, cualquier aprendizaje o experiencia terapéutica exitosa se convierte en parte de la historia personal de una persona. Archivado en su «Caja de la Memoria», el nuevo modelo empezará a configurar el pensamiento y la percepción de maneras nuevas, positivas y sanas.

Es importante señalar, como hicieron Bandler y Grinder¹², que este análisis de las limitaciones sobre los procesos de construcción de modelos no pretende ser una presentación completa, ni pretende implicar que hay distintas divisiones entre las tres limitaciones. De hecho, se solapan. El objetivo de este libro es presentar al lector *modelos* para percibir, predecir e influir en la conducta. Son útiles para esos propósitos, aun cuando sean inexactos: un modelo *representa* meramente lo que está modelando.

5. Equivalencia compleja

Un ejemplo de limitaciones que se solapan concierne al lenguaje. Debido a la influencia de las limitaciones neurológicas e individuales, las representaciones internas del lenguaje (limitaciones sociales) son diferentes para cada persona. Para cada palabra aprendida, cada persona tiene una experiencia interna en parte diferente. Esas experiencias específicas asociadas con palabras son llamadas *equivalencia compleja*¹³. Normalmente, los diferentes matices con que las personas comprenden las mismas palabras son irrelevantes. Sin embargo, hay palabras que a veces se prestan a malentendidos entre la gente. Palabras como *amor*, *relación*, *relación de pareja*, *temor*, *poder*, *confianza*, *respeto*, y cualquier otra expresión asociada con la percepción que una persona tiene de sí misma y de su entorno, son críticas para el proceso de comunicación, como demuestra el ejemplo siguiente.

Equivalencia compleja



Cuando estás aprendiendo los principios básicos de la comunicación efectiva, es

importante que prescindas de la presuposición de que ya sabes lo que significan palabras como las mencionadas en el ejemplo anterior. Tu «conocimiento» está basado en tu modelo del mundo, que está sujeto también al proceso de generalización, supresión y distorsión, así como a las limitaciones neurológicas, sociales e individuales. En vez de suponer que tu comprensión de esas palabras es la misma que la del hablante, a menudo es recomendable que le preguntes qué significan para él. Esto puede evitar que caigas en la trampa de tu propio modelo del mundo. Si comprendes más plenamente lo que el hablante está diciendo, es más probable que establezcas *rappport* y que tengas más influencia en tu comunicación con él. En el capítulo 3 se ofrecen técnicas específicas para preguntar cómo una persona define esas palabras, así como algunas claves lingüísticas cuando se necesita más información.

6. Resumen

No intento definir lo que un ser humano *es*, sino que describo lo que un ser humano *hace*.

Joseph S. Bois, *The Art of Awareness*

Buscamos redundancias pragmáticas; sabemos que no serán magnitudes o cualidades sencillas y estáticas, sino patrones análogos al concepto matemático de función.

Paul Watzlawick, Janet Beavin y Don Jackson,
Teoría de la comunicación humana

Cuando se aborda el tema de la comunicación, es importante tener presente la distinción establecida por Paul Watzlawick et al. (1967), según la cual *toda* conducta es comunicación. De hecho, hay dos clases de conducta comunicativa. Una engloba patrones de interacción observables, lenguaje primario y gestos manifiestos. La otra es una comunicación menos obvia que tiene lugar *dentro de* cada uno de nosotros continuamente. Toda comunicación, ya sea exhibida abiertamente o experimentada internamente, nos afecta de maneras observables. Es la observación y utilización de conductas comunicativas específicas lo que constituye el tema principal de este libro.

Una vez que empezamos a explorar las maneras en que damos sentido a la miríada de experiencias que llamamos «vivir», muchos patrones de conducta resultan evidentes. «Los procesos de modelado humano» de Grinder y Bandler nos proporcionan una base organizativa desde la que podemos explorar las diferencias entre lo que las personas experimentan (el territorio) y el sentido que dan a esas experiencias (su mapa o modelo del mundo).

Apoyados en las pruebas de los estudios neurológicos, extendemos esta conducta de construcción de modelos para incluir tres limitaciones: neurológicas, sociales e individuales. Al comprender que esos mecanismos son importantes en la creación del modelo de un individuo y en la representación que esa persona tiene de «quién» es, damos el primer paso para establecer el *rapport* y la confianza tan importantes para las comunicaciones influyentes y terapéuticas. El hecho de reconocer que cada persona crea un modelo diferente del mundo nos permite apreciar en vez de juzgar o temer esas diferencias. Son esas diferencias las que nos hacen únicos a cada uno de nosotros y crean la sorprendente y maravillosa diversidad de personalidades que encontramos dentro

de –y entre– las sociedades.

Compartimos una convención lingüística universal: la comprensión presupone coherencias en el lenguaje en muchos niveles. A través de esos patrones coherentes de conducta somos capaces de sobrevivir en una sociedad y de perpetuarla. Esas mismas conductas proporcionan claves acerca de cómo un individuo crea no solo alegría y comprensión sino también dolor y confusión en su vida diaria. Algunos elementos de comunicación están dentro de nuestro control consciente, pero la mayoría están completamente fuera de nuestra conciencia. Al empezar a prestar atención a la comunicación como una presentación de modelos personales únicos, muchas de las idiosincrasias que producen comunicación tergiversada y malentendidos se convierten, en cambio, en herramientas para una comunicación aún más honda y profunda. Cuanto más sagaces nos hagamos para ver, oír y sentir los mensajes totales que se envían, tanto más capaces seremos de percibir lo que realmente se quiere decir. Esta conciencia nos permitirá también usar mejor nuestros propios canales de comunicación para expresar lo que necesitamos y queremos, no solo a otros, sino también *dentro de* nosotros mismos.

Este libro es una presentación de varios modelos de conducta humana. Esos modelos pueden ser extremadamente útiles como herramientas cuando se usan para comprender, predecir y configurar las interacciones humanas que llamamos comunicación. Pero esos modelos pueden ser también muy limitadores si olvidamos que no son de hecho la realidad. Hemos de tener presente la idea afirmada con tanta precisión por Edward Hall:

Todos los modelos teóricos son incompletos. Por definición son abstracciones y, por tanto, excluyen cosas. Lo que dejan fuera es tan importante como –si no más importante que– lo que no excluyen, porque lo que se deja fuera es lo que da estructura y forma al sistema (1976, p. 14).

1. Es importante traer aquí a colación un análisis de Tosey y Mathison (2009) sobre el representacionalismo. Citando a Brockman (1977), escriben: «He descubierto que cuando veo algo, u oigo un sonido, o saboreo algo, es mi cerebro –o tal vez debería más bien decir “mente”–, soy yo quien creo una imagen en la modalidad del órgano sensorial apropiado. Mi imagen es mi agregación y organización de información sobre el objeto percibido, agregada e integrada por mí de acuerdo con unas normas de las que soy totalmente inconsciente» (p. 66). En los diagramas 4-duple que presentamos más adelante en este capítulo y en el Apéndice A, proporcionamos al lector una «metáfora visual» del proceso por el que transformamos la entrada sensorial y la codificamos en un «mapa» de «realidad». Sin embargo, como señalan Tosey y Mathison (2009), «nuestras percepciones no se limitan a recibir y representar un mundo “externo”, sino que más bien crean nuestra experiencia» (pp. 66-67). Nuestro uso de la palabra «representación» y, especialmente, del término «sistema

representacional» más adelante en esta obra incluye esta compleja interacción de mente-mapa-territorio que no refleja la visión representacionista según la cual lo que llamamos experiencia es simplemente una re-representación del mundo entendida como una réplica de él.

2. Para la finalidad de este libro, la distinción entre «nosotros» y el entorno que nos rodea es funcional. No implica que no existan otras maneras de describir la relación. Como señala Jung en *Psychological Types* [*Tipos psicológicos*] (1971 [1923]), la psicología se centra en procesos internos que operan dentro del sujeto y del observador. Por consiguiente, «el observador debería ser... capaz de ver no solo subjetivamente, sino también objetivamente. La exigencia de que debería ver solo objetivamente está totalmente fuera de lugar, ya que es imposible. Debemos sentirnos satisfechos si no ve demasiado subjetivamente» (p. 9). Roger Walsh (1979) hace también una aportación al análisis: «Lo que se puede conocer es la interacción entre el observador y lo observado, y nunca las propiedades independientes de lo observado exclusivamente. Toda observación es una función del observador y, por tanto, el universo conocido está inextricablemente ligado a la conciencia» (p. 180).
3. Bandler y Grinder (1975) analizan muchos de los modelos presentados en esta obra. Los «procesos de modelado humano universal» se presentan en las pp. 14-18. Recomendamos encarecidamente cualesquiera de los libros de Bandler y Grinder (véase *infra*, «Bibliografía»).
4. Esta es una forma lingüística llamada «nominalización». Véase el capítulo 3 para un análisis completo de esta y otras indicaciones lingüísticas de la estructura del modelo del mundo propio de una persona.
5. Véase el análisis de Bateson en *Steps to an Ecology of Mind* [*Pasos hacia una ecología de la mente*] (1972) sobre la «teoría de los tipos lógicos», cuya exposición empieza en la página 280.
6. La interpretación de Bandler y Grinder (1975) aparece en *The Structure of Magic* [*La estructura de la magia*], Vol. I (1975, pp. 8-13). Watzlawick et al. (1967) ofrecen la siguiente definición de «limitación»: «Según la teoría de la información, los procesos estocásticos muestran redundancia o limitación, dos términos que pueden ser usados de manera intercambiable con el concepto de “patrón”» (p. 34). En el uso de este libro, por tanto, las limitaciones son patrones que operan en los procesos de construcción de modelos. Y pueden ser conceptualizadas como «rejilla» o «filtro» a través del cual la información es procesada hasta convertirse en experiencia.
7. Véase Bandler y Grinder (1976, pp. 4-12).
8. Las «hipótesis de relatividad lingüística» de Whorf son una presentación gramatical de la idea según la cual el pensamiento es relativo al lenguaje en el que es construido. En *Language, Thought and Reality* [*Lenguaje, pensamiento y realidad*] (1956) propone que es la estructura del lenguaje lo que causa diferencias en la percepción establecidas culturalmente.
9. Véase Bandler y Grinder (1979, p. 15). Presentamos sinceramente nuestras disculpas por nuestra aceptación acrítica y consiguiente perpetración del engaño antropológico de las palabras esquimales para «nieve». La cita se ha mantenido de manera intencionada en esta edición revisada expresamente para subrayar esta idea. Invitamos al lector a escribir las palabras en cursiva en un buscador de Internet y a leer algunos de los artículos informativos y a veces humorísticos sobre este mito urbano. Se puede encontrar también un estudio divertido del tema en Geoffrey Pullman, *The Great Eskimo Vocabulary Hoax* (1976). Pullman nos acusa de «pereza intelectual» (p. 171) y escribe: «Tristemente, la profesión académica muestra una vigorosa tendencia a crear por su cuenta leyendas estables y que se auto-sostienen, pero completamente falsas, y se aferra a ellas denodadamente, transmitiéndolas de un artículo a otro y de un manual a otro como virus informáticos que se propagan entre los ordenadores de los estudiantes» (p. 159).
10. Esto es algo diferente de la norma del contacto ocular analizada en relación con la categoría de comunicación visual en el capítulo 2. No obstante, no es insólito que el conflicto tenga lugar como resultado de un encuentro entre alguien que opera con el modelo de contacto ocular social y alguien que opera fuera del sistema visual.
11. Dilts y DeLozier (2000) vinculan el proceso de identificación de estrategias en el desarrollo temprano de la PNL con su nombre final. Escriben: «Al observar patrones de lenguaje y movimiento ocular de las personas, Bandler, Grinder y sus estudiantes empezaron a reconocer secuencias específicas y coherentes en la manera en que las personas usan sus modalidades sensoriales con el fin de recordar, tomar decisiones, aprender o realizar otras tareas cognitivas. Fue el intento de analizar y trazar el mapa de esas secuencias de actividad sensorial lo que dio origen al nombre “Programación Neuro-Lingüística” [“Neuro-Linguistic Programming”]» (p. 1318).

[12.](#) Véase Bandler y Grinder (1975, p. 19, nota 2).

[13.](#) Bandler et al. (1976) ofrecen la siguiente definición: «*Equivalencia compleja* es la relación entre una palabra o un conjunto de palabras y alguna experiencia nombrada por esas palabras» (p. 90; las cursivas son del original).

EL MODELO DE CATEGORÍAS DE COMUNICACIÓN

Los hechiceros dicen que estamos dentro de una burbuja. Es una burbuja en la que somos puestos en el momento de nuestro nacimiento. Al principio, la burbuja está abierta, pero después empieza a cerrarse hasta que nos encierra dentro. Esa burbuja es nuestra percepción. Vivimos dentro de ella durante toda nuestra vida. Y aquello de lo que somos testigos dentro de sus muros redondos es nuestro propio reflejo.

Carlos Castaneda, *Relatos de poder*

Hemos descubierto que si observamos atentamente a las personas, los patrones de conducta resultan evidentes. Esos patrones se nos comunican de manera tanto verbal como no verbal y se podrían expresar como una tendencia a usar ciertas formas de lenguaje o a mantener formas habituales de moverse, de estar de pie o de estar sentado. Hay características adicionales con las que nos topamos cuando observamos a individuos en situaciones sociales en las que podrían adoptar un conjunto habitual de conductas cuando se comunican con otros. En este capítulo exploraremos algunos de estos patrones de conducta y los agruparemos en cuatro *categorías de comunicación* distintas.

1. Sistemas representacionales

La percepción es una interesante área de estudio en el campo de la psicología. Como se ha expuesto en el capítulo anterior, dado que la entrada neurológica forma los elementos esenciales y básicos de nuestros modelos del mundo, hay muchas formas diferentes de describir el proceso que llamamos percepción. La exposición siguiente se basa en el modelo neurológico presentado en el capítulo 1.

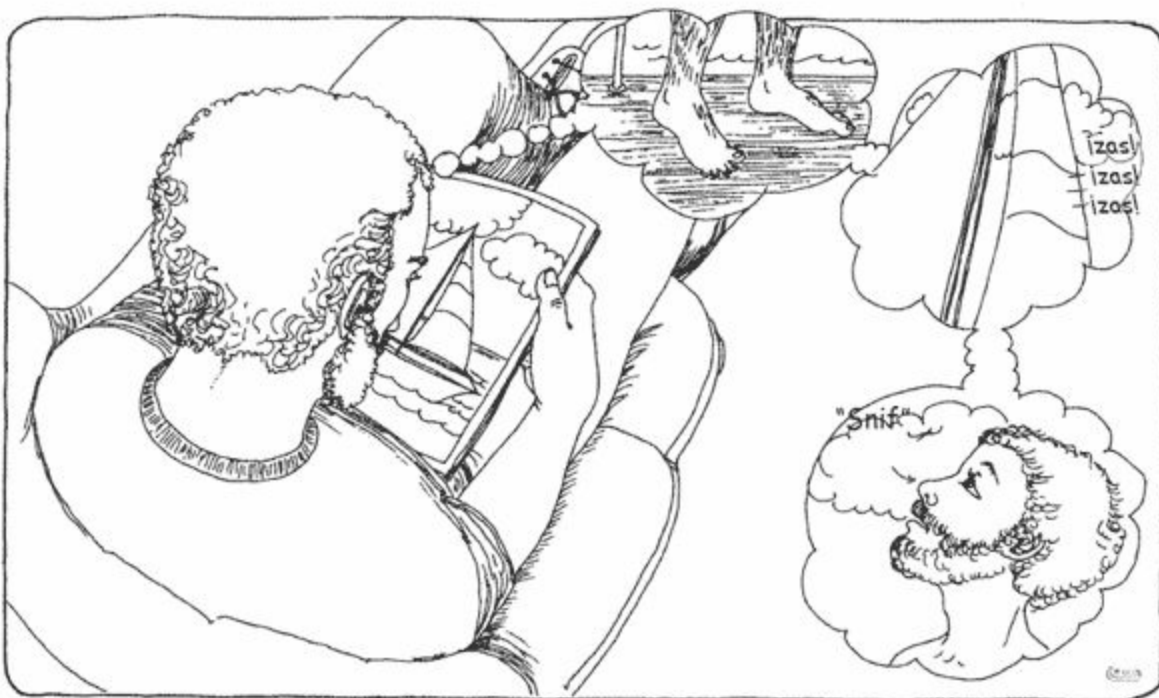
Los seres humanos tienen experiencia del mundo de cinco formas principales. Excepto si padecemos un daño neurológico, podemos ver, gustar, oír, oler y tocar. Cada una de estas entradas sensoriales tiene lugares físicos en nuestros cerebros a los que la experiencia es enviada y en los que es procesada y grabada. Esta *asimilación* de la entrada inicial transforma la experiencia en algo que es diferente del estímulo original. Lo que de hecho percibimos son representaciones o *modelos* de lo que cada uno de nuestros órganos sensoriales nos transmite. Esos modelos individuales de asimilación reciben el nombre de *sistemas representacionales*¹.

En todo momento estamos recibiendo y procesando entradas de todos nuestros sentidos, aun cuando no seamos conscientes de ello. Cada «fracción de tiempo» está compuesta de los elementos que constituyen el 4-duple (4-D) descrito en el capítulo 1. Todo 4-D incluye cada uno de los sistemas representacionales: los estímulos visuales en el «sistema visual» (V), las sensaciones en el «sistema kinésico» (K), los estímulos auditivos en el «sistema auditivo» (A), y los estímulos olfativos y gustativos en el «sistema olfativo» (O)².

El 4-D se escribe de este modo:

$$\langle V K A O \rangle$$

V externo; K, A y O internos



Dilts y DeLozier (2000) señalan que los sistemas representacionales no son simplemente re-presentaciones de la experiencia, sino que «incluyen el entero sistema de procesos que guardan relación con una modalidad sensorial particular que incluye entrada, procesamiento, almacenamiento, recuperación y producción» (p. 1098). Con el fin de diferenciar entre experiencia de origen externo y experiencia sintética o producida internamente, se pueden usar los superíndices ^e para *externo* e ⁱ para *interno*. Por ejemplo, imagina que estás leyendo una revista, pasas una página y ves una imagen a todo color de un velero (V^e). Esto podría, a su vez, suscitar instantáneamente el recuerdo de la sensación de un barco de vela meciéndose bajo tus pies (K^i), el sonido de las velas agitándose al viento (A^i) y el olor y el gusto del océano (O^i). El 4-D para esta experiencia completa se escribiría del modo siguiente:

$$V^e K^i A^i O^i$$

Esta sigla puede servir de ayuda para que la observación y el análisis de las conductas comunicativas sean más sencillos y más concisos.

El sistema representacional digital

Durante el proceso de construcción de nuestros modelos del mundo, el lenguaje y otras limitaciones sociales están asociados a nuestras experiencias. El conjunto de símbolos lingüísticos y las normas que gobiernan su uso constituyen un sistema

representacional único y distinto. A diferencia de los sistemas en el 4-D, el *sistema digital*, constituido por el lenguaje, no es un sistema análogo: no está relacionado directamente con ninguno de nuestros órganos sensoriales. El lenguaje es el único sistema que puede representar todos los demás sistemas representacionales. Puede crear modelos de (o re-presentar) cada sistema, incluido él mismo. Sin embargo, hay pruebas de que esta herramienta de modelado que ha evolucionado más recientemente podría ser sojuzgada a los sistemas análogos. La descripción siguiente de Watzlawick et al. demuestra esta relación:

A los niños, a los tontos y a los animales se les ha atribuido siempre una intuición particular en lo relativo a la sinceridad de las actitudes humanas, ya que es fácil manifestar algo verbalmente, pero resulta difícil trasladar una mentira al campo de lo analógico (1967, p. 63)

El objetivo de este libro es incrementar tu habilidad para detectar y utilizar patrones de conducta que se dan tanto dentro de un individuo como entre personas que interactúan. El lenguaje, el sistema representacional digital, es capaz de representar todos los sistemas usados por las personas para crear y comunicar sus experiencias del mundo. Por ello proporciona una herramienta especialmente eficaz para poner sobre aviso a un oyente atento hacia informaciones importantes sobre el modelo del mundo de cada hablante.

En los cinco párrafos siguientes se ponen de manifiesto diferentes patrones de uso del lenguaje. Dedicar un momento a leer atentamente cada uno de ellos. Presta particular atención al modo en que cada uno de ellos suscita una experiencia subjetiva en cierta manera diferente.

Párrafo 1

Miré hacia abajo desde el lugar donde estaba sentado a la cabecera de la larga y oscura mesa de roble y me pareció que todos ellos deberían conocer mejor de lo que creían los pensamientos que yo veía claramente reflejados en sus rostros resplandecientes y sonrientes.

Párrafo 2

De repente tomé conciencia de nuevo de ese sentimiento de impotencia, de esa sensación punzante en mi estómago, y, bajando la mirada, me arrodillé y agarré los suaves y consoladores pliegues de mi ropa.

Párrafo 3

Eso también me suena; sería bueno que pudiéramos sintonizarnos con tu programa sin alterar nuestro ritmo y, de esta manera, crear relaciones más armoniosas dentro del grupo.

Párrafo 4

La brisa del mar salado se mezclaba con el suave aroma de flores delicadas, pero el pantano próximo, queapestaba a tierra sulfurosa y acre, seguía amenazando con estropear una tarde por lo demás «sabrosa».

Párrafo 5

Es muy posible que se pueda mejorar la situación actual, si no moderando, entonces quizá rearticulando el argumento de respuesta con el fin de impedir resultados menos deseables.

Cada uno de los párrafos anteriores evoca uno de los sistemas representacionales. A través del uso coherente de ciertas palabras y frases en cada párrafo, el lector es conducido a una experiencia –una comprensión– que hace estallar porciones de su modelo del mundo asociadas con sus sistemas sensoriales. Naturalmente, esto es cierto para todos los párrafos, excepto para el último.

El primer párrafo, por ejemplo, ilustra el sistema representacional visual. A muchos lectores les parece que pueden «ver» realmente la mesa, los rostros y los pensamientos. Moviéndose a través de su propia *historia personal* –el conjunto de todas las experiencias del pasado almacenadas en la mente–, crean para sí mismos experiencias internas similares a la descrita. Del mismo modo, la mayoría de las personas son capaces de crear «sensaciones» a partir del segundo párrafo, que ejemplifica el sistema kinésico. Esta construcción creativa de experiencias internas como respuesta a palabras desempeña un papel crucial en el proceso de comunicación.

Emociones

El sistema representacional kinésico incluye varias distinciones importantes. Las entradas sensoriales del cuerpo son clasificadas como sensaciones *somáticas*. Estas incluyen las sensaciones *exteroceptivas* de temperatura, tacto y dolor; las sensaciones *propioceptivas* del tejido muscular profundo, los tendones y las articulaciones, que nos mantienen informados de la postura corporal, las vibraciones y la presión y el dolor

profundo; y sensaciones *viscerales* de dolor y plenitud de los órganos internos.

Sin embargo, en nuestro lenguaje hemos identificado otras clases de «sensaciones», aquellas que llamamos *emociones*. Cuando alguien dice: «Me sentí herido», podría estar hablando de la sensación de presión o dolor en su piel, o de algún «estado interno» calificado como emoción.

De hecho, los dos significados son muy parecidos. «Sentirse herido» emocionalmente es una mezcla de varias sensaciones somáticas. Podría tratarse, por ejemplo, de una tirantez en torno a los ojos y al rostro, de cambios de postura, estrés en el tejido muscular profundo, los tendones y las articulaciones, y, a menudo, otras entradas concomitantes de las vísceras en forma de tirantez o contracciones. Esta entrada sensorial se combina con otros procesos de pensamiento y es etiquetada como «herida» emocional. Debido a este vínculo estrecho con las sensaciones somáticas, es útil considerar que esos «sentimientos» que llamamos emociones son en realidad *sensaciones derivadas* o, en la notación formal, K^d .

El tercer párrafo suscita experiencias asociadas con el sistema auditivo; y el cuarto, con el sistema olfativo-gustativo. Aunque el gusto y el olfato son dos mecanismos sensoriales distintos, los agrupamos juntos por razones de simplicidad. Por lo general, excepto en el caso de que seas un gastrónomo o un enólogo, tu modelo del mundo no contendrá probablemente tantas distinciones en el sistema representacional olfativo como en los demás sistemas. De hecho, parece que los sistemas visual y kinésico son dos de los sistemas usados con mayor frecuencia en las culturas occidentales.

Distinciones olfativo-gustativas



El quinto párrafo es especial porque ninguna de las palabras presupone ninguno de los sistemas basados en los sentidos. Es un ejemplo de una información puramente digital. En casos como este, corresponde por entero al lector «comprender», usando el sistema que sea mejor para él. Este proceso será explorado más detalladamente en este capítulo.

Usamos el lenguaje para comunicarnos unos a otros varios aspectos de nuestra experiencia del mundo. Al crear experiencias producidas internamente, o *referentes*, como respuesta a las palabras que leemos u oímos, somos capaces de comprender lo que se dice. Sin embargo, esta experiencia «sintética» puede obrar también de formas que nos impiden experimentar plenamente lo que quiere comunicar quien habla o escribe. Dado que nuestro proceso de comprensión es producido internamente, se ve afectado por los procesos de modelado humano universal de generalización, supresión y distorsión. Debido a que cada uno tiene un modelo único del mundo, el axioma siguiente debe ser considerado importante para el estudio de la comunicación:

El *significado* de cualquier comunicación está definido por la *respuesta* que suscita.

2. Preferencia por ciertos predicados

Cuando escuchamos a una persona, a veces resulta evidente un modelo, un patrón de *preferencia por ciertos predicados* (*predicate preference*). Esas palabras y expresiones descriptivas –principalmente verbos, adverbios y adjetivos– presuponen a menudo uno de los sistemas representacionales. Cuando escuchas lo que una persona dice durante un periodo de tiempo, puedes descubrir que hay momentos en que la mayoría de los predicados que usa se refieren a un sistema con mayor frecuencia que a cualquiera de los otros. Esta persona elige, por lo general en un nivel inconsciente, aislar un sistema de su «corriente» continua de 4-D. Después, usando el sistema digital, identifica ese sistema por las palabras que selecciona para comunicarse. Esto es importante, porque te indica *cómo* esa persona da sentido a su experiencia. Es una clave del modelo del mundo de esa persona y podría indicar también qué tipo de experiencia sensorial notará ella más probablemente.

Hemos identificado cuatro patrones primarios de preferencia por ciertos predicados: visual, kinésico, auditivo y digital (no sensorial). Debido a que esos patrones suelen ser utilizados por las personas con las que interactuamos, en este libro seguiremos concentrándonos en esos cuatro sistemas representacionales.

Sistemas representacionales preferidos

Este uso más frecuente de un sistema que de los otros recibe el nombre de *sistema representacional preferido* (SRP) de una persona³. Se puede decir que su uso es habitual y ello resulta particularmente evidente durante situaciones que son estresantes para el individuo. Este sistema es normalmente aquel en el que una persona establece más distinciones. Es el sistema que ella utiliza con mayor frecuencia para representar y comprender, consciente e inconscientemente, sus experiencias. Roger Shepard, profesor de psicología en la Universidad de Stanford, pone un excelente ejemplo de cómo opera el sistema preferido. Después de describir extensamente los «procesos de pensamiento creativo», principalmente los visuales, Shepard afirma:

En todas esas iluminaciones repentinas, mis ideas tomaron forma, desde dentro, de una manera principalmente visual-espacial. Hasta donde yo puedo hacer una introspección, cualquier intervención verbal está de acuerdo con lo que ha sido siempre mi modo de pensamiento preferido (1978, p. 183).

Otro ejemplo excelente de sistemas representacionales preferidos tuvo lugar mientras

estábamos sentados con unos amigos una tarde en la cubierta de un barco contemplando una hermosa extensión del océano Pacífico. Embargados por el momento, empezamos a describir por turnos nuestras experiencias. Las tres citas siguientes representan más o menos lo que se dijo.

Susan

Me encanta el espectáculo. Observad los fantásticos colores rojo y púrpura de las nubes donde el sol se pone y con qué claridad se reflejan allí en el agua.

En el ejemplo anterior, los predicados empleados por Susan reflejan coherentemente el sistema representacional visual. En concreto, los predicados visuales son: verbos –«observar», «reflejar»–; adverbios –«claramente»–; adjetivos –«rojo», «púrpura»–. También sustantivos como «espectáculo» y «colores» indican el sistema visual. La descripción que esta persona hace de ese momento puede crear una «imagen» en la mente del oyente. Es una indicación relevante de la parte de la experiencia que es más importante para Susan. Las personas que usan sistemáticamente este modo de expresión emplean a menudo frases como: «Veo lo que quieres decir» y «Déjame ver si puedo recordarlo».

Thomas

Justo en este momento me siento muy cálido, casi radiante hacia todos vosotros. Me siento como si hoy hubiera estado en contacto con cada uno de vosotros de una manera especial y el hecho de estar sentado aquí tan cerca de todos vosotros aumenta esa sensación.

Esta persona hace mucho hincapié en las sensaciones, las emociones y otros aspectos kinésicos de la experiencia. Los predicados kinésicos son: verbos –«sentir», «estar en contacto», «estar sentado»–, adjetivos –«cálido», «radiante», «cercano»–. Expresiones comunes usadas por personas que hablan desde este sistema son: «¿Puedes manejarlo?» y «Me siento muy cómodo con la situación ahora».

Mark

Yo estaba notando cómo, a medida que el sol se iba poniendo, las voces de todos se volvían más suaves, casi como si nuestras voces se hicieran eco del cambio en el tono del paisaje. Me gustan los días como este; me recuerdan una melodía que mi padre solía tocar con la guitarra.

La descripción de Mark se caracteriza por los predicados auditivos. Estos incluyen verbos como «hacerse eco» y «tocar» (la guitarra) y adjetivos como «más suaves». Otras palabras de naturaleza auditiva son «voz» y «tono». Una persona con un sistema representacional auditivo muy desarrollado podría hacer afirmaciones como: «Esa camisa me parece demasiado chillona» y «¿Te suena bien eso?».

Naturalmente, una representación puramente digital de la experiencia anterior podría ser: «Estoy pensando que todos estamos plenamente de acuerdo esta tarde, que compartimos un vínculo común y que esto hace que este momento sea más significativo». Los predicados digitales incluyen: verbos –«pensar» y «compartir»–; expresiones como «estar de acuerdo» y «vínculo común», y el adjetivo «significativo». Es probable que esta persona use frases como: «Reflexionaré sobre lo que has dicho» y «Pienso que entiendo lo que quieres decir».

Guiarse por el olfato

En animales como los perros y los gatos, el sistema olfativo es crucial para su supervivencia. En los seres humanos, sin embargo, es menos importante. Aun cuando probablemente establezcamos menos distinciones en este sistema que en otros, es, muy probablemente, nuestro *sistema rector* más eficiente. Un sistema rector es el sistema representacional usado para acceder a la información almacenada en nuestras mentes. Por ejemplo, podemos buscar en nuestros recuerdos visualmente, como si pasáramos una serie de diapositivas; podemos agrupar, tratando de encontrar la respuesta a una pregunta difícil; o podemos «tartamudear» mientras tratamos de recordar desesperadamente el nombre de una persona importante pronunciando frases como «suena como... y rima con...».

Debido a que la entrada olfativa no pasa por el mismo proceso neurológico que los otros sistemas para llegar al cerebro, tiende a operar de modo más eficaz como sistema rector, a menudo en un nivel inconsciente⁴. ¿Has entrado alguna vez en una habitación y te has encontrado de repente recordando algún acontecimiento del pasado, para darte cuenta después de que ha sido un olor de la habitación lo que te ha *llevado* casi instantáneamente a ese recuerdo?

Tampoco este sistema se ha librado del modelado lingüístico. Algunas frases comunes que utilizan el sistema olfativo son: «Hace mucho frío fuera» y «Ha sido hecho con buen gusto».

El uso de sistemas representacionales es una de las maneras en que las personas convierten su entrada sensorial del mundo en un modelo o en una re-presentación del mundo. Los sistemas representacionales no solo indican el *proceso* por el que los individuos crean formalmente sus modelos, sino que también nos proporcionan un formato por el que podemos comprender cómo y qué experimentan. Al escuchar atentamente las palabras que usan las personas, es posible identificar modelos en su lenguaje que podrían indicar la preferencia por un sistema representacional frente a otros. Los sistemas representacionales preferidos son una de las formas más sistemáticas en que difieren los modelos del mundo que tienen las personas. Al seguir desmitificando los procesos de comunicación, atenderemos a esas diferencias.

3. Utilizar el lenguaje de los sistemas representacionales

En el capítulo 1 hemos sugerido que cada uno crea un modelo del mundo y que debido a las diferencias en las limitaciones neurológicas, sociales e individuales, los modelos de cada uno son diferentes. Los patrones de lenguaje individual pueden ayudarnos a determinar cuáles son algunas de esas diferencias. Una persona que dice ocasionalmente: «Sí, veo lo que quieres decir», te está dando una maravillosa información sobre cómo ella da sentido a lo que estás diciendo. Sabiendo esto, puedes enmarcar tu lenguaje de tal modo que se adapte al modelo de esa persona. Si usas más predicados visuales, puedes ayudarla a «ver» aún más «claramente» de qué estáis hablando. Por la misma razón, alguien que dice: «No capto lo que quieres decir», podría responder positivamente a un patrón lingüístico distinto. En vez de tratar de «pintar una imagen» para él con tus palabras, podría ser más eficaz «aferrar los conceptos» y «dividirlos en piezas» que sean «más fáciles de manejar».

Una manera de pensar sobre los sistemas representacionales preferidos consiste en considerar que cada sistema tiene su propio «lenguaje». Esto significa que hay varios lenguajes distintos que son «extraños entre sí». Si eres capaz de comprender y hablar a una persona que usa su propio «lenguaje», aumentas la sensación de *rapport* entre vosotros y preparas el camino para la confianza que es tan importante para cualquier relación próxima⁵. Otra manera de pensar sobre la preferencia por ciertos predicados consiste en imaginar cómo podría un invidente —en comparación con una persona que ve— percibir un elefante. Puedes estar seguro de que sus descripciones lingüísticas demostrarían las diferencias.

Aun cuando una persona demuestre una preferencia por uno de los sistemas representacionales, ello no significa que no use también los otros sistemas. Por el contrario, todos usamos todos los sistemas continuamente. No obstante, hemos observado que ya sea por costumbre, como respuesta a situaciones estresantes, o en otras áreas de interacción, las personas tienden a depender de su sistema preferido, el sistema en el que pueden establecer el mayor número de distinciones sobre el mundo. También se percibe que, en algunas personas, este sistema cambia dependiendo de la situación específica o del contexto que afrontan.

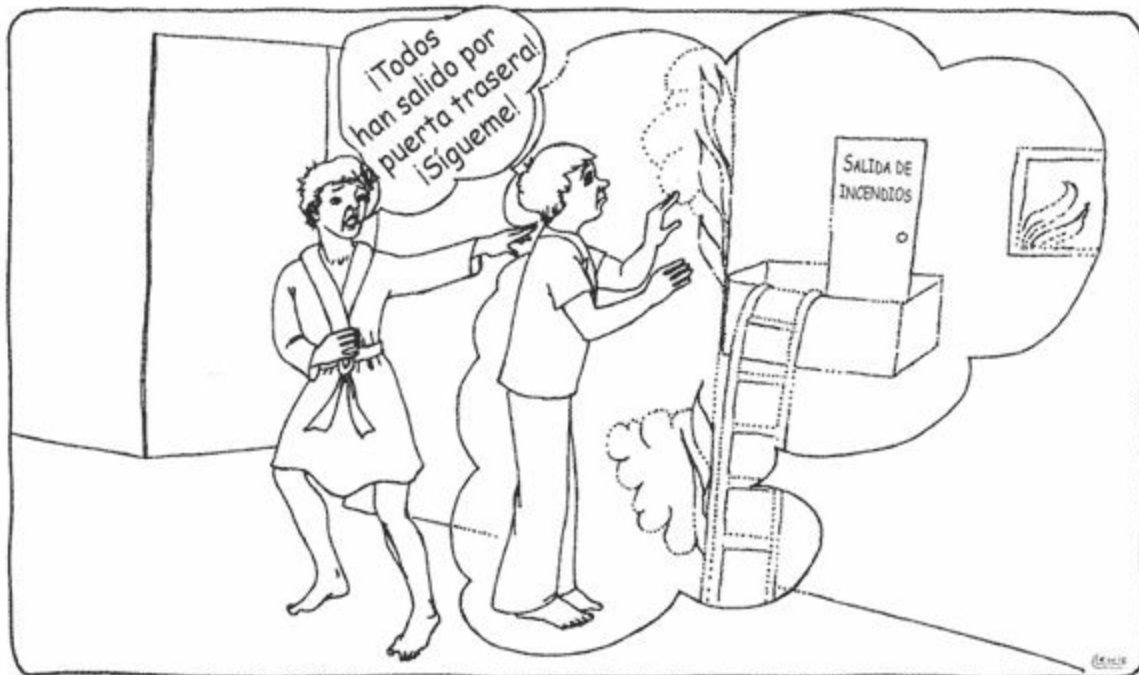
Estrés

Los camiones de bomberos hacían mucho ruido y rugían en las calles, y la gente gritaba palabras ininteligibles desde los edificios del bulevar. El olor del humo se hacía

cada vez más intenso; es probable que eso lo despertara. ¡Fuego!

La imagen de edificios ardiendo, de huecos de escalera en llamas y pasillos llenos de humo le hizo sentir pánico. Corrió al pasillo principal y empezó a ahogarse pensando en el humo que podía haber allí. Comenzó a buscar frenéticamente una salida, tratando de visualizar dónde estaba la salida de emergencia.

Alguien se acercó a él por detrás y le golpeó suavemente en el hombro, diciendo: «Todos están bajando por la salida trasera. Sígueme». Y echó a correr, abriéndole camino, dando por supuesto que lo seguía. Pero el hombre que era presa del pánico no se dio media vuelta para seguirlo. Seguía ocupado tratando de recordar, tratando de visualizar dónde había visto una salida de emergencia. En su frenesí *ni siquiera había sentido el golpecito ni había oído las palabras* que habían pronunciado detrás de él.



A menudo, las personas sometidas a estrés recurren al sistema representacional en el que más confían. Incluso es posible que borren otros sistemas de su conciencia, limitando con ello su capacidad para responder. ¡Es trágico porque precisamente en esos momentos necesitan toda la entrada sensorial y toda la percepción consciente que puedan conseguir! Las personas que acuden a terapia y se encuentran sometidas a un gran estrés en su vida suelen estar extremadamente limitadas en la conciencia de los problemas y en las elecciones acerca de cómo comportarse. Es posible que estén bloqueadas por su incapacidad para tomar nuevas opciones o incluso para percibir alternativas porque las

elecciones y las percepciones están fuera del ámbito del sistema al que se han retirado.

El lenguaje de los sistemas representacionales puede funcionar para ti de dos formas. Además de indicarte cómo una persona da sentido a su experiencia, puede proporcionarte un método extremadamente efectivo para establecer *rappport* con esa persona. Esto se puede demostrar usando el siguiente ejemplo de dos cónyuges que han acudido a una consulta de *counseling*. Nota los patrones lingüísticos usados por los cónyuges cuando tratan de describir el «problema».

Imaginemos que un *counselor* bienintencionado decide responder a la situación siguiente dirigiéndose a la mujer y diciendo: «Es obvio que estás disgustada. ¿Qué te dicen tus sensaciones? Habla con el corazón; comparte tus emociones con nosotros». En este ejemplo hipotético, la mujer podría responder con estas palabras: «En realidad, no sé qué quieres decir. Sencillamente parece que todo lo que hago va mal. Lo que pasa es que las cosas no van como yo me imaginé cuando me casé, y parece que mi marido ni siquiera se preocupa».



La clave de esta interacción ficticia está en la respuesta de la mujer al *counselor*. Ella es muy honesta con él cuando afirma que realmente no sabe qué quiere decir su marido. Si el *counselor* insiste en pedirle a ella que entre en «contacto con esas sensaciones» o que «acceda a sus [de ella] emociones», la consecuencia podría ser una sesión

contraproducente. Esta es una situación en la que usar el mismo «lenguaje» que el cliente podría resultar muy valioso. Una vez que el *counselor* establece *rapport* con la mujer, y que ella tiene la sensación de que él realmente la «entiende», entonces él puede empezar a modificar sistemáticamente su lenguaje, «traduciendo» el lenguaje de un sistema a otro con el fin de comunicarse eficazmente tanto con ella como con su marido. El siguiente paso consiste en *enseñar* a la pareja a que cada uno hable y comprenda el lenguaje del otro. Esto se puede hacer abiertamente hablando sobre el uso de ciertos predicados o por medio del ejemplo, limitándose a seguir «traduciendo» cada vez que sea apropiado.

Diferencias funcionales

Tal vez sea la «falta de sintonía» de ciertos predicados lo que explica en parte el desconcertante hecho de que «grandes» terapeutas pueden realizar milagros con algunos clientes, pero son casi totalmente ineficaces con otros. Los sistemas representacionales preferidos pueden desempeñar también un papel importante cuando un terapeuta elige las técnicas psicoterapéuticas que va a estudiar. Por ejemplo, las psicoterapias más tradicionales se basan mucho en la habilidad del cliente para digitalizar –hablar sobre– y visualizar diversas experiencias. Algunos de los enfoques humanistas, por otro lado, identifican las sensaciones o emociones como el medio a través del cual realizar el cambio. Estas son *diferencias funcionales*, diferentes que, en el lado positivo, permiten a individuos que tienen modelos del mundo distintos buscar –y trabajar dentro de– un sistema que se adapte mejor al suyo.

Cuanto antes empieces a adaptarte a los predicados del cliente, a hablar su lenguaje, tanto más rápidamente podrá progresar la terapia. Esto es cierto en cualquier situación en que se fomenta una relación próxima, ya seas un terapeuta, un maestro, un director de departamento o un *coach*. La capacidad de adaptar tu lenguaje a los predicados de otros es tan importante en una relación cercana e íntima –como una familia– como en situaciones en las que las personas tienen que trabajar juntas. El ejemplo siguiente demuestra lo que sucede a veces cuando dos personas que están juntas en un ambiente de trabajo hablan «lenguajes» diferentes.

El resultado de cambiar tu lenguaje para adaptarlo a la persona con la que estás hablando es doble. Primero, la persona empieza a sentirse más a gusto contigo y es más probable que confíe en ti: «¡Ah, hay alguien que realmente me entiende». Segundo, creas un entorno en el que es mucho menos probable que la comunicación se malogre. Esto se debe a que no dejas espacio para las contradicciones entre lo que dices o preguntas y la

experiencia interna –modelo del mundo– de la persona con la que estás hablando. Por otro lado, porque eres más «semejante» (*like*) a él en su experiencia, es más fácil que le «gustes» (*like*).



Jerarquías del sistema representacional

El sistema representacional preferido de una persona es aquel en el que ella establece generalmente el mayor número de distinciones sobre el mundo. Una manera de determinar qué sistema prefiere una persona es darle el Test del Sistema Representacional Preferido (véase el Apéndice B). Si se hace el recuento de la puntuación como se muestra a continuación, se puede determinar la *jerarquía del sistema representacional*⁶ de una persona. Su sistema preferido tendrá una puntuación más alta que su *sistema secundario*, etcétera. Este «ranking» de sistemas representacionales de una persona tiene algunas ramificaciones importantes. Como se ha demostrado en ejemplos anteriores, pueden surgir dificultades cuando dos personas que necesitan comunicarse tienen diferentes sistemas preferidos. Esto es especialmente cierto cuando la diferencia entre las puntuaciones es amplia, como en el ejemplo siguiente:

Persona A: V - 7 K - 20 A - 10 D - 13

Persona B: V - 20 K - 6 A - 9 D - 15

El sistema *menos* valorado por la persona A (el sistema visual) es el sistema *preferido* de la persona B, y viceversa. Por lo que respecta a la capacidad de «hablar el mismo lenguaje», sus jerarquías del sistema representacional plantean ya un obstáculo formidable a la comunicación eficaz.

4. El modelo de categorías de comunicación

La preferencia por ciertos predicados es solo una indicación de cómo las personas se representan o experimentan el mundo. En esta sección exploraremos otras formas en que las personas indican sus sistemas preferidos, muchas de las cuales pueden ser observadas incluso antes de que ellas abran la boca.

¡Cuidado! Generalizaciones a la vista

En la exposición sobre los procesos de modelado humano del capítulo 1, una de las áreas primarias en las que nos centramos fue la *generalización*, que es importante para nuestra capacidad de aprender una gran complejidad de información y nuevas conductas. Sin embargo, las generalizaciones pueden convertirse también en una fuente de sufrimiento para un individuo, porque limitan de formas no productivas tanto la conducta como la percepción.

Los metaprincipios de comunicación y cambio presentados en este manual se basan en generalizaciones: patrones de conducta dentro de la esfera de actividad de un individuo y coherencias de interacción entre miembros de una sociedad. Pero estas son solo generalizaciones; son solo *modelos* de conducta.

Es importante recordar un punto expuesto anteriormente: cada persona tiene un mapa o modelo de la realidad. *Todos somos diferentes*. En las páginas siguientes se presentan generalizaciones sobre personas que son útiles solamente cuando nos ayudan para una comunicación más eficaz y más eficiente. *Ten cuidado*, porque resulta muy fácil quedar limitado por esas mismas generalizaciones. Es mejor confiar en lo que ves, oyes y sientes, que depender de un modelo de conducta altamente generalizado. Recuerda, por favor: si el modelo no encaja, *no lo uses*.

Basándonos en parte en el trabajo de la terapeuta familiar Virginia Satir⁷ y en los modeladores de la conducta humana Bandler y Grinder⁸, hemos establecido un modelo de cuatro *categorías de comunicación* fundamentales. Este modelo está organizado en torno a los cuatro sistemas representacionales preferidos: el sistema visual, el sistema kinésico, el sistema auditivo-tonal y el sistema digital.

Hay una terminología eficaz que usaremos en este libro para identificar cada una de las categorías de comunicación. Debido a que el modelo está organizado en torno a los cuatro sistemas representacionales, usaremos las etiquetas siguientes. Una persona que

manifiesta características asociadas con la categoría de comunicación visual será llamada «visual». La que opera dentro de la modalidad kinésica será llamada «kino». Quien exhibe conductas asociadas con el sistema auditivo será llamado «tonal» y una persona que opera desde el sistema digital será llamada «digital».

Estas etiquetas pueden ser usadas de dos maneras. Una manera consiste en describir a un individuo que habitualmente representa la experiencia con uno de los sistemas más que con los otros. La otra consiste en describir cómo un individuo representa su experiencia en una situación particular. En este caso, la etiqueta identifica el modo *dominante* de conducta en esa situación particular. A propósito de la ilustración de la página 90, por ejemplo, podríamos decir que el hombre está *siendo* un «kino» y la mujer está *siendo* una «visual».

La lista siguiente representa las áreas específicas de conducta cubiertas por el modelo de categorías de comunicación. Esas conductas son diferentes para cada uno de los cuatro sistemas y se describen detalladamente en el texto. En el Apéndice C⁹ se presenta una tabla completa con conductas específicas enumeradas bajo los sistemas «visual», «kino», «tonal» y «digital».

1. Predicados que presuponen un sistema representacional (sistema preferido)
2. Características posturales
3. «Tipos» corporales y movimientos
4. Tamaño de los labios
5. Patrones de respiración
6. Tonalidad, velocidad y ritmo de la voz
7. Elevación de los ojos con respecto a otros
8. Normas para mirar mientras se escucha
9. Tipologías de Satir
10. Violaciones del metamodelo: idiosincrasias lingüísticas
11. Significados del metamodelo formados incorrectamente
12. Claves de acceso

Es importante tener presente en este libro la advertencia anterior. Este modelo y las etiquetas asociadas con él son solo generalizaciones sobre personas. Suprimen una gran cantidad de información; esta es una parte de cómo se supone que funcionan. Pueden

hacer que nos resulte más fácil percibir, comprender y predecir la conducta. Sin embargo, como se menciona en un texto popular de psicología, «las etiquetas concebidas como meramente descriptivas podrían ser consideradas también como explicaciones del problema» (Coleman, 1972, p. 642). Nunca deberían ser usadas de un modo que pueda interferir con nuestras *percepciones de* aquellas personas a quienes hemos etiquetado o con nuestras *conductas hacia* ellas. Los ejemplos que siguen tienen la finalidad de simplificar la tarea de detectar patrones de comportamiento. Sin embargo, recuerda que siempre es mejor que uses tus propias observaciones cuando un modelo no encaja.

5. Claves corporales y posturales

Aunque la herencia desempeña un papel importante en la creación del aspecto físico que mostramos, los psicólogos han reconocido durante mucho tiempo la relación entre la personalidad –nuestro modelo del mundo– y las características físicas¹⁰. Debido a que tales cualidades físicas se exhiben externamente, son señales comunicativas que pueden ser herramientas útiles en el proceso de desmitificación de la comunicación.

«Visuales»



«La señora McCulvary fue mi profesora en tercero de secundaria. La recordamos con aprecio, y hasta cariñosamente. Era tan delgada y alta que la llamábamos “avestruz”, aunque este apodo podía deberse también al “plumas” colorido que llevaba a veces. Parecía que siempre estaba mirando a todos por encima del hombro y tendía a gritar

cuando nos hablaba».

La descripción anterior de la ficticia señora McCulvary es un buen ejemplo de algunas de las características exhibidas a menudo por los «visuales». No es raro que el «visual» sea delgado, aunque a veces podemos tropezar con un «visual» muy grueso u obeso (véase *infra*: «Cuerpo: análisis breve»). Normalmente están erguidos y con los hombros hacia arriba o hacia atrás. Las personas que se comportan como «visuales» mantienen el cuello erguido y recto, como su cuerpo. A menudo parece que «(se) guían con el mentón» cuando caminan, y sus movimientos pueden ser descritos como duros o bruscos. Los «visuales» suelen tener una caja torácica menor que la de los individuos de otras categorías y tienden a respirar más con la parte superior del pecho. No es raro que los «visuales» hablen de forma rápida, clara o distinta, con un tono de voz más alto que las personas pertenecientes a otras categorías.

La ilustración siguiente muestra alguna de las características físicas que acabamos de describir. Algunas de esas conductas posturales y tonales se pueden observar en individuos que operan en el sistema visual aun cuando su sistema preferido no sea visual. Esto incluiría la respiración y el movimiento, aunque lo más probable es que el tipo corporal y la extensión de la caja torácica del visual se manifiesten solo en un «visual» típico. *Esta capacidad de operar en sistemas que no son el sistema preferido se da en todas las categorías de comunicación.*

Visual



«Kinos»

Piensa en la imagen evocada por Papá Noel. Siempre es representado como un varón suave y más bien regordete, de mejillas sonrosadas y una abundante barba blanca. Cuando se ríe, se le mueve la barriga y suscita sensaciones cálidas y de felicidad.

La figura de Papá Noel es un ejemplo apropiado de un «kino». El cuerpo del «kino» típico tiene por lo general más carne que el de los individuos de las otras categorías, aunque no tienden a ser obesos. En los individuos que se comunican desde esta modalidad, los hombros suelen adoptar una postura redondeada; a veces se inclinan ligeramente hacia delante cuando hablan y cuando escuchan. Sus movimientos tienden a ser ligeros y ágiles; de lo contrario, ¿de qué otra manera podría Papá Noel bajar por la chimenea! Comparado con otras categorías, el «kino» típico suele tener una caja torácica mayor. Quienes operan desde esta modalidad tienden a respirar con la parte inferior de los pulmones. De manera general, se podría decir que la tonalidad de un «kino» tiene cualidades suaves o despreocupadas, con un ritmo más lento y un volumen y un tono

menor que las otras categorías. La ilustración siguiente representa algunas de las cualidades típicas de estos individuos.

Kino



Cuerpo: análisis breve

Si piensas en términos del aspecto de la experiencia al que prestan atención el «kino» o el «visual» típico, la estructura de su cuerpo empieza a tener sentido. Cuando opera desde la modalidad visual, una persona se *disocia* o desconecta de las experiencias corporales. Esto se debe a que son las partes visuales del entorno las que atraen primeramente su atención. Es frecuente que necesidades físicas como el hambre (¡o la sensación de estar lleno!) pasen desapercibidas y, aunque los «visuales» típicos tienden a ser más delgados que las personas cuyo sistema preferido es el kinésico, también pueden volverse obesas. A diferencia de los «visuales», los «kinos» típicos están más alerta a las comodidades y necesidades corporales, incluido el hambre y la comida, de modo que tienden a quedar llenos. Además, mientras que un «visual» suele vestir ropa ceñida, bien conjuntada y hecha a medida, es más probable que un «kino» vista ropa más ligera y cómoda.

Recordemos una vez más que se trata de generalizaciones. Todos tenemos la capacidad de «ser» cualquiera de las categorías de comunicación en diferentes momentos. Lo que se ofrece aquí son patrones de conducta observable, coherencias desde las cuales podemos predecir eficazmente estilos específicos de comunicación y porciones de experiencias de las que, con mayor probabilidad, son conscientes las personas.

«Tonales»

Parece que, al menos en los Estados Unidos y en otras culturas occidentales, la proporción de «tonales» típicos es menor que la de otras categorías. Por ello, es más difícil hacer generalizaciones precisas sobre ellos. Nuestra experiencia con los pocos «tonales» que hemos encontrado nos lleva a creer que su físico varía, pero tiende hacia la delgadez más que hacia la obesidad. Como se muestra a continuación, una postura comunicativa común para este grupo consiste en cruzar los brazos sobre el pecho, con la cabeza inclinada hacia un lado y hacia abajo, quizá para escuchar. Cuando hablan, mantienen más control sobre la parte auditiva de la comunicación que la mayoría de las personas. Con el fin de mantener este control sobre la reproducción de aspectos tonales de su lenguaje necesitan tener una respiración profunda. Tienden, por tanto, a tener cajas torácicas más amplias que los «visuales» y a utilizar sus pulmones más plenamente.

Tonal



«Digitales»

Una persona que se comunica desde la modalidad digital habla generalmente en un

tono monótono, cortante y seco. Dado que las variaciones en el tono son relativamente poco importantes para los «digitales» típicos, estos exhiben patrones de respiración más parecidos a los de los «visuales», es decir, respiran con la parte superior del pecho. El sistema digital está basado en el lenguaje, una conducta que se adquiere a medida que la persona madura. Una persona «digital», como una «visual», está disociada de sus sensaciones. Dado que la facultad del lenguaje llega de algún modo en la vida más tarde que las habilidades visuales, tonales y kinésicas, puede suceder que una persona se vuelva «digitalizada» como respuesta a alguna situación del entorno. La mayoría de los «digitales» que hemos observado tienen tipos corporales similares al del «kino». Esto sugiere la adopción del sistema digital como un medio para arreglárselas (a través de la disociación) con sensaciones que podrían no ser agradables. La imagen siguiente ilustra algunas de las cualidades de un «digital».

Digital



Tamaño de los labios

Una característica interesante que parece guardar correlación con la categoría de

comunicación de la persona es el tamaño de los labios. Esto es especialmente cierto a propósito del labio inferior. Tal vez te resulte interesante cotejar este fenómeno con tus propias observaciones. Las personas orientadas visualmente suelen caracterizarse por tener labios más bien delgados y apretados. Las personas que operan desde la categoría kinésica tienen habitualmente labios más carnosos y suaves. Sin embargo, los «tonales» y los «digitales» varían, y estos últimos tienden a tener labios más delgados y apretados.

Voz: análisis breve

Las características de la voz asociadas con cada una de las categorías de la comunicación están relacionadas con patrones de respiración. Por ejemplo, dado que los «visuales» tienden a respirar con la parte superior del pecho, el volumen de aire inspirado será menor que el inspirado por un «tonal», que utiliza más los pulmones. Con un volumen de aire tan reducido, los «visuales» necesitan hablar más rápido con el fin de decir el mayor número posible de palabras en cada respiración. Puede suceder que hablen a menudo con un tono de voz más alto porque esto corta la corriente de aire que cruza las cuerdas vocales, permitiéndoles conservar aire.

Los «kinos», por otro lado, con el fin de respirar con la mayor profundidad posible, tienen que abrir más la tráquea. Esto puede dar a sus voces una cualidad más entrecortada o ligera cuando hablan. Esta relajación de la garganta podría contribuir también a la tendencia a hablar con un ritmo más lento que las otras categorías.

Recuerda que todos tenemos la capacidad de «ser» una –o incluso una combinación de cada una– de estas categorías en diferentes momentos. Incluso los «visuales», «kinos», «tonales» y «digitales» típicos pueden fluctuar, haciendo que los tipos o las constituciones corporales sean poco fiables. En vez de depender de un modelo altamente generalizado, siempre es mejor que mantengas canales de percepción abiertos y claros y confíes en tu propia *experiencia*.

6. Otras claves de conducta

Hay ciertos patrones de conducta que parecen coherentes dentro de cada una de las categorías de comunicación, particularmente en situaciones estresantes. Una persona «visual» presta más atención a los aspectos visuales de una interacción. Esto incluye tanto las expresiones faciales y otros gestos y movimientos de quienes la rodean como sus propias imágenes visuales producidas internamente. Con el fin de prestar atención adecuadamente a la persona con la que está hablando, para el «visual» es importante situarse de modo que pueda ver claramente todo lo posible de esa persona. Por esta razón, los «visuales» tienden a mantener más distancia física de los demás, al menos la suficiente para ser capaces de ver la mayor parte posible –si no la totalidad– de las personas con quienes se están comunicando. Debido a que a menudo tienden a situarse en un ángulo que les dé una posición ventajosa, por lo general por encima de los demás, a menudo parece que miran a todos los demás «por encima del hombro».

Las personas que operan desde la categoría de comunicación kinésica dependen en gran medida de las sensaciones con el fin de comprender –y dar sentido a– lo que sucede a su alrededor. Es muy probable que se sitúen, siempre que sea posible, en una posición desde la que estén lo bastante cerca como para poder tocar a las personas con las que hablan. Así como el «visual» obtiene información sobre un hablante observando movimientos sutiles, la tensión y relajación muscular, el «kino» obtiene esa misma información a través del tacto y la proximidad. Aun cuando las personas que operan desde cualquiera de esos sistemas tienen la capacidad de usar cualquier sistema representacional, tienden a depender de su sistema preferido para la mayor parte de la información.

Como puedes imaginar, hay muchas posibilidades de que se produzcan incomodidad y malentendidos entre individuos que se comunican desde dos categorías de comunicación diferentes. Mientras que el «visual» necesita distancia para obtener una «imagen clara» del proceso, el «kino» quiere acercarse lo suficiente para asegurar una «buena conexión». Sin embargo, en el momento en que el «kino» traspasa la distancia en que el «visual» se siente cómodo, este se siente estresado. Y comunica el estrés –habitualmente de forma analógica, poniendo tensos los músculos del esqueleto y tensionando la tonalidad de la voz– al «kino», que responde también experimentando estrés. Naturalmente, en la situación de estrés, el «kino» querrá más «contacto» aún, y las demandas de cercanía aumentarán y darán como resultado aún más estrés para el

«visual».

Todos los procesos descritos anteriormente pasan casi totalmente desapercibidos para los individuos implicados. Es un patrón común que se encuentra en las parejas que solicitan *counseling*. Es frecuente que los resultados se verbalicen de la siguiente manera: Marido: Nunca tengo la sensación de que conectamos realmente, en especial cuando discutimos. Siento como si existiera una gran distancia entre nosotros.

Mujer: Parece que no percibe nunca la imagen completa. Siempre está invadiendo mi espacio y «dando zarpazos» contra mí mientras tratamos de mantener una conversación seria.

(Naturalmente, estos papeles se pueden intercambiar con frecuencia).

El antropólogo Edward Hall ha observado patrones similares dentro de enteras culturas. En una entrevista con Kenneth Friedman, Hall señala que, entre las culturas que ha estudiado, los árabes prefieren una «distancia conversacional» mucho más próxima que la de los demás pueblos, especialmente comparados con los americanos típicos. La descripción que él hace de sus conductas es una mezcla interesante de limitaciones sociales (véase el capítulo 1) y sistemas representacionales:

En términos generales, lo que hacen es codificar sus reacciones. Se dicen a sí mismos: «¿Qué siento hacia esta persona?». Dicho con una expresión norteamericana contemporánea: «¿Qué tipo de vibraciones recibo de ella?». También responden a los olores y a las cualidades térmicas de la otra persona. Decimos que fulano tiene una personalidad cálida. Esto es literalmente cierto, y hay [también] personas muy secas: son las que sacan el calor de ti. Y también captan señales térmicas, olfativas y kinésicas. En las conversaciones mantenidas en Oriente Medio hay una gran cantidad de contacto físico... (Friedman, 1979, p. 48).

Las posturas generales de los «tonales» y los «digitales» con respecto a otros son menos coherentes, aun cuando ambos tienden a situarse lo suficientemente cerca para escucharse. Los «digitales» evitan también tanto el contacto físico como el visual. Es posible que la entrada visual distraiga al «digital» de la alta concentración necesaria para mantener el control sobre su producción verbal, mientras que un contacto físico tiene la capacidad de «conectarlo de nuevo» con las sensaciones de las que está disociado. Mientras que los «digitales» y los «visuales» miran fijamente por encima de las cabezas de los demás —«pensando» y «buscando cuáles son las palabras correctas que van a

decir»—, los «tonales» tienden a apartar la mirada hacia abajo y a desviarla del hablante, también con el fin de no distraerse, si bien lo hacen con mayor frecuencia mientras escuchan que mientras hablan.

Tocar

Se puede decir que quienes se comunican habitualmente desde la categoría digital han aprendido un patrón particular para arreglárselas. Especialmente cuando se encuentran en una situación estresante, estos individuos parecen *disociarse* de sus sensaciones y emociones, e incluso de su conciencia corporal. Lo hacen «refugiándose en la cabeza» y llenando el vacío con un torrente de palabras.

El hecho de tocar a las personas que se comportan de esta manera, que se comunican desde esta categoría, puede hacerles recordar repentinamente que se han disociado de un cuerpo, y de sus sensaciones y emociones. Tal vez por esta razón han aprendido a mantener una cierta distancia física con respecto a los demás. Este es un punto importante que se ha de recordar en la comunicación con los «digitales» y, en algunos casos, también con los «visuales». Se puede usar el contacto físico para distraer a estos individuos de sus procesos de pensamiento continuo. Y también se puede utilizar para ayudarles a conectar de nuevo con sus cuerpos y emociones.

Normas para escuchar

Parece que hay ciertas normas para escuchar asociadas con cada una de las categorías de comunicación. Aun cuando estas normas varían dependiendo de las culturas, para cada categoría se mantienen coherentes dentro de la cultura¹¹. Las normas se refieren al contacto visual directo y se describen más adelante. Una vez aprendidas, estas normas pueden proporcionarte más comprensión y control sobre el proceso de comunicación.

Una persona que opera desde el sistema visual tiene que ser capaz de *ver* al hablante con el fin de comprender fácilmente lo que se está diciendo. Después, esta necesidad es generalizada o «proyectada» en otras personas con las que el «visual» se comunica. La norma *mirar-para-escuchar* se puede formular como sigue:

Dado que tengo que mirarte con el fin de escucharte y comprenderte, entonces tú tienes que mirarme con el fin de que yo sepa que me estás escuchando y comprendiendo.

Observa cómo la norma representa un tipo especial de *equivalencia compleja*. Esto se

abordará con más detalle en el capítulo 3. En el caso de los «digitales», y especialmente en el de los «tonales», la norma mirar-para-escuchar se invierte para pasar a ser la norma *tener-que-mirar-hacia-otro-lado*. Dado que la entrada visual es una distracción de su capacidad para oír y comprender, los «tonales» y los «digitales» podrían formular la norma sobre la dirección de la mirada del modo siguiente:

Tengo que mirar hacia otro lado con el fin de oír y entender.

Sin embargo, esta norma no se proyecta sobre otras personas, a diferencia de lo que sucede con la norma mirar-para-escuchar de los «visuales». El «tonal» y el «digital» no necesitan mirar para ver si el oyente está mirando, dado que el componente visual no es el elemento importante para ellos en el proceso de comunicación.

La contradicción entre las dos normas para escuchar tiene muchas ramificaciones. ¿Con cuánta frecuencia te has encontrado con –o has participado en– la escena ilustrada a continuación, en la que el adulto enfadado agarra el mentón del niño con la mano, diciendo: «¡Mírame cuando te hablo!»? Este podría ser un ejemplo de conflicto entre las normas mirar-para-escuchar y tener-que-mirar-hacia-otro-lado.

Norma mirar-para-escuchar



En situaciones estresantes, los «digitales» y los «tonales» se sienten normalmente menos cómodos tratando de comprender lo que se les dice si se sienten «forzados» a

establecer contacto ocular. Esto es generalmente cierto a propósito de alguien que opera desde el modelo kinésico. Lo que ven estas personas distrae su atención del sistema representacional en el que establecen la mayoría de las distinciones. Los otros sistemas simplemente no proporcionan información de maneras que sean utilizadas por ellos con tanta facilidad como la información que se adapta a su sistema preferido.

Hay otra dificultad que surge cuando alguien que sigue la norma mirar-para-escuchar cree también que si alguien mira hacia otro lado cuando habla, significa que está mintiendo¹². En la situación de la ilustración anterior, si el niño no opera desde el sistema visual, podría resultarle difícil hablar mientras mira directamente a un adulto. Recordemos una vez más que, debido a la distracción visual, el niño podría tener dificultades para «pensar» en su sistema habitual si no mira hacia otro lado. Esto podría ocasionar consecuencias nefastas si el adulto piensa que el niño miente porque desvía la mirada.

En el capítulo 1 nos referimos, a propósito de las limitaciones sociales (véase la página 55), a una norma de contacto ocular en parte diferente. En ese ejemplo se demostró cómo una falta de conocimiento o comprensión de la norma social que gobierna el contacto ocular directo puede llevar al conflicto entre individuos de diferentes trasfondos culturales. Es importante reconocer que existen también diferencias entre individuos de un grupo social homogéneo. Esto se debe a que las personas tienden a orientarse hacia aspectos de la experiencia que guardan relación con sus sistemas representacionales preferidos. Si puedes identificar esas diferencias entre personas, puedes «sintonizar», «ver claramente» y «conectar» con los modelos del mundo de otras personas. Esta es una de las cualidades «mágicas» de los comunicadores muy eficaces. Al identificar y –después– usar esas diferencias, correrás un riesgo menor de cometer la equivocación de juzgar la conducta de otra persona únicamente por los estándares de tu propio modelo. Puedes «llenar un vacío» más fácilmente entre tú y tus clientes, estudiantes, colaboradores y cualquier otra persona con la que para ti es importante comunicarte.

7. Tipologías de Satir

Los siguientes patrones de conducta proceden de Virginia Satir, una persona extraordinariamente dotada como profesional de la ayuda. En su libro *Peoplemaking: el arte de crear una familia*, identifica cinco «actitudes posturales» que las personas adoptan durante el proceso de comunicación¹³. De las cinco posturas, solo una representa comunicación *congruente*: la respuesta «niveladora» ocurre durante la comunicación cuando «todas las partes del mensaje van en la misma dirección: la voz dice palabras que corresponden a la expresión facial, la posición del cuerpo y el tono de voz» (p. 72). En su forma exagerada, afirma Satir, «tan exagerada que nadie podría no entenderlo» (p. 63), hemos incorporado las otras cuatro en nuestro modelo de categorías de comunicación como «tipologías de Satir», así llamadas tras la obra de Bandler y Grinder¹⁴. Estas posturas están asociadas con las categorías de comunicación del modo siguiente.

Sometidos a estrés, los «visuales» tienden a adoptar las características posturales del «acusador» de Satir. Es decir, adoptan una postura agresiva, apuntando con el dedo a la persona con la que están hablando y usando expresiones como: «Siempre haces eso. ¿Por qué no puedes hacer nada bien?». (En el capítulo siguiente se expone una presentación más completa de patrones lingüísticos usados por cada una de las categorías de comunicación).

Las personas que operan como «kinos» asumen la postura del «apaciguador», especialmente en situaciones de estrés. Satir representa a una persona apoyada sobre una rodilla, con las palmas de las manos hacia arriba, como si «pidiera perdón». Frases asociadas con esta postura son: «Me siento muy mal por hacer que te pongas furioso conmigo. Sencillamente no puedo hacer nada bien. Por favor, perdóname».

Los «digitales» adoptan la postura del «computador». Al cruzar los brazos y evitar el contacto ocular mirando por encima de las cabezas de todos, les resulta fácil perderse en su lenguaje superlógico, de base no sensorial. Particularmente en situaciones estresantes, estos individuos usan expresiones como: «Se podría sugerir que el procedimiento correcto en tales casos, especialmente si uno está de acuerdo con los argumentos corrientes, es estadísticamente más apropiado para las observaciones anteriores que para las posteriores».

Aunque la persona «tonal» asume a veces características del «computador», es más probable que asuma el papel del «distractor» de Satir. Si oye por casualidad a dos

personas que están hablando y a punto de enfadarse (¡recordemos que es extremadamente sensible a sus señales tonales y, por tanto, su «ritmo» es exquisito!), podría interrumpir repentinamente su conversación preguntándoles qué hora es, subiendo demasiado el volumen de la televisión o de la radio o con alguna otra acción de distracción. Sometido a estrés, como en la situación anterior, es probable que el «tonal» diga cosas como: «Es bueno que las personas como vosotros puedan mantener una relación tan armoniosa. Tiene que ser agradable saber que os tenéis en cuenta. ¿Dónde está el folleto de la programación televisiva?».

Satir señala que hay a menudo una diferencia entre lo que parece comunicar el cuerpo de la persona y lo que «pasa por dentro». Donde la postura del «computador» parece expresar «tranquilo, sereno y sosegado», dice Satir, esa persona podría sentirse muy vulnerable. El «apaciguador» dice con su postura: «Me siento impotente», mientras que por dentro se siente completamente indigno. El «acusador» que comunica «Aquí el jefe soy yo» con su postura, se siente solo y fracasado, mientras que el constantemente irrelevante «distractor», caracterizado por su postura carente de equilibrio, podría sentir que no le importa a nadie.

Cada una de las posturas de Satir puede ser exhibida de formas menos obvias. Los gestos de las manos indican a menudo una de las posturas. Señalar con el dedo o poner las palmas de las manos hacia arriba puede indicar posturas «acusadoras» o «apaciguadoras», respectivamente. Especialmente cuando se combinan con expresiones clave como: «Tú siempre...» y «Lo siento...», estos gestos pueden ser indicaciones importantes acerca de cómo una persona se relaciona con el mundo y con quienes la rodean. La detección de tales patrones puede ayudarte a establecer *rappport* con las personas con quienes convives y trabajas, a la vez que te ayuda a comprender cómo las personas quedan «estancadas» en patrones comunicativos que no les dan en ningún momento lo que quieren y necesitan.

Otra advertencia

No se ha de considerar que las generalizaciones anteriores son aplicables universalmente. Se presentan como herramientas útiles para notar y describir patrones en la conducta de las personas. Enseñamos esas herramientas para ayudar al estudiante de este modelo a ser más sensible a –y consciente de– lo que le presenta la persona con la que se comunica, y a estar orientado más externamente en vez de atender a su propio modelo personal del mundo. Cuando una conducta es identificada como idónea en otros

patrones, puedes usarla para ayudarte a comprender el modelo del mundo de esa persona y puede servirte para obtener la confianza y el *rapport* necesarios para una comunicación efectiva. Esas generalizaciones son solo modelos y, como tales, contienen todas las limitaciones inherentes a cualquier modelo. *Úsalas cuando y donde pueden aplicarse y descártalas cuando no encajan.*

8. Resumen

En este capítulo se ha mencionado el estrés en relación con el sistema representacional preferido de una persona. Lo que hace que sea tan importante es el efecto que tiene en las percepciones y en la conducta individual. Como demuestra la historia del hombre que sufrió un ataque de pánico (cf. *supra*, p. 88), los individuos sometidos a estrés tienden a volverse al sistema representacional en el que establecen la mayoría de las distinciones. Esta conducta *de afrontamiento*, aprendida probablemente en un momento temprano de la vida, demuestra ser útil en situaciones suficientes y ello garantiza su mantenimiento. Lo insidioso de esta clase de estrategia para hacer frente a la realidad está en que es precisamente en las situaciones estresantes donde las personas deberían establecer el mayor número de distinciones y tener la mayor cantidad de información posible sobre el entorno. Resulta irónico el hecho de que durante esos momentos de mayor necesidad las personas tienden a optar (inconscientemente) por adoptar los patrones limitadores de sus sistemas preferidos, a menudo excluyendo los otros sistemas.

Cuando las personas acuden a la terapia de *counseling*, ordinariamente se debe a que tienen a disposición un número muy limitado de recursos. Las personas suelen buscar *counseling* porque sufren situaciones de estrés asociadas con dolor emocional o con los problemas derivados de tener que arreglárselas en una sociedad compleja. Reconocer las limitaciones de las personas puede ser el primer paso para ayudarlas a descubrir alternativas, nuevas elecciones de percepción y conducta. Esto es cierto en muchos contextos diferentes, desde el aula hasta los despachos y las oficinas.

Tu capacidad para identificar y usar el mismo sistema representacional utilizado por las personas con quienes trabajas y vives te ayudará a desarrollar y mantener un alto nivel de comunicación eficaz. Determinar las categorías de comunicación que esas personas usan en diferentes situaciones puede servirte para ganarte su confianza a la vez que te permite obtener la información necesaria con el fin de ayudarlas a introducir cambios que quieren y necesitan. Esta es verdaderamente la «magia» de la comunicación vigorosa y eficiente.

Cuando una persona se comunica contigo, te presenta información sobre la manera en que ha creado su modelo del mundo. Esto incluye datos sobre cómo y dónde se incorporaron a su modelo algunos de los límites. Con esta información, no solo eres capaz de acompañar (*pace*) su experiencia (establecer/mantener *rapport*), sino que también eres capaz de *guiarla* para cambiar sus percepciones o conductas que son

limitadoras y dolorosas. Esto se puede hacer tanto verbal como no verbalmente, utilizando todos los sistemas análogos de posturas corporales, respiración, tonalidad de la voz, etcétera. El ejemplo que sigue demostrará algunas de esas técnicas.

Una persona altamente visual acude para una entrevista inicial. Deduces esta información de una combinación de estos datos: posturas corporales, constitución física, tamaño de los labios, vestido, uso de ciertos predicados y otras claves. Tú sabes ya que, de acuerdo con una de sus normas para comunicarse, es necesario mirar con el fin de comprender lo que la otra persona está diciendo. Si miras hacia otro lado o escuchas girando la cabeza, como hacen algunos, tal persona podría acusarte de no prestar atención. Este pobre *pacing* se podría agravar más si te situaras demasiado cerca e «invadieras su espacio». Recuerda que las personas orientadas visualmente se sienten por lo general más cómodas cuando pueden verte desde una cierta distancia con el fin de tener «la perspectiva completa».

Al aceptar las normas de esta persona, correspondiendo a sus predicados –en suma, operando desde su modelo del mundo–, empiezas a preparar el camino para una relación exitosa. Puedes *reflejar* varios aspectos de su categoría de comunicación correspondiendo con tu postural corporal, tonalidad y predicados, y obedeciendo las normas asociadas con ese sistema. Esto te permitirá a veces detectar áreas de dolor y límites en la percepción de esta persona que de otro modo habrían permanecido ocultos para ti. Al mismo tiempo, demuestras «aceptación» reflejando, y proporcionas a la persona la oportunidad de *verse*, *oírse* y *sentirse* de maneras que están normalmente fuera de su conciencia. Mientras se mantenga el *rappport*, puedes utilizar esta forma sutil de *feedback*. Por ejemplo, puedes llevar a la persona a un lugar más cómodo o funcional simplemente *modelando* esos cambios en ti mismo. Al cambiar su «reflejo» de este modo, la persona tiene la oportunidad de experimentar efectivamente nuevas elecciones en un nivel profundo e inconsciente, y de «probarlas», por decirlo así. Mientras estés abierto a cambios sutiles en la persona con la que estás trabajando, puedes decir inmediatamente si los cambios son apropiados (o no) para ella.

Estas son solo algunas de las maneras en que se puede utilizar esta información. Al aprender y experimentar los patrones sutiles de comunicación expuestos en este libro, puedes encontrarte produciendo aplicaciones cada vez más innovadoras en muchas situaciones diferentes.

En el Apéndice C se ofrece una tabla completa de todas las características

conductuales asociadas con cada una de las categorías de comunicación.

1. El término «sistema representacional» procede de Bandler y Grinder. Para más información, véase Bandler y Grinder (1975, pp. 6-26).
2. De acuerdo con el modelo de Bandler y Grinder, hemos puesto juntos los sistemas olfativo y gustativo. Usamos el término «olfativo» y el símbolo «O» porque establecemos muchas más distinciones con nuestro sentido del olfato que con nuestro sentido del gusto, que puede diferenciar solamente entre cuatro estímulos básicos: dulce, ácido, salado y amargo.
3. Bandler y Grinder (1976) analizan el «sistema representacional más altamente valorado» (p. 8). Y lo explican de este modo: «Para nosotros, “sistema representacional más altamente valorado” significa el sistema que la persona usa habitualmente para hacer consciente la información» y «ninguno de los sistemas es mejor que los demás, aunque algunos pueden ser más eficientes para ciertas tareas» (p. 26). Nosotros hemos incorporado este constructo en el sistema representacional preferido (SRP) en su forma más ampliada, tal como se presenta en este libro. No obstante, hemos de señalar que la investigación sobre el SRP no es concluyente. Como hemos mencionado anteriormente, un autor ha llegado a afirmar: «No hay... ninguna base para conjeturar que las personas representan su mundo internamente de un modo preferido que se podría deducir de los predicados que eligen» (Heap, 1988, p. 275), aunque sus conclusiones han sido cuestionadas por otros, como Tosey y Mathison (2009), quienes sugieren que tales conclusiones deberían ser matizadas por el número (muy pequeño) y la cualidad (en su mayoría, tesis de posgraduados) de los estudios revisados por Heap (p. 134).
4. A diferencia de lo que sucede con la información que entra en nuestros cerebros desde los otros sistemas sensoriales, el olor no pasa por el tálamo y, por tanto, no está sujeto al filtro del tálamo que experimentan los otros sistemas.
5. Véase el apartado «Confianza: establecer *rapport*», en el capítulo 1.
6. Para más información, véase el apartado «Mapeo», en el capítulo 4.
7. Especialmente importante es el libro de Satir, *Peoplemaking* (1972) [*Peoplemaking: el arte de crear una familia*], al que nos referiremos más adelante en esta sección.
8. Los dos libros de Bandler y Grinder, *The Structure of Magic, Vol. I* (1975) y *Vol. II* (1976) [*La estructura de la magia*], contienen parte de la información usada para crear el modelo de categorías de comunicación presentado en este libro.
9. Esta tabla fue desarrollada primariamente a través de la obra de Frank Pucelik, del Meta Institute, con aportaciones de estudiantes de varias partes de Estados Unidos. Sería interesante comparar esas observaciones con las de individuos de otros trasfondos culturales.
10. William Sheldon, autor de *The Varieties of Human Physique* (1940) y *The Varieties of Human Temperament* (1942) [*Las variedades del temperamento*], es famoso por su investigación sobre la relación entre temperamento y físico. Aunque este libro presenta correlaciones entre varios patrones de conducta, incluidos tipos corporales, la necesidad de proseguir la investigación plantea posibilidades interesantes para los psicólogos experimentales y para otros estudiosos en el campo de las comunicaciones humanas.
11. Véase el apartado «Limitaciones sobre el modelo», en el capítulo 1, especialmente las «Limitaciones sociales».
12. Este es otro ejemplo de una equivalencia compleja (véanse las páginas 67-68 y 177-178). En este caso, un significado particular, «mentir», es asociado a una conducta específica –desviar la mirada al hablar–. Así, una conducta que es necesaria para la persona que necesita desviar la mirada mientras habla puede plantear problemas si es mal interpretada por alguien que presenta la mencionada equivalencia compleja. Hay un excelente análisis de la equivalencia compleja en Bandler et al. (1976), a partir de la p. 38.
13. Véase Satir (1972, pp. 59-85) para una presentación completa de sus «patrones de comunicación».
14. Véase Bandler y Grinder (1976, p. 47).

EL METAMODELO

Si él [el maestro] es sabio de verdad, no os pedirá que entréis en la casa de su sabiduría, sino que os guiará, más bien, hasta el umbral de vuestro propio espíritu.

Jalil Gibran, *El profeta*

1. El sistema representacional digital

Representación simbólica

El sistema digital, el lenguaje, es la representación *simbólica* de la experiencia. Es el único sistema que puede representar todos los demás sistemas representacionales, a la vez que puede representarse él mismo. Al no estar directamente relacionado con ninguno de nuestros órganos sensoriales, es tan único que merece una atención especial. La importancia histórica de este sistema es analizada por Mike y Nancy Samuels en su libro *Seeing with the Mind's Eye* [*Ver con el ojo de la mente: historia, técnicas y usos de la visualización*], donde afirman:

Con el desarrollo del lenguaje y de un sistema escrito para registrarlo, el pensamiento racional adquirió una posición dominante. Las palabras llegaron a funcionar como etiquetas que permitían al ser humano desvincularse de su experiencia y analizarla...

Con esos cambios se produjo el nacimiento de la civilización, la ley y el orden, el desarrollo de los sistemas filosóficos y morales, y el crecimiento de la matemática y la ciencia. A medida que el conocimiento y la comunicación aumentaron, las personas empezaron a desempeñar papeles sociales altamente especializados, llevando el sentido de separación y alienación de la naturaleza hasta el extremo (1975, pp. 12-13).

¡El sistema digital es una herramienta magnífica! Como sucede con los otros sistemas, no es solo un indicador de cómo una persona crea su modelo del mundo, sino que también sirve tanto para aumentar como para limitar la percepción. El análisis de las limitaciones sociales (capítulo 1) ha descrito cómo nuestra capacidad para nombrar algo afecta a la manera en que lo percibimos. En un ejemplo se mostró cómo la capacidad de los esquimales para nombrar más de setenta clases de nieve diferentes es muy importante para su supervivencia en los duros climas del polo norte. Solo con su trasfondo (digital) lingüístico específico es posible percibir las variaciones en la cualidad de la nieve indicadas por su vocabulario.

Incrustado en el elemento codificador de nuestros procesos lingüísticos se encuentra lo que podríamos llamar un *potenciador de la percepción*. Una vez que se ha asociado un símbolo lingüístico a una experiencia específica, se convierte en un elemento discreto y manipulable que se diferencia del entorno que rodea a la experiencia. El semiólogo J. Samuel Bois analiza en el libro *The Art of Awareness* el poderoso efecto del lenguaje y

afirma:

Vemos el mundo a través de las mallas de ese filtro de factura humana; proyectamos en el mundo de los fenómenos las relaciones que hemos aprendido a observar entre las partes del discurso; interpretamos lo que sucede en función de la lógica de causa-efecto incrustada en nuestra gramática (1966, p. 19).

Comunicación análoga versus digital

La clave de la expresión digital (lenguaje) es la asociación *arbitraria* de símbolos-palabra a cosas o procesos. No hay una conexión necesaria entre el nombre y la cosa nombrada. Por el contrario, «análogo» significa, por definición, que algo es similar a otra cosa. Por consiguiente, podemos esperar que la comunicación o «lenguaje» analógico se relacione más estrechamente con aquello a lo que se refiere.

Por ejemplo, si oímos la palabra «comer» en un lenguaje desconocido, es probable que no la comprendamos. Es únicamente un símbolo (digital), asignado arbitrariamente, para una conducta común. No obstante, si la persona representa la conducta (comiendo), es decir, si usa la comunicación analógica, es mucho más probable que se entienda el significado.

Pero donde la comunicación analógica es más universal (y más «primitiva»¹), también está limitada de maneras muy importantes. Dado que la comunicación analógica solo puede representar una cosa o una acción, no puede retratar un pensamiento o una idea y es, por tanto, incapaz de representar una negación. Solo el sistema representacional digital más abstracto y versátil puede expresar la negación. A diferencia de los sistemas análogos, el sistema digital puede expresar también manipulaciones de tiempo y número.

Otra limitación es la de la ambigüedad. Una sonrisa (análoga) puede proceder de una experiencia de placer o de una experiencia de dolor («A mal tiempo, buena cara»). Un encogimiento de hombros puede significar: «Me rindo», «No me importa» o «No lo sé». Con las comunicaciones análogas se corre siempre el riesgo de cometer errores de traducción, y en los sistemas análogos humanos no hay elementos calificadores para indicar cuál es el mensaje implícito².

Al comprender el valor de los mecanismos implicados en el proceso de asociar etiquetas a nuestras experiencias, podemos volvernos más atentos a algunos de los efectos que esas etiquetas tienen en nuestra percepción. No es insólito que juzguemos la conducta por su apariencia, asociándole un nombre o una etiqueta y «cosificándola», en mayor o menor medida. Esto tiende a interrumpir, o al menos a limitar, futuras

observaciones de los *efectos* de la conducta. Mara Palazzoli y su equipo de investigadores analizan este problema en el libro *Paradoja y contraparadoja*. Lo que descubrieron en su trabajo con familias esquizofrénicas fue que la *apariencia* no es necesariamente una indicación válida del *significado* de una conducta. Afirman: «Por ejemplo, si un paciente parecía triste, concluíamos que él *era* triste y llegábamos incluso a tratar de comprender *por qué* él era triste, y le invitábamos y animábamos a hablarnos sobre su tristeza» (1978, p. 26).

Des-condicionamiento lingüístico

Dando un paso más en su comprensión, Palazzoli y sus colaboradores empezaron a explorar la *función* de la conducta del cliente no solo dentro del sistema familiar, sino también con los terapeutas. A través de un proceso que llamaron «des-condicionamiento lingüístico», empezaron a cambiar su percepción de la conducta del cliente de la clave del *ser* (*being*), como en «Él está siendo (*is being*) triste», a la clave del *parecer* o *manifestarse*, como en «Él está mostrando tristeza» o «Parece triste».

Desde esta posición ventajosa, es mucho más fácil observar los *efectos* de la conducta, en vez de insistir en sus *causas*. Puede ser mucho más útil definir el sentido de una conducta o comunicación por los efectos finales que tiene sobre las personas que rodean al comunicador. Esto es especialmente importante con algunas formas de comunicación análoga.

2. El metamodelo: visión de conjunto

En 1975, Richard Bandler y John Grinder publicaron un libro que esbozaba su metamodelo, ahora popular: *The Structure of Magic, Vol. I*³ [*La estructura de la magia. Vol. I*]. Esta es una herramienta lingüística (digital) que ha resultado ser extraordinariamente útil tanto en entornos terapéuticos como de otro tipo. Se basa en la observación de que la conducta humana, especialmente la conducta lingüística, está gobernada por normas. Los mismos procesos de generalización, supresión y distorsión usados para crear nuestros modelos de la realidad se utilizan también en la creación de nuestras representaciones lingüísticas de la experiencia.

L. Michael Hall (mientras no se indique lo contrario, todas las citas atribuidas a Hall en este capítulo se toman de su libro *Communication Magic*, 2001) observó que la presentación original del metamodelo en *La estructura de la magia*, de Bandler y Grinder, «carecía de forma. Las ideas estaban ahí, la terminología estaba ahí, pero no tenía estructura. Apareció por primera vez de una forma no secuencial u ordenada... las ideas no eran fáciles de usar» (p. 149). Una de las aportaciones principales de uno de los autores de este libro (Frank Pucelik) consistió en organizar el modelo tal como se presenta aquí. Por cierto, esta era en gran medida la inspiración que estaba en el trasfondo del uso de la expresión «puesta al descubierto» (*demystified*) en el título de este libro, porque esta presentación bien organizada hace que sea mucho más *accesible*.

Tal como se presenta aquí, el metamodelo incluye varias distinciones que no figuraban en el original, y el formato se ha modificado. No obstante, las suposiciones básicas se siguen aplicando. Dado que es una herramienta lingüística, el metamodelo depende de las intuiciones naturales de cualquier hablante anglófono⁴. Nos gustaría señalar también que el modelo que sigue ha sido ampliado para incluir la contribución única de nueve distinciones nuevas. Nos referiremos a la síntesis de la versión del metamodelo de Hall (véase el Apéndice D) con frecuencia a lo largo de este capítulo, porque es una versión que se enseña a menudo en los seminarios y cursos de PNL.

Gramática transformacional

En el momento en que se publicó la primera edición de este libro, una escuela lingüística⁵ contemporánea propuso una relación entre lo que un individuo dice o escribe, y una representación lingüística interna más profunda. La gramática transformacional, que sigue siendo un modelo útil de lenguaje, llama «estructura de superficie» (ES) a la producción de una frase, el sonido físico o la secuencia escrita de símbolos y frases. La

«estructura profunda» (EP) es también un sistema de símbolos y frases, pero es mucho más compleja y abstracta. La EP es la representación lingüística completa de la experiencia de una persona que podría ser considerada como la intención o el pensamiento que está detrás de la ES.

La teoría afirma que la EP es transformada en ES por una serie de normas. Los especialistas en gramática transformacional sostienen que la EP y la ES se relacionan por ciertas operaciones formales que se adaptan a los conceptos de generalización, supresión y distorsión expuestos en el capítulo 1.

Conviene observar que, como señala Hall, mientras que la gramática transformacional formó la base para el metamodelo original de Bandler y Grinder, poco después de la publicación de su libro, algunos lingüistas, incluido Noam Chomsky, la abandonaron y adoptaron otros modelos lingüísticos, como la semántica generativa. Hall basó su propio trabajo en parte en el modelo epistemológico de semántica general de Korzybski que, según afirma, «proporciona un paradigma mucho más completo y más preciso para el metamodelo» (p. 293). Y a continuación sostiene que, como la semántica general, el metamodelo «se centra primariamente en la identificación de un “pobre mapeo” que impide una vida plena y llena de recursos... Como modelo neuro-lingüístico, trata de identificar expresiones que marcan nuestras áreas de problemas a la hora de mapear (en el esquema o modelo personal del mundo) que afectan al funcionamiento psicológico (cómo pensamos, sentimos, hablamos, nos comportamos, nos relacionamos, etcétera)» (p. 295).

En cualquier comunicación, el lenguaje hablado o escrito (ES) proporciona al oyente una rica variedad de información sobre el hablante. Indica cómo esa persona da sentido al mundo, cómo distorsiona sus percepciones y cuándo y dónde tienen lugar esas distorsiones. Los predicados, por ejemplo, pueden indicar su sistema representacional preferido. La estructura de superficie puede indicar también cuándo y qué clases de experiencias excluye el hablante sistemáticamente de su representación del mundo. Cuando ayudas al hablante a «conectar de nuevo» con la porción tácita de su representación digital de la experiencia (EP), empiezas un proceso de exploración. Este proceso puede llenar vacíos de comprensión que podrían tener lugar entre vosotros y prestar ayuda al hablante para que reconozca y afronte las limitaciones al crecimiento y la experiencia que tal vez él ni siquiera sabe que han existido.

Violaciones del metamodelo

Cada vez que lees o escuchas a una persona y sientes que tienes que «entrar» para comprender lo que se está diciendo, es una indicación bastante buena de que has experimentado lo que se denomina «violación del metamodelo». El hecho de que te sientas confuso o necesites producir internamente información que falta —o está distorsionada— en la ES del hablante es una señal de que estás utilizando tus procesos intuitivos como hablante nativo. Este es un proceso valioso porque permite al hablante/escritor compartir rápidamente una gran cantidad de información sin necesidad de completar todas las piezas que faltan. Sin embargo, el mismo proceso podría limitar drásticamente la capacidad del hablante para expresar lo que realmente quiere decir. El lenguaje de una persona puede indicar también áreas donde tiene límites en su capacidad de percibir la riqueza plena de ciertas experiencias. El resultado de tales limitaciones y distorsiones podría ser que el hablante tiene pocas posibilidades acerca de cómo sentirse o comportarse en ciertas situaciones.

Respuestas del metamodelo

Lo que el metamodelo hace es explicitar esos contextos semánticos y sintácticos, esas expresiones en las que tienen lugar violaciones del metamodelo. Una vez que pueden ser reconocidas sistemáticamente, hay respuestas específicas del metamodelo que puedes usar para recuperar material suprimido y ayudar al hablante a conectar de nuevo con su estructura profunda. El conectar de nuevo con la representación lingüística más plena de la experiencia de una persona puede ayudarla a comprender cómo ciertas generalizaciones, supresiones y distorsiones causan dolor y limitan la elección y la percepción. Esto prepara el camino para el crecimiento sano y el cambio positivo.

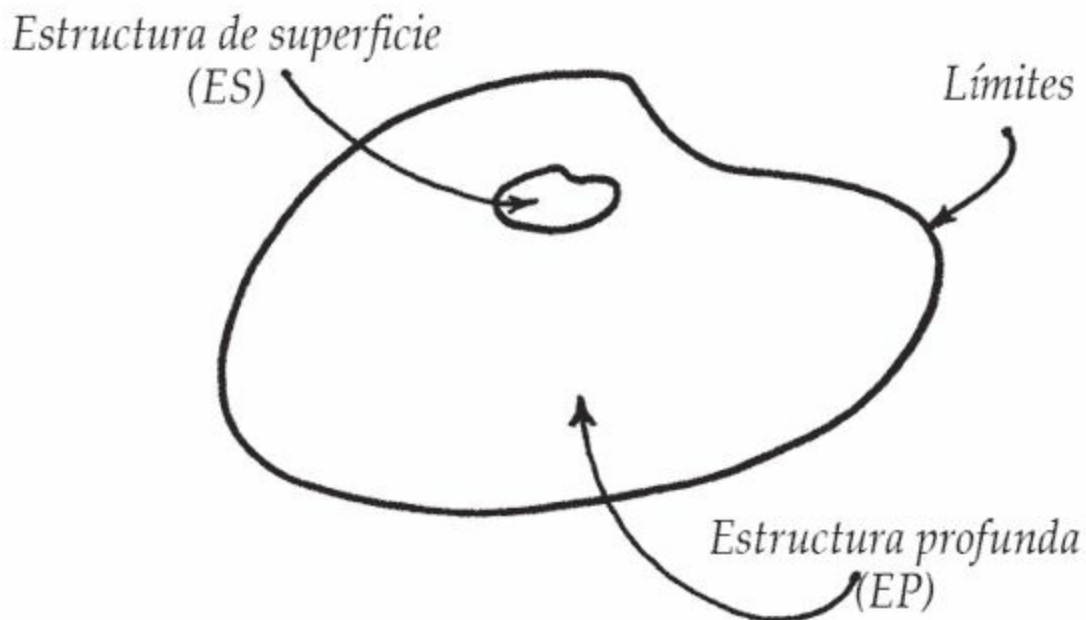
El metamodelo, tal como es presentado originalmente en este capítulo, es un conjunto de nueve⁶ distinciones lingüísticas que se pueden agrupar en tres categorías. La primera categoría, *reunir información*, inicia el proceso de descubrir y explorar porciones específicas de la experiencia del hablante que faltan en su estructura de superficie o están presentes de una forma distorsionada. La segunda categoría, *ampliar límites*, te proporciona herramientas para ayudar al hablante a definir y después ampliar los límites o las limitaciones de su modelo del mundo. Esta autoexploración ayuda al hablante a tener más alternativas tanto en la conducta como en la percepción. La categoría final, *cambiar significados*, sigue el proceso de crecimiento y expansión explorando con el hablante la manera en que se entiende a sí mismo y su relación con las personas que le rodean y con el mundo en general. En esta edición revisada hemos incluido una nueva

categoría, ampliando el modelo con nueve distinciones nuevas identificadas por Hall (2001).

Diagrama # 1 del metamodelo

La estructura profunda es la representación lingüística más completa que una persona puede dar de la experiencia. La simboliza la forma más amplia de la ilustración siguiente. La estructura profunda incluye la línea exterior y todo el espacio contenido dentro de ella.

La estructura de superficie es la porción de la estructura profunda expresada por un individuo cuando habla o escribe. Es representada por la figura menor incluida dentro de la forma mayor. Observa en la ilustración siguiente cómo la «forma» de la ES coincide con la «forma» de la EP. Dado que los procesos transformacionales de creación de la ES a partir de la EP son esencialmente los mismos que los procesos que usamos para crear nuestros modelos de la realidad, la ES es un indicador muy valioso de cómo el hablante percibe el mundo que lo rodea. A través de la ES conseguimos indicios sobre el resto del modelo del hablante. Con la ayuda de la primera categoría de respuestas del metamodelo a las violaciones, conseguimos más información sobre la porción más amplia del modelo siguiente, la EP.



Recomendamos encarecidamente que cualquier persona que esté aprendiendo el metamodelo lea atentamente este capítulo con el fin de hacerse una idea general del

modelo y de su lógica. Después, que vuelva al comienzo y empiece con la primera distinción. En condiciones normales necesitarás una semana para sensibilizarte con cada distinción, oyéndola cuando aparece, y siendo capaz de responder suave y naturalmente con la respuesta del metamodelo apropiada. Luego puedes pasar fácilmente a la distinción siguiente, sabiendo que la primera se ha convertido en un hábito cómodo y funcional. El hacer esto con cada distinción te permitirá incorporar rápida y fácilmente el metamodelo como una herramienta de comunicación excepcionalmente poderosa⁷.

3. El esbozo del metamodelo

Este esbozo se proporciona como una guía para esta sección. Observa que hay nueve distinciones lingüísticas en las tres primeras categorías y otras nueve en la última categoría. El texto definirá también algunas sub-distinciones.

- I. Reunir información
 - A. Índice referencial
 - B. Nominalizaciones
 - C. Verbos no especificados
- II. Ampliar límites
 - A. Operadores modales
 - B. Cuantificadores universales
- III. Cambiar significados
 - A. Lectura del pensamiento
 - B. Causa y efecto
 - C. Performativo perdido
 - D. Equivalencia compleja
- IV. Las ampliaciones de Hall
 - A. Términos super-/sub-definidos
 - B. Rescisiones verbales engañosas
 - C. Frases o/o
 - D. Multiordinalidad
 - E. Palabras estáticas
 - F. Pseudopalabras
 - G. Identificación
 - H. Personalizar
 - I. Metáforas

Nota. En la descripción siguiente, muchas de las distinciones del metamodelo aparecen vinculadas a una o varias de las categorías de comunicación descritas en el capítulo 2. Sin embargo, necesitamos reconocer algo que Hall observó: en esta obra, nuestra intención de «correlacionar las distinciones del metamodelo con los sistemas representacionales... no encaja muy bien para la mayoría de las personas. Indudablemente, esta es la razón por la que no han pasado a otros libros sobre la PNL» (p. 142). No obstante, esperamos que esta crítica no desaliente al lector de realizar su

propia investigación para descubrir si y cuándo tales idiosincrasias lingüísticas se combinan con las otras conductas y características en el modelo de categorías de comunicación presentado en el capítulo 2.

4. Reunir información

Índice referencial

En una frase, la persona o cosa que realiza o recibe la acción del verbo es denominada «índice referencial». En el metamodelo, esos nombres son importantes porque son representaciones de la ES que demuestran dónde el hablante ha generalizado, suprimido o distorsionado información de su EP⁸.

Hay cinco violaciones del metamodelo relativas al índice referencial. Las cuatro expuestas a continuación incluyen: índice suprimido, no especificado, generalizado e inverso. La quinta distinción (las nominalizaciones) forma su propia categoría especial.

1. *El índice referencial suprimido* se da cuando quien pronuncia la frase sencillamente excluye al referente. Por ejemplo, en la frase: «La ventana quedó hecha añicos», se ha suprimido el sujeto o el sujeto agente del verbo «quedó hecha añicos». Naturalmente hay ciertas situaciones en las que es obvio que se necesita más información. Si en el ejemplo anterior se tratara de *mi* ventana, yo preguntaría inmediatamente: «¿*Quién* dejó la ventana hecha añicos?». No obstante, hay otras muchas ocasiones en que la falta de información en una frase puede dar lugar a malentendidos. La ilustración siguiente ofrece un ejemplo de posibles consecuencias de la supresión del referente. Cuando la joven proporciona la información que faltaba, ya es demasiado tarde.

Índice referencial suprimido



Cuando oyes una frase en la que falta el referente, es una señal de que necesitas más información. A menudo, el hecho de preguntar por el referente te ayudará también a identificar con el hablante experiencias específicas de las que él podría no tener conciencia. El hecho de conectar de nuevo con la experiencia de la EP no solo te proporciona la información que falta, sino que también puede dar al hablante una oportunidad para experimentar una mayor sensación de conocimiento y, por tanto, más alternativas acerca de cómo sentir y comportarse. Hall afirma: «A esto lo llamamos cuestionamiento, metamodelado. Hacemos preguntas que invitan a la persona a “entrar” para examinar la estructura misma del mapeo y las experiencias del referente. Esto da a la otra persona una oportunidad de re-mapear de formas más precisas, apropiadas e intensas, y de experimentar la nueva magia que surge» (p. 48). Otros ejemplos de índice referencial suprimido con una respuesta del metamodelo apropiada son:

Hablante: Necesito ayuda.

Respuesta: ¿Para qué necesitas ayuda?

Hablante: Me están metiendo en este lío.

Respuesta: ¿Quién te está metiendo en un lío?

Hablante: Él no es respetado.

Respuesta: ¿Quién no lo respeta?

En situaciones en las que una persona no está cómoda con la posibilidad de ser cuestionada, pero aún quiere expresar desagrado, se podría usar esta violación. Esta permite a la persona decir algo que podría ser controvertido o causar conflicto, como: «Me está metiendo en este lío» (suprimiendo el sujeto: «mi jefe»). Así, se ha suprimido el individuo que podría responder de un modo desagradable (su jefe). Hemos observado que este patrón lingüístico «seguro» es usado por individuos que operan desde los sistemas representacionales auditivos y digitales.

2. El *índice referencial no especificado* tiene lugar cuando el nombre o la frase nominal no nombra a la persona o cosa específica. Palabras como «este», «ese», «ello», o incluso «chisme», son ejemplos de índices referenciales no especificados.

Cada vez que una persona excluye o no especifica elementos importantes de una frase, corre el riesgo de ser mal interpretada. La ilustración siguiente demuestra la clase de problemas que pueden surgir. En este ejemplo, la mujer expresa una respuesta emocional

a algo que no guarda relación necesariamente con el varón. Por ejemplo, ella podría estar «furiosa» porque tiene una carrera en las medias. Sin embargo, la respuesta del varón a la primera frase de la mujer indica que él ha elegido tomarlo personalmente, preparando el escenario para lo que sigue. Si la mujer hubiera sido más específica al comienzo, toda la escena podría haber cambiado radicalmente.

Índice referencial no especificado



Otros ejemplos de esta violación del metamodelo son:

Hablante: Sencillamente, eso no funcionará.

Respuesta: ¿Qué es en concreto lo que no funcionará?

Hablante: Esto es importante.

Respuesta: ¿Qué es importante?

Hablante: No quiero hablar sobre ello.

Respuesta: ¿Sobre qué no quieres hablar?

Como sucede con la anterior distinción del metamodelo, tu objetivo al preguntar por la información que falta es doble. Primero, estás pidiendo información que te ayudará a comprender mejor al hablante. Esto puede contribuir a una comunicación más efectiva. Segundo, preguntar por la información que falta en la ES del hablante es una manera de determinar si esa información está en la conciencia del hablante. Por ejemplo, si el hablante responde a la primera pregunta del ejemplo anterior diciendo: «No lo sé, de

manera específica. No es más que una vaga sensación de que las cosas no suenan bien», sabes de inmediato varias cosas importantes. Sabes, por ejemplo, que el individuo opera desde el sistema representacional auditivo porque usa la palabra sensorial «suenan» (véase «Preferencia por ciertos predicados», en el capítulo 2). También sabes que el estímulo original para la «vaga sensación» está fuera de su conocimiento consciente y, por tanto, fuera de su control. Descubrir esto acerca de un hablante puede ser importante para determinar en qué consiste su modelo del mundo. Conectar de nuevo a un hablante con material de la EP que falta haciéndole preguntas sobre las respuestas del metamodelo puede proporcionarle con frecuencia una mayor sensación de conocimiento y, de este modo, más oportunidades acerca de cómo sentirse y comportarse. Este patrón se recoge en la versión del metamodelo propuesta por Hall bajo la distinción (3) Índices referenciales no especificados (véase el Apéndice D).

Esta es otra violación del metamodelo que, según hemos notado, es usada por individuos que operan desde los sistemas representacionales auditivo y digital. Como sucede con la distinción anterior, el índice referencial no especificado es una manera de expresar los pensamientos y las ideas de un modo que hace que resulten difíciles de cuestionar. Al no especificar de qué están hablando, los «tonales» y los «digitales» crean una situación en la que es menos probable que se les contradiga.

Es importante recordar que al usar las respuestas apropiadas a cualquiera de las violaciones del metamodelo, la persona sagaz que emplea el metamodelo consigue información valiosa que puede aumentar su capacidad de establecer *rapport*. También puede usar los patrones para influir, con frecuencia en un nivel inconsciente profundo, en el modelo del mundo del hablante. Estas intervenciones lingüísticas poderosas y positivas operan ampliando tanto la percepción del oyente como sus opciones para responder al mundo que lo rodea.

3. El *índice referencial generalizado* es una manera que el hablante tiene de «tapar el agujero» dejado por la supresión de un referente. Un índice referencial generalizado es un nombre o pronombre que se refiere a un grupo o categoría no específico. Esta violación es común en la lengua inglesa y está incorporada en modismos populares como «Los hombres no lloran» y «Las mujeres son malas conductoras». En estos dos ejemplos, los «hombres» y las «mujeres» son los referentes generalizados. Esta violación se recoge en la versión de Hall bajo la distinción (1) Supresiones sencillas (véase el Apéndice D).

Como en la distinción anterior, esta violación tipifica a menudo a personas que operan desde las categorías tonales y digitales. Más que identificar específicamente a alguien que es responsable de una situación o experiencia desagradable, y correr el riesgo de la posibilidad de la confrontación directa, el hablante simplemente generaliza al referente en una categoría no específica: «Las *personas que* hacen esas cosas no son muy consideradas» o: «*Una persona que* se disgusta por una cosa como esta puede ser considerada más bien inmadura». Incluso pueden hablar sobre sí mismas de esta manera indirecta: «Si *uno* considerara esa cuestión...» o: «Hay *algunos que* no estarían de acuerdo contigo».

Puede ser especialmente importante captar esta violación cuando el hablante ha generalizado a partir de una persona o experiencia específica y ahora incluye toda una categoría de la que la experiencia original es solo un ejemplo. En el capítulo 1, por ejemplo, Sharon manifestó, como parte de su modelo del mundo, esta generalización: «Todos los *hombres* quieren sacar partido de las *mujeres*». Al pedir a Sharon que especificara a quién se refería con «todos los hombres» y con «mujeres», se pudieron determinar los orígenes de esas generalizaciones. Pero, lo que es más importante, el proceso de identificar porciones no productivas y limitadoras de su modelo permitió a Sharon percibir de nuevo su propio poder para crear experiencias para sí misma. Cuando trates de percibir esta distinción, presta atención a palabras como «ellos», «todos», «hombres», «mujeres», «nadie», «personas», etcétera, a adjetivos como «todo» y «todos», así como a sustantivos plurales como, por ejemplo: «Los *coches* deportivos son peligrosos». La ilustración siguiente ofrece un posible resultado de tal enunciado, pronunciado inocentemente, pero en un momento inadecuado.

Índice referencial generalizado



Hablante: Las relaciones amorosas te agotan.

Respuesta: ¿Qué relaciones amorosas son las que te parecen agotadoras?

Hablante: Ahora todos lo saben.

Respuesta: Concretamente, ¿quién lo sabe?

Hablante: La gente no tiene compasión.

Respuesta: Concretamente, ¿quién no tiene compasión?

4. El *índice referencial inverso* tiene lugar cuando el hablante es presentado como el que recibe la acción del verbo en una frase en vez de realizar la acción del verbo. Puedes reconocer que este patrón es típico de una persona deprimida. Enunciados como: «No le importo a nadie» y «A veces pienso que todos quieren aprovecharse de mí» son ejemplos de este patrón. En ambos, el hablante renuncia a una posición de «estar al mando» de la acción y da el poder de actuar a otra persona. El «le» o «de mí», es decir, el hablante, se convierte en una víctima impotente frente a quienquiera (o a cualquier cosa) que esté al mando. Este patrón parece común en individuos que operan desde el sistema kinésico.

La ilustración siguiente muestra otro aspecto de esta violación. No solo el hombre se percibe aparentemente como impotente, sino que tampoco reconoce que está haciendo aquello mismo de lo que se queja.

Índice referencial inverso



El famoso terapeuta gestáltico Fritz Perls llamó «proyección» a este patrón lingüístico. Como afirma Martin Shepard en el libro *Fritz*: «Cualquier cosa que creemos o vemos en otra persona o en el mundo en general es invariablemente una proyección. Así, un enunciado como “Nancy es una chismosa” debería ser formulado con otras palabras: “Yo soy un chismoso”», y continúa afirmando que, a medida que las personas empiezan a hacerse responsables de sí mismas, «tienen la posibilidad de tener una experiencia “ajá” en la que se produce el reconocimiento: “¡Esa soy yo!”». Este fenómeno recibe el nombre de *proyecciones propias*» (p. 205, las cursivas son del original).

Al pedir a sus clientes que invirtieran posiciones y pasaran a ser el sujeto «agente» en la frase, Perls volvía a situarlos al frente de los procesos de su propia existencia. Esta percepción transformada de sí mismos producía a menudo intuiciones sorprendentes sobre las conductas constructoras de modelos de sus clientes.

Parece que esta distinción desempeña un papel en el metamodelo ampliado de Hall, en la distinción (8) Personalizar (véase el Apéndice D). Identificada también como *distorsión cognitiva* en la terapia racional emotiva conductual, Hall la describe de este modo: «El proceso de atribuir significación personal a acontecimientos y comunicaciones que podrían con la misma facilidad ser comprendidos impersonalmente» (p. 220). Y observa que el uso habitual de este proceso lleva inevitablemente a una susceptibilidad excesiva.

Otros ejemplos de esta técnica de inversión son:

Hablante: Él no es bueno para mí.

Respuesta: Trata de decir: «Yo no soy bueno para él» y dime qué experimentas.

Hablante: Todos me odian.

Respuesta: Trata de decir esto: «Yo odio a todos».

Hablante: Nadie me ama.

Respuesta: ¿Qué sucede cuando dices: «No amo a nadie»?

Las personas que operan desde la categoría de comunicación visual suelen usar otra forma de esta violación. Recuerda que los «visuales» tienden a organizar las experiencias con el fin de impedir el «contacto» con quienes los rodean. Una de las maneras de mantener esta distancia es a través del patrón lingüístico del índice referencial inverso. La respuesta del metamodelo a estas violaciones será la misma que las de los ejemplos anteriores y es probable que obtengas los mismos resultados: el introspectivo «ajá».

Ejemplos de esta forma son:

Hablante: Parece que nunca me entiende.

Respuesta: Me pregunto si no tendrías inconveniente en decir: «Parece que nunca lo entiendo».

Hablante: Ella es la que, al parecer, siempre nos mete en estos líos.

Respuesta: Trata de decir: «Yo soy el que siempre nos mete en estos líos».

Nominalizaciones

Desde el punto de vista lingüístico, la nominalización es el cambio de un «proceso» de EP a un «acontecimiento» de ES. En otras palabras, es el cambio de un verbo en voz activa a un nombre que es estático o invariable en el tiempo. Dado que un verbo es una palabra que expresa un proceso, implica la participación activa de uno o más elementos. Por otro lado, un nombre es estático e invariable. Implica que no hay participación activa de otros elementos. Los nombres abstractos llamados nominalizaciones son ejemplos excelentes del proceso de distorsión.

En nuestra experiencia educativa se nos enseña muy pronto a formar palabras abstractas. Palabras como «amistad», «sensación», «estrategia», etcétera, nos ayudan a formular y aprender conceptos creativos y sofisticados. Pero por lo general no se nos enseña a *de-nominalizar* esas palabras. Aunque el uso de estos términos abstractos es importante en nuestra sociedad compleja y técnica, también pueden limitar la sensación personal de control que uno tiene sobre su vida. Se trata de una distinción sutil, pero la ilustración siguiente demuestra el poder que pueden ejercer esas palabras. En este caso,

la nominalización es la palabra «decisión».

Nominalizaciones



La mujer de la ilustración anterior está hablando sobre una «decisión» de un modo especial. Está indicando que ya no se encuentra en condiciones de cambiar. Ha renunciado a su responsabilidad de hacer cosas e incluso a interesarse en ellas, y echa la culpa a algo que, en su opinión, ella no puede cambiar. Es una situación muy parecida a la del ejemplo de Sharon en el capítulo 1. Ella hablaba acerca de cómo sus malas «relaciones» le impedían acercarse a los demás. Como sucede en la ilustración anterior, cuando una persona habla sobre «relaciones» de esta manera, puede indicar que no ha sido capaz de reconocer su participación activa o responsabilidad en el proceso continuo de «relacionarse» con otra persona.

La ilustración siguiente muestra que puede resultar muy difícil hacer frente a este patrón lingüístico. Debido a que no conoce la respuesta del metamodelo apropiada, la mujer de la ilustración se encuentra en una posición tan impotente como la del varón que ha nominalizado su experiencia.

Individuo nominalizado



Cuando una persona usa sistemáticamente nominalizaciones como «amor», «temor» o «respeto», puede ser un buen indicio de que percibe que tiene pocas alternativas y poco (o ningún) control sobre su vida. El extracto siguiente procede de un cliente altamente «nominalizado». Al igual que el joven de la ilustración anterior (inspirada en el extracto siguiente), también este cliente está frustrado por la falta de alternativas de las que es consciente y por una intensa sensación de que ha perdido el control sobre los acontecimientos de su vida:

Sencillamente, esta maldita *relación* no funciona. Quiero decir que cada vez que me doy la vuelta, me da una bofetada en la cara. Es como si yo no pudiera hacer nada sin que ella esté ahí para recordarme mis *obligaciones*, y ¡tú sabes bien qué molesto puede ser eso! Te digo que estoy cansado de que se me eche encima toda esta *responsabilidad*...

Hay dos formas fáciles de determinar si una palabra es una nominalización o no. Una forma es pronunciar mentalmente la expresión «Un continuo...» y llenar el espacio en blanco con el nombre sospechoso. Si la expresión tiene sentido, entonces se trata de una nominalización. Si se usa la primera palabra en cursiva del extracto anterior, la expresión «una *relación* continua» tiene sentido. La palabra «relación» es una nominalización. Si usamos la palabra «escritorio», observamos que la expresión «un *escritorio* continuo» no tiene sentido. El nombre «escritorio» no es una nominalización.

La segunda forma de determinar si un nombre es una nominalización implica visualizar una carretilla. Es fácil imaginar que ponemos un nombre como «escritorio», «persona» o «manzana» en esta carretilla imaginaria. Estos son *nombres concretos*. Sin embargo, las

nominalizaciones no «encajan» en nuestra carretilla imaginaria. Esto se debe a que son formas verbales distorsionadas llamadas «nombres abstractos». En el ejemplo anterior son las palabras «relación», «obligaciones» y «responsabilidad».

Al responder a una nominalización, es importante ayudar al hablante a re-conectar con su experiencia, de modo que reconozca el papel que desempeña en el *proceso* implicado. Al cambiar de nuevo el nombre en verbo (una acción que Hall –que incluye este proceso en su modelo en la distinción [9] Nominalizaciones [véase el Apéndice D]– llama «re-lenguajearlo» como verbo), con sus elementos que participan activamente, ayudas al hablante a comprender su papel como participante activo. Esto le permite percibir más fácilmente toda su gama de alternativas y el control que puede ejercer.

Al tratar con el cliente «nominalizado» del ejemplo anterior, se podrían utilizar eficazmente las respuestas siguientes:

Hablante: Sencillamente, esta maldita relación no funciona.

Respuesta: ¿De qué manera la forma en que te relacionas no funciona para ti? (Aquí, se cambia de nuevo la nominalización en una palabra que expresa un proceso, es decir, en un verbo, y se usa para preguntar por la información que falta; véase *infra*: «Verbos no especificados»).

Hablante: No puedo hacer nada sin que esa situación esté ahí para recordarme mis obligaciones...

Respuesta: ¿Qué estás obligado a hacer y para quién?

Hablante: ¡Tú sabes que eso puede dar mucho la lata!

Respuesta: ¿Cómo experimentas esa «lata»? (Aquí, con el fin de responder a la pregunta, el hablante tiene que cambiar de nuevo la nominalización en un verbo-proceso. Y, una vez más, si su respuesta no te da información suficiente, sencillamente pregúntale por el material suprimido, como se muestra más adelante en la sección sobre verbos no especificados).

Hablante: Sencillamente, estoy cansado de que me echen encima responsabilidades.

Respuesta: ¿Qué quieres decir con «responsabilidades»?

De-nominalizar el modelo médico

En el artículo titulado «Language, Emotion and Disease» («Lenguaje, emoción y enfermedad»), el Dr. Wallace Ellerbreek hace algunas observaciones sagaces, si bien poco convencionales. Como psiquiatra del Metropolitan State Hospital [Hospital Estatal Metropolitano] en Norwalk, California, Ellerbreek aborda en su artículo los efectos del

lenguaje en nuestras percepciones y conductas. Sostiene que «cada palabra que usas como una etiqueta para algo hace que veas ese “algo” de un modo totalmente distinto». Y cita el caso de la hipertensión «esencial», una enfermedad cuya causa es desconocida. Su descripción incluye el proceso de de-nominalizar el término médico, una acción rara en el campo de la medicina, donde abundan las nominalizaciones. Contrariamente al modelo médico generalmente aceptado, afirma:

Recuerda que he llamado a todas las enfermedades «conductas», en otras palabras, cosas que hacen las personas... Cuando encuentro a un paciente con tensión arterial alta (140/90 mm/Hg o más), me digo a mí mismo, no que «Tiene hipertensión», sino que «Está hipertensionando» (1978, p. 117).

Esta transformación de la nominalización «hipertensión» (el nombre dado a un conjunto específico de síntomas médicos) en un verbo o proceso de «hipertensionar», no solo alteró la percepción que Ellerbroek tenía de sus pacientes, sino también sus conductas hacia ellos. Ellerbroek afirma que esto cambió las respuestas de sus pacientes al tratamiento de un modo radicalmente positivo⁹.

Esto significa que, cuando comenzamos a cambiar nuestro lenguaje, como en el ejemplo anterior, cambiamos nuestras percepciones de los *procesos* de salud y enfermedad. En último término, esto nos da más opciones sobre nuestro estado físico y emocional.

Un libro publicado recientemente ha cautivado nuestro interés porque subraya muy bien esta idea. David Agus, oncólogo del Westside Cancer Center [Centro Oncológico del Área Oeste] de la Universidad de California del Sur y del Center for Applied Molecular Medicine [Centro de Medicina Molecular Aplicada], escribe en *El fin de la enfermedad*:

Interpretamos mal el cáncer cuando lo convertimos en un nombre. Me gustaría decir a las personas que el cáncer no es principalmente algo que tú «contraes» o «tienes», sino más bien algo que el cuerpo *hace*... En vez de decir: «Él tiene cáncer», deberíamos decir: «Él está “cancerando”». Es probable que estemos «cancerando» todo el tiempo, y nuestro cuerpo está controlando este problema de diferentes formas para asegurar que no «canceremos» descontroladamente. Lo que mantiene el cáncer bajo control es una conversación que tiene lugar entre tus células; y el lenguaje de esa conversación está contenido en tus *proteínas* (2012, pp. 39-40).

Algunos individuos, especialmente en situaciones estresantes, tienden a disociarse de

las sensaciones somáticas. Es como si se sintieran tan incómodos físicamente que hacen frente a la situación apartando de su conocimiento consciente la fuente de las sensaciones desagradables: sus cuerpos. Aun cuando los «visuales» tienden a disociarse de la experiencia kinésica, esto es también particularmente común en los «digitales». A menudo parecen muy desvinculados de sus cuerpos, y sus voces y movimientos son tan inanimados que parecen casi propios de robots. Esta huida de la tonalidad y los gestos demasiado expresivos es similar a la experiencia interna asociada con nominalizaciones, opuesta a la estructura profunda asociada con formas verbales. Por esta razón se dice que los «digitales» han «nominalizado» sus cuerpos.

Trabajos digitales

El sistema representacional preferido de una persona puede influir en muchos aspectos de su vida, incluida la elección de una carrera. Puede incluso suceder que los patrones de lenguaje asociados con el sistema preferido sean una parte significativa del trabajo mismo. He aquí un ejemplo de esta generalización.

Si has escuchado alguna vez a dos abogados defendiendo un pleito, habrás notado algunos patrones lingüísticos específicos. Un medio muy común de expresión es la supresión de sí mismos (índice referencial suprimido) de la conversación y el reemplazamiento de esos «espacios» con nominalizaciones. Expresiones como «las estadísticas demuestran» y «los estudios han mostrado», así como «la situación exige» y «en las actuales circunstancias», se combinan con una increíble cantidad de jerga legal. Esto es muy común viniendo de una persona cuyo sistema representacional preferido es el sistema digital.



Verbos no especificados

Todos los verbos son no especificados en el sentido de que solo simbolizan una experiencia o un proceso; no son esa experiencia o ese proceso. Sin embargo, por lo que respecta a nuestra argumentación, hay grados de especificidad dentro del grupo de palabras que llamamos verbos. Por ejemplo, decir que alguien me «tocó» es una expresión mucho más general que decir que alguien me «acarició». Ambos verbos implican contacto con mi persona; sin embargo, el verbo «acarició» es más específico acerca de la clase de contacto implicado. Otro ejemplo del uso de verbos no

especificados se da en la escena siguiente:

Cuando me acerqué a la joven que estaba sentada en el banco, ella se limpió una lágrima del ojo y preguntó: «¿Por qué mi marido me hace siempre daño?».

Este es un buen ejemplo de un verbo no especificado que se usa a menudo: «hacer daño a». Nos enfrentamos de nuevo a la opción de «entrar» y crear la información que falta o simplemente podemos pedirla. Las posibilidades de crear una falsa representación de la situación son mucho menores cuando pedimos esa información. Si tratamos de «completar» el material que falta, podríamos decidir, por ejemplo, que la joven había sido golpeada por su marido. O podríamos suponer que él se había portado mal con ella y que ella está hablando de una «herida» emocional. En cualquiera de los casos, no estaremos seguros de lo sucedido si no preguntamos.

Hall habla acerca de dos patrones lingüísticos muy diferentes: uno está basado en los sentidos –y él lo presenta como descripciones ver-oír-sentir– y el otro tiene una base evaluativa, describe atribuciones de valor o significado y conduce a «constructos mentales» como conceptos, abstracciones y relaciones. Los verbos no especificados encajan en este último patrón. Como dice Hall: «¿Puedes seguir el rastro de esas palabras hasta tu pantalla mental? No, no puedes. Cualquier cosa que asocies [a una palabra como amor], la inventas. Procede de tu modelo del mundo, no del lenguaje mismo» (pp. 48-49). Lo más importante es que con el fin de evitar el error de suponer que entiendes a un hablante que usa un verbo no especificado puedes preguntar por la parte que falta del modelo del mundo del hablante.

Esta violación del metamodelo desempeña un papel en varias de las distinciones de Hall: (3) Índices referenciales no especificados (nombres y verbos no especificados), (4) Procesos no especificados (adverbios que modifican a verbos) y (5) Procesos no especificados (adjetivos que modifican a nombres) [véase el Apéndice D].

La ilustración siguiente proporciona un ejemplo de los posibles efectos desagradables de tales patrones de comunicación no específicos. En este caso, el verbo no especificado es «mostrar».

Verbos no especificados



Hablante: Me siento mal.

Respuesta: ¿A qué se debe que te sientas mal?

Hablante: Ella es realmente dura conmigo.

Respuesta: ¿De qué manera es dura contigo?

Hablante: Él podría mostrar alguna preocupación.

Respuesta: ¿De qué manera te gustaría que él mostrara preocupación?

A veces la respuesta del hablante a tu petición de más información indicará normas dentro de su modelo del mundo (véase «Limitaciones individuales», en el capítulo 1). En el último de los ejemplos anteriores, el hablante podría responder a la pregunta: «¿De qué manera te gustaría que él mostrara preocupación?», con la frase: «Podría responder más rápidamente». Esta norma (que muestra que preocupación = responder rápidamente) podría tener una especial importancia para comprender el proceso de comunicación de esta persona en ciertas situaciones. Este tipo de norma se analiza en detalle más adelante, en la distinción del metamodelo «equivalencia compleja».

Esta violación del metamodelo (verbos no especificados) es particularmente común en individuos que operan desde la categoría kinésica. *Ellos* saben lo que quieren decir con predicados como «herido», «se siente bien/mal», «profundamente conmovido», «enmarañado», etcétera, y tienden a asumir que cualquier otra persona sabe lo que ellos quieren decir. Dado que esto puede llevar a confusión y falsas interpretaciones, a menudo es importante poner en tela de juicio esta violación.

Puesto que este es un caso especial de supresión, una vez más tu objetivo es obtener la información necesaria para una comprensión completa del enunciado, y también

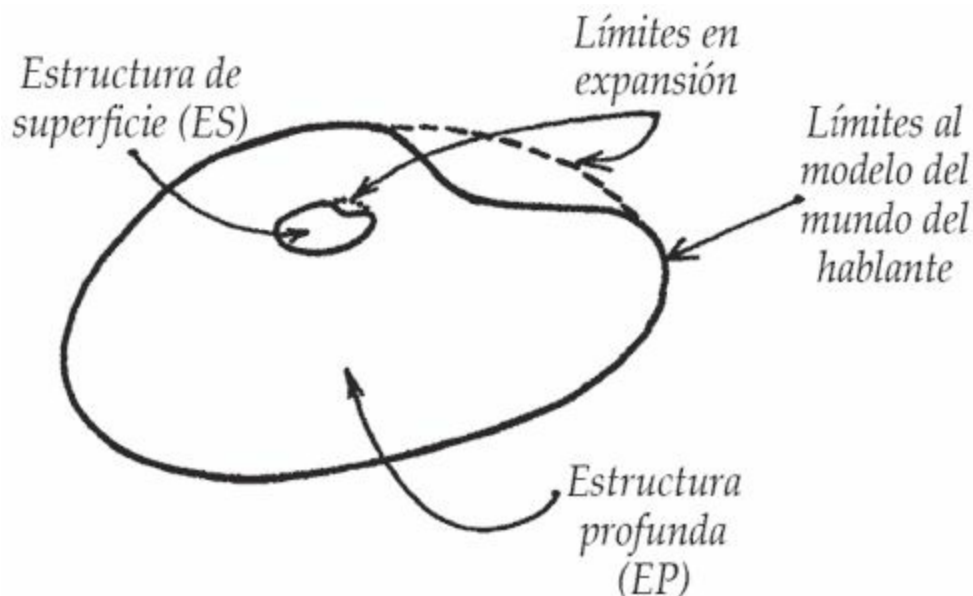
descubrir más sobre el modelo del mundo del hablante. Si continuas haciéndolo, empezarás a descubrir coherencias en el modelo del hablante. El hecho de prestar atención a esas coherencias te ayudará a convertirte en un comunicador más efectivo y facilitará todo el proceso de cambio.

5. Ampliar límites

Las dos distinciones siguientes son valiosas como medios para ayudar en el proceso de ampliación del modelo del mundo del hablante. Al lograr más opciones sobre cómo sentir y pensar, y de qué tomar conciencia, el hablante logra más control sobre la forma de actuar y responder en situaciones que son incómodas o dolorosas.

Diagrama # 2 del metamodelo

Las restantes respuestas del metamodelo implican cuestionar directa o indirectamente los límites que se descubren en el modelo del mundo del hablante. Esos límites se presentan inicialmente en la forma de la ES del hablante. Al usar las respuestas del metamodelo apropiadas, se definen los límites de la EP.



El hecho de cuestionar los límites amplía el modelo del hablante. La expansión tiene lugar primero dentro de la ES y después se generaliza en el modelo del mundo del hablante.

El hecho de poner en cuestión esos límites lingüísticamente puede ayudar al hablante a abrirse paso a través de los límites o las restricciones del modelo. Los resultados son más opciones acerca de cómo sentir, ver y oír el mundo, así como alternativas a una conducta que ha sido insatisfactoria, dolorosa o limitadora.

Operadores modales

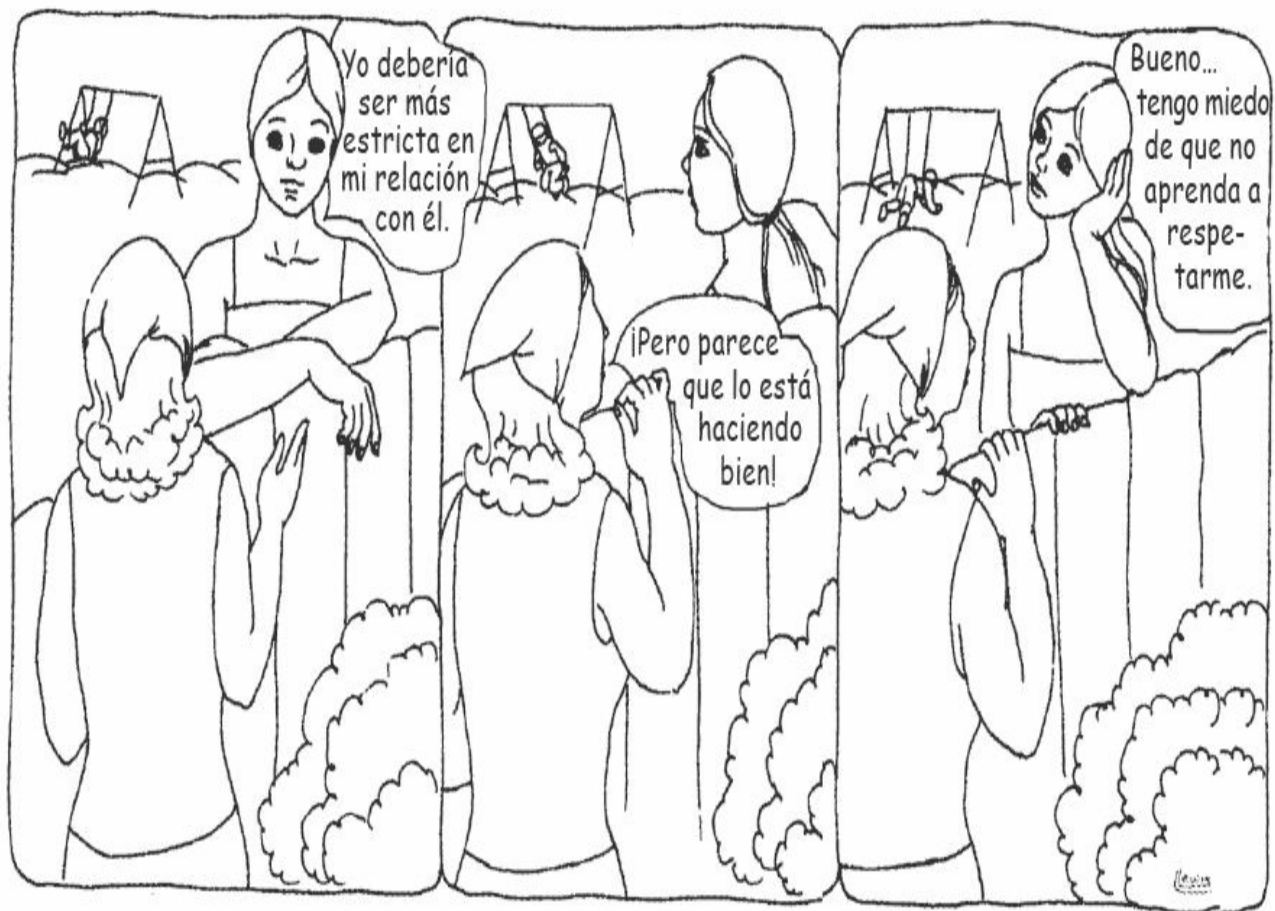
«Operador modal» es un término lingüístico que significa «modo de operación». Estas

expresiones definen ciertos límites del modelo del mundo de la persona. El hecho de traspasar esos límites puede provocar algunas *expectativas catastróficas* sobre las cuales el hablante cree que no tiene control. Si el hablante cobra conciencia de esta expectativa, se hace capaz de poner a prueba y evaluar su validez. Si se descubre que el límite es poco razonable, los límites pueden ser apartados de esa parte del modelo del mundo del hablante. Este proceso da al hablante más opciones sobre sus pensamientos y sus sensaciones. Amplía su conocimiento y le permite desarrollar conductas alternativas como respuesta a situaciones similares. A continuación se describen ambos tipos de operadores modales.

Nota: Hall describe los dos en su distinción (7) Operadores modales (modos de ser operacionales) y añade también los operadores modales de deseo (querer) y de elección/opción (elijo/decido) en su modelo (véase el Apéndice D).

1. Los *operadores modales de necesidad* están ejemplificados en el imperativo «debería»¹⁰. Por ejemplo, alguien podría decir: «Yo realmente debería ser más flexible en momentos como este». La respuesta del metamodelo apropiada es: «¿Qué piensas que sucedería si no fueras más flexible?». Esta forma de pregunta requiere que el hablante tome conciencia de la expectativa subyacente potencialmente catastrófica que suscitó el enunciado original. Si después de examinarla determina que es válida, que el límite es apropiado y funcional, entonces puede optar por conservarlo como útil. Sin embargo, si resulta que es un límite que le está causando un dolor indebido o le está impidiendo una conducta o un crecimiento más apropiados, entonces puede ser explorado en busca de sus elementos funcionales o descartado a la luz de nuevas opciones. La ilustración siguiente muestra el operador modal de necesidad y la expectativa «catastrófica». Es frecuente que ambos no se presenten juntos y a veces el hablante se sorprende al descubrir cuál es precisamente la expectativa.

Operador modal de necesidad



Otras palabras que implican una falta de opciones o indican que el hablante no tiene conocimiento de su participación en –y responsabilidad por– sus sensaciones y acciones son: «deber», «tener que», «haber de», y sus contrarios: «no deber», «no tener que», «no haber de», etcétera. Ejemplos de esta violación del metamodelo son:

Hablante: No debo decir nunca esas cosas.

Respuesta: ¿Qué sucederá si las dices?

Hablante: Yo debería ser comprensivo si él es así.

Respuesta 1: ¿Qué imaginas que sucedería si no lo fueras?

Respuesta 2: (Cambio a otro operador modal). Trata de decir: *Puedo ser* comprensivo cuando él es así». Ahora describe tu experiencia.

Hablante: Tengo que creer en ello.

Respuesta 1: ¿Qué piensas que sucedería si no creyeras en ello?

Respuesta 2: Dilo de esta manera: «Decido creer en ello», y dime cómo te sientes.

Los «deberías» se oyen a menudo cuando una persona culpa a otra: «Deberías saberlo

mejor (que nadie)». Este patrón es típico

de una persona que opera desde la categoría de comunicación visual, especialmente en situación de estrés. De este modo, un «visual» puede exteriorizar verbalmente su frustración o enfado con una persona o situación y, al mismo tiempo, eximirse de toda responsabilidad en la situación.

2. Un *operador modal de posibilidad* es otro marcador lingüístico de una limitación potencialmente contraproducente sobre el modelo del mundo de una persona. Cuando una persona dice: «No puedo», está hablando sobre algo que piensa que está fuera de su capacidad o esfera de influencia. Sin embargo, a menudo sencillamente sucede que la causa de la limitación es la percepción de la persona, no su capacidad o el entorno o la situación. En la ilustración siguiente, por ejemplo, el enunciado inicial del muchacho que habla en primer lugar, seguido por su expectativa catastrófica, es una demostración de un límite sobre su modelo del mundo que le impide incluso tratar de conseguir lo que quiere.

Operador modal de posibilidad



El hecho de que el hablante se presente con un operador modal de posibilidad puede ser para ti una excelente oportunidad de explorar con él una limitación a su modelo del mundo. Al responder con las preguntas: «¿Qué te lo impide?» o «¿Qué sucedería si lo hicieras?», empiezas a ayudar al hablante a determinar la validez del límite y qué grado de funcionalidad o disfuncionalidad tiene para él. De nuevo, esta cuestión trae a la conciencia la expectativa catastrófica ordinariamente inconsciente, de tal manera que

puede ser afrontada. Otros ejemplos de este patrón lingüístico son:

Hablante: Yo no podría decir algo como eso.

Respuesta: ¿Qué te lo impediría? ¿Qué sucedería si lo hicieras?

Hablante: No puedo hacer eso.

Respuesta 1: ¿Qué imaginas que sucedería si lo hicieras? ¿Qué necesitarías para ser capaz de hacerlo?

Respuesta 2: Intenta complacerme. Trata de decir: «Puedo hacerlo», y dime qué experimentas de modo diferente.

Hablante: Ya no puedo amar.

Respuesta 1: ¿Qué es lo que te impide amar?

Respuesta 2: ¿Qué sucedería si lo hicieras?

Cuando personas que operan desde la categoría kinésica se encuentran en una situación de estrés, tienden a percibirse como si no tuvieran control, como si estuvieran «a merced» de la situación o de los individuos implicados. En este caso, es común que ellos usen la forma lingüística «No puedo», porque encaja en su representación interna de la situación.

El desafío

Recuerda que, cuando empiezas a poner en cuestión el modelo del mundo de una persona, a veces puedes hacer que se conmuevan hasta los cimientos de sus sistemas de creencias. Es interesante observar lo que sucede cuando las personas empiezan a comprender que *tienen* control en situaciones en que pensaban que no lo tenían, y que *pueden* de hecho cambiar sus pensamientos, sensaciones y conductas. Sin embargo, la toma de conciencia repentina de esta responsabilidad adicional puede también ser incómoda e incluso traumática para algunos. Prepárate para proporcionar comprensión y ayuda adicionales a personas que empiezan a realizar cambios radicales en ellas mismas y en sus modelos de la realidad.

Cuantificadores universales

Los cuantificadores universales son palabras que implican o establecen condiciones absolutas sobre la percepción que el hablante tiene de la realidad. En su modelo, en la distinción (6) Cuantificadores universales, Hall los llama «palabras de totalidad» (véase el Apéndice D). Con frecuencia indican que se ha hecho una generalización a partir de una experiencia específica en la vida del hablante. En el capítulo 1, en el estudio del caso de

la cliente Sharon, ella expresó en una sesión que creía que «todos los hombres quieren aprovecharse de las mujeres». A partir de varias experiencias desagradables con *algunos* hombres, ella había establecido la generalización de que *todos* los hombres se comportaban de una determinada manera. Desde el punto de vista lingüístico, su uso de la palabra «todos», que es un cuantificador universal, indicaba que había realizado tal generalización. Como sucedió en su caso, puede ser importante cuestionar esta generalización. Esto permite a la persona descubrir si su modelo está limitando su experiencia del mundo de formas que podrían estar causando un dolor indebido. En la ilustración siguiente, el varón está tan absorto en su marco mental particular, que corre el riesgo de no percibir la feliz bienvenida que le da su amable y sana familia. Esto es típico de la manera en que los cuantificadores universales pueden indicar un modelo distorsionado del mundo.

Cuantificadores universales



Al ayudar a un hablante a reconocer que tales enunciados son generalizaciones que no se basan necesariamente en la realidad, empiezas el proceso de ampliar y cambiar las percepciones que limitan y son la causa de que la persona sufra innecesariamente. La respuesta del metamodelo a frases que incluyen palabras como «siempre», «nunca», «todos», «absolutamente nunca», etcétera, consiste en preguntar al hablante si es consciente de alguna contradicción en su enunciado. Otra respuesta eficaz consiste en repetir su enunciado a la vez que exageras los cuantificadores universales con la voz con el fin de demostrar que el enunciado es absurdo o imposible. He aquí algunos ejemplos:

Hablante: Nunca hago nada bien.

Respuesta: ¿Puedes pensar en una ocasión en la que hiciste algo bien?

Hablante: Todos se portan mal conmigo.

Respuesta: ¿*Todos* se portan *siempre* mal contigo, *todas* las personas que conoces, incluso tu mejor amigo, incluso el lechero?

Hablante: Nunca me sucede nada especial.

Respuesta: Me pregunto si puedes recordar al menos una vez en la que te sucedió algo especial.

En un tono menos serio

El humor puede desempeñar un papel importante en el marco terapéutico. Cuando el cliente entra y se encuentra en una situación de gran estrés y dolor, la seriedad de la situación puede a veces condicionar toda la sesión. Sin embargo, el humor es una parte importante de nuestra experiencia, y cuando podemos reírnos de nosotros mismos, a veces es más fácil aceptar y cambiar nuestras manías y nuestros fallos. El terapeuta que puede utilizar el humor para aligerar el proceso de cambio y descubrimiento –sin quitarle importancia– es capaz a menudo de usar este talento para adquirir y mantener un *rapport* positivo con su cliente.

Un aspecto interesante y útil de los cuantificadores universales es que a menudo tienen incorporados *dobles vínculos*¹¹ potencialmente terapéuticos. Estos pueden ser usados para ayudar al hablante a ampliar rápidamente el límite implícito, como en los ejemplos siguientes:

Después de que el cliente dijera: «Aunque quiero hacerlo, *nunca* la respeto; *siempre* consigo lo que quiero de ella», el terapeuta respondió: «Tengo una tarea para ti. Durante la semana siguiente me gustaría que le pidieras que te diera solo lo que quieres con el fin de respetarla».

Cuando un cliente entró diciendo: «¿Sabes qué? *Nunca* he aprendido nada de una sesión de terapia», el *counselor* respondió: «En ese caso, tu tarea para hoy es aprender con seguridad una cosa, y esa cosa es que no puedes aprender nada de esta sesión».

6. Cambiar significados

La sección final del metamodelo versa sobre los significados lógicos (semántica) de las palabras en la ES de una persona. Todas las violaciones del metamodelo siguientes tienen en común las características de la incompletitud o de la imposibilidad lógica. Las palabras y frases en esta categoría constituyen algunos de los puntos más estimulantes y útiles, desde los cuales es posible embarcarse en el viaje de exploración y ampliación del modelo del mundo del hablante.

Lectura del pensamiento

Es la idea de que una persona puede saber lo que otras personas están sintiendo o pensando –cuáles son sus experiencias internas– sin verificarlo con ellas.

Lectura del pensamiento



Esta presuposición subrepticia del estado interno de otra persona puede causar mucho dolor y muchos malentendidos. Como en la ilustración anterior, la lectura del pensamiento puede impedir que una persona alcance metas personales¹². Este es un caso en el que la expresión: «Si ella *realmente* supiera lo que él siente...» ciertamente tiene sentido.

Cuando alguien hace un enunciado que implica conocimiento del estado o de los pensamientos emocionales internos de otra persona, puedes dar dos respuestas del metamodelo. Una respuesta solamente se puede formular si la persona sobre quien se ha

hecho el enunciado está accesible. Sencillamente, pide a quien ha leído el pensamiento que verifique su enunciado con esa persona. Si su percepción es imprecisa, la otra persona puede ayudar al hablante a sintonizar de un modo más preciso con sus verdaderos pensamientos o sensaciones. El hecho de pedir sistemáticamente a los individuos en la terapia y en otros contextos que verifiquen sus enunciados de lectura del pensamiento con las personas implicadas constituye un buen ejemplo para una implicación más precisa en el proceso de relacionarse con los demás.

La otra respuesta del metamodelo consiste sencillamente en preguntar al hablante: «¿Cómo lo sabes?». A menudo su respuesta te dará una sorprendente cantidad de información sobre cómo percibe él el mundo que lo rodea. También puedes obtener indicaciones de normas personales (véase el capítulo 2) que el hablante ha utilizado para construir y mantener su modelo de la realidad. En la ilustración anterior, si le preguntaran a la mujer cómo «sabía» que el hombre «ni siquiera está interesado», su respuesta podría ser: «Parece que nunca me mira directamente a los ojos cuando hablamos. Y parece que nunca se fija cuando llevo ropa bonita». Con esta información sabemos que, para ella, mirarla directamente a los ojos y hacer algún comentario sobre su ropa significa que estamos «interesados». Esta puede ser una información particularmente importante en un contexto familiar o en otras relaciones próximas. El extracto siguiente, tomado de una sesión de terapia familiar, ejemplifica cómo sucede a menudo este patrón lingüístico.

Jack, que llega tarde a la sesión, se gira inmediatamente hacia su mujer y dice: «¡Sé lo que estáis pensando todos vosotros! Os sentís decepcionados por mí. Pensáis que os he fallado de nuevo. Ya ni siquiera os gusto. Sencillamente, soy un “vago” para vosotros. Sé que no lo admitiréis, pero puedo decíroslo».

De alguna manera, Jack ha decidido que ya sabe lo que hay en la cabeza de cada uno de los interlocutores, cuáles son sus pensamientos y sensaciones. Puesto que ha llegado tarde a la sesión, esas ideas suyas no están basadas en ninguna prueba «concreta». Esta viene de sus propias expectativas, de su modelo del mundo. Así lo demuestran fácilmente las respuestas de los demás miembros de la familia al «estallido» verbal que tuvo cuando entró en la sala. Primero habla Joan, su esposa, y después Susan, su hija, que tiene 17 años:

Joan (hablando suavemente): ¿De dónde sacas eso? Mira, Jack, iba precisamente a decirte lo feliz que me siento de verte. Quiero que sepas que me alegra que hayas decidido venir (Joan empieza a llorar) y pienso que no eres un vago...

Te quiero.

Susan: Yo también, papá. ¿Qué te hace pensar que nos has decepcionado?
Sencillamente, me alegra que estés aquí.

El terapeuta pregunta después: «Jack, ¿qué te ha llevado a pensar que todos están decepcionados de ti, que no les gustas y que eres un vago?». La respuesta de Jack nos dice mucho sobre su modelo del mundo, incluidas algunas de sus normas personales.

No lo sé. Cuando entré, vi que todos estaban sentados con los brazos cruzados, como si todos estuvieran enfadados o algo parecido. Cuando me senté junto a mi esposa, no me miró, sino que siguió con la mirada fija en el suelo, como hacen las personas que están hartas de una situación. ¡Conozco esa mirada! Susie me miraba con el ceño fruncido, como si yo fuera un «vago», un extraño. He hecho muchas cosas que no debería haber hecho; no le gusto a nadie y me lo merezco.

Comunicación calibrada

La lectura del pensamiento desempeña un papel especial en la *comunicación calibrada* o *circuitos calibrados*. Estos son patrones de comunicación inconscientes, que a menudo causan dolor y se pueden observar en parejas y familias¹³. Bostic St. Clair y Grinder sostienen:

«Sabemos» que nuestro cónyuge o amigo íntimo no está de humor para considerar positivamente una invitación a cenar o a ir al teatro por el tono de voz, la postura, el patrón de respiración o, más probablemente, por la *Gestalt* o por el patrón fisiológico general que nos presenta inconscientemente, que detectamos típicamente y al que respondemos de manera inconsciente. De hecho, si hemos calibrado con precisión y en este momento no estamos «alucinando» (proyectando) nuestras propias emociones, tales calibraciones sirven como base para una lectura exitosa de las personas que nos rodean (2001, p. 165).

Sin embargo, Hall advierte contra el hecho de confundir la *calibración íntima* con la «lectura del pensamiento». Aquí es donde los individuos que viven juntos «se vuelven altamente calibrados al estilo, los estados y la orientación del otro» (p. 113) y con el tiempo empiezan a creer que de hecho pueden leer el pensamiento del otro.

El extracto de la sesión con Jack y su familia revela que el hecho de que Joan mirara fijamente al suelo no significaba algo específico para Jack. Su expresión «Conozco esa mirada» indica al menos una conciencia parcial por su parte de un patrón familiar de

comunicación entre ellos. Este «circuito», la secuencia de «la mirada» y su respuesta a ella, se repitió varias veces durante la sesión. Cada vez que la esposa de Jack miraba al suelo, él se ponía triste y se sentía incómodo. Su respuesta no guardaba relación con el contenido de la conversación mantenida, sino que estaba basada en *claves subliminales* menores. Estas son comunicaciones no verbales inconscientes que tienen significados especiales para los individuos implicados. Estos significados especiales son a menudo una parte importante de la equivalencia compleja de un individuo (véase *infra*). En el caso de Jack, mirar al suelo = estar hasta las narices. Como terapeuta, *counselor* o persona que trabaja con personas, tu capacidad para reconocer y hacer que los implicados tomen conciencia de estos patrones puede ayudar a desactivar sus efectos dañinos.

La lectura del pensamiento es insidiosa porque puede funcionar en dos direcciones. Una dirección, demostrada en los ejemplos anteriores, se muestra como: «Sé lo que estáis pensando». La otra forma de lectura del pensamiento tiene lugar cuando una persona cree que otros deberían saber lo que *ella* está pensando o sintiendo. La ilustración siguiente es un ejemplo de esta forma de *lectura del pensamiento proyectada* o inversa.

Lectura del pensamiento proyectada



Cuando se usa este patrón, el hablante invierte la lectura del pensamiento y la proyecta en otros. La mujer de la ilustración, por ejemplo, cree que, habida cuenta de que ella «conoce» –sin necesidad de preguntar– lo que hace feliz al hombre, entonces él «debería saber» –sin preguntar– qué le hace feliz a ella. Cuestionar esta forma de lectura del pensamiento es tan importante como poner en tela de juicio la otra forma. He aquí algunos ejemplos de distinciones de lectura del pensamiento:

Hablante: Yo sé lo que es bueno para él.

Respuesta: ¿Cómo sabes lo que es bueno para él?

Hablante: Puedo decir que no le gusto.

Respuesta: ¿Cómo puedes decir que no le gustas?

Hablante: Él debería saberlo.

Respuesta: ¿Cómo debería saber que no debe hacerlo?

Hablante: Si ella realmente se preocupara por mí, no tendría que preguntarme qué necesito.

Respuesta: Si ella no pregunta, entonces ¿cómo puede saber con seguridad qué necesitas?

El patrón de lectura del pensamiento se asocia a menudo con personas que operan desde la categoría de comunicación visual. Puede manifestarse en un acusador: «¡Sé lo que estáis pensando!», o en la forma más directa: «¡Deberías saberlo mejor (que nadie)!». Esta forma lingüística implica una necesidad en el hablante de mantener el control sobre el entorno a través del «conocimiento» omnisciente y se comunica a menudo con el formato «Yo no tendría que decírtelo».

Causa y efecto

«Causa y efecto» es una violación del metamodelo particularmente extendida y potencialmente productora de dolor. Es la creencia de que una acción como, por ejemplo, una expresión verbal o facial puede ser la *causa* de que otra persona experimente una emoción o «estado interno» definido. La persona que responde cree que no tiene opción en la forma de responder. Un enunciado como «Me sacas de quicio» implica que no hay otra forma de responder. Es como si el hablante hubiera renunciado a toda responsabilidad para crear su propio estado emocional. La falacia de las presuposiciones «causa y efecto» se hace patente cuando una acción realizada por una persona da como resultado respuestas completamente distintas de otras personas implicadas, como en la ilustración siguiente.

Causa y efecto: respuestas diferentes



Hay dos maneras en que los sistemas de creencias «causa y efecto» pueden producir dolor o infelicidad. Primero, la creencia de que otra persona puede crear en ti un estado emocional que implica que no tienes control sobre tus propios sentimientos o pensamientos. Sin este control, no solo eres incapaz de cambiar tu experiencia interior con el fin de sentirte mejor, sino que también dependes de otros para crear «buenas» sensaciones dentro de ti.

Segundo, dado que crees que puedes ser la causa de que otra persona experimente emociones agradables, entonces también puedes hacer que experimente dolor y pena. A este «poder» va asociado un sentido de responsabilidad como «agente causal». Si «haces» que alguien se ponga triste, entonces te sientes culpable y a menudo quieres saber si hay «algo que yo pueda hacer» para «que se sienta mejor». Dentro de este sistema de creencias, es posible que te culpes por algo sobre lo que no tienes control, dado que no puedes causar o crear un resultado diferente. A continuación se ilustran los efectos de este patrón. El hombre se encuentra en un dilema como consecuencia de su sistema de creencias «causa y efecto». El hecho de cuestionar estas conexiones casi causales puede ayudar a menudo a una persona a experimentar más opciones y mucho menos dolor y culpa en su vida.

Causa y efecto



En un seminario sobre el metamodelo, nos planteó una pregunta una joven que creía firmemente que las sensaciones y las emociones de un cliente están en gran medida en manos del terapeuta. Ella expuso su creencia de que un terapeuta tiene «el deber y la responsabilidad de asegurar que el cliente no se “sienta mal”». Aunque nosotros estábamos de acuerdo en que «la conducta irresponsable» por parte de cualquier terapeuta no es ética, mantuvimos la premisa según la cual una persona no puede asumir responsabilidad como *agente causal* de las emociones de otro. La siguiente transcripción de ese seminario nos da una posible respuesta a este sistema de creencias «causa y efecto».

L/P (= Lewis y Pucelik): Entonces ¿estás diciendo que no está bien ir por ahí «pulsando los botones de otras personas»?

Mujer: No, si ello puede hacer que se sientan mal. Tienes la obligación, especialmente con los clientes, de decir las cosas de una manera que les haga sentirse mejor.

L/P: ¿Quieres decir, entonces, que es importante pulsar los botones de las «buenas sensaciones»?

Mujer: Sí, exactamente. Como terapeuta estás en condiciones de pulsar selectivamente los botones que hagan que el cliente se sienta mejor.

L/P: Entonces, lo que estás diciendo es que, si fueras mi cliente, yo podría pulsar tus botones. Por favor, respóndeme rápidamente: ¿los tienes delante o en la espalda? ¡No quisiera pulsar accidentalmente un botón equivocado!

Una vez que se calmaron las risas –también la mujer se rió con ganas–, continuamos diciendo: «En serio, pensamos que es importante que cada uno de vosotros decida por sí mismo dónde están esos “botones”: ¿dentro o fuera? Si piensa que están fuera, ¡que busque ayuda profesional inmediatamente! Si cree que están dentro, entonces, menos mal. Al menos sabe quién los pulsa, ¿verdad?».

Al cuestionar este sistema de creencias cuando es contraproducente o causa un dolor indebido, puedes ayudar al hablante a tener más opciones acerca de su modo de sentirse y operar en el mundo. Hay dos formas de poner en cuestión esta violación. Pide al hablante que te diga cómo, de manera específica, él fue la causa de que la otra persona se sintiera de ese modo. O pregunta cómo la otra persona hace que el hablante se sienta de una forma concreta. Esto te dará una gran cantidad de información sobre la manera en que el hablante da sentido al mundo y cómo se percibe en relación con los demás. Esta información puede ser muy valiosa en el proceso continuo de crecimiento y cambio positivo. Hall aborda esta distinción en su modelo en (11) Causa-efecto (véase el Apéndice D).

Este patrón es típico de la persona que actúa desde la categoría de comunicación kinésica. Por lo general, se muestra con expresiones como: «Me hieres cuando dices esas cosas» (No tengo control sobre mis sentimientos) o «Lo siento, si he herido tus sentimientos» (No merezco tener este poder sobre ti; me siento culpable por usarlo). Algunos ejemplos y respuestas del metamodelo son:

Hablante: Su risa me pone furioso.

Respuesta: ¿De qué manera es su risa la causa de que te pongas furioso?

Hablante: Ella me hace enfadar.

Respuesta: En concreto, ¿qué hace ella que causa tu enfado?

Hablante: Me siento mal porque he hecho que ella lllore.

Respuesta: ¿Qué has hecho que crees que ha causado su llanto?

Opciones

No siempre es necesario cuestionar directamente el sistema de creencias «causa y efecto» en el marco terapéutico. Cuando las personas presentan este patrón en su ES, a veces es más importante que tomen conciencia de las conductas específicas que ellas creen que son la causa de los estados emocionales. Manteniendo una *meta-perspectiva* – un conocimiento consciente del *patrón* implicado–, puedes efectivamente conducir al hablante a una comprensión del concepto de maneras que sean más relevantes para él

personalmente. De este modo, no tratarías directamente con la ideología más abstracta que subyace en su sistema de creencias, sino que te concentrarías en implicaciones más pragmáticas o prácticas del patrón.

Al exponer a los grupos el concepto de «causa y efecto», a veces surge una idea equivocada: algunas personas piensan que tal noción implica que uno puede hacer lo que le plazca sin tener en cuenta a nadie. Nos gustaría subrayar que quien se comporta de manera responsable conoce a los demás lo bastante como para tener en cuenta cómo *podrían optar por* responder a sus comportamientos. A muchos individuos no les importa pasar el tiempo con una persona que se comporta de un modo que es desagradable para ellos. Los seres humanos aprenden pronto con qué clases de conducta obtienen lo que quieren, y las incorporan en sus modelos del mundo. Todos ellos actúan siempre de acuerdo con esos modelos.

Performativo perdido

«Performativo perdido» indica los juicios, las creencias o los criterios expresados por una persona de tal manera que el individuo que está haciendo el juicio o estableciendo el criterio no es identificado en la ES del hablante. Esos enunciados se muestran por lo general como generalizaciones sobre el mundo, y no están conectados claramente con el hablante. En la ilustración siguiente resulta difícil decir si la muchacha está simplemente «repitiendo como un loro» algo que ha oído o si realmente se cree lo que dice. Por supuesto, ¡la respuesta del niño al enunciado inicial de la muchacha indica lo que él piensa al respecto!

Performativo perdido



Con demasiada frecuencia, tales enunciados generalizados sobre el mundo proceden del modelo propio del hablante. Al excluirse él mismo lingüísticamente como evaluador o juez, el hablante indica la posibilidad de que haya límites dentro de su modelo que él no reconoce como límites autoimpuestos. Al pedir al hablante que identifique al «juez» que está haciendo esos juicios de valor, puedes ayudarle a hacer frente a esos límites o normas en su modelo del mundo. Una vez que estos han sido identificados, su validez puede ser puesta en tela de juicio, especialmente si impiden que el hablante experimente una vida más plena y más rica.

Algunos ejemplos de esta violación que suelen indicar normas inconscientes y limitadoras son:

Hablante: Hacer eso es una estupidez.

Respuesta: ¿Quién dice que es una estupidez?

Hablante: Oh, de todos modos, no es importante.

Respuesta: ¿Para quién no es importante?

Hablante: No es bueno ser estricto.

Respuesta: ¿Para quién no es bueno ser estricto?

Al hacer que el hablante use expresiones como «Yo pienso...» o «Mi creencia es...», el hablante es capaz de identificarse como el realizador específico del juicio, el pensamiento, la creencia o la acción. Sin esa identificación, cualquier cuestionamiento del sistema de creencias es irrelevante.

Hall presenta en su modelo esta violación del metamodelo como distinción (8)

Performativo perdido (véase el Apéndice D). Sin embargo, presenta también un patrón similar en (2) Supresiones comparativas y superlativas (o relaciones no especificadas), en las que el hablante usa adjetivos comparativos y superlativos, pero no identifica al referente con que se compara o la base para la comparación, como en los ejemplos siguientes:

Hablante: Me siento más cercano a ella.

Respuesta: Al decir «más cercano», ¿con quién la comparas?

Hablante: Él es mejor para ti.

Respuesta: Al decir «mejor», ¿con quién lo comparas? ¿Qué criterio aplicas para decir que es mejor?

Hablante: Pienso que es el más inteligente.

Respuesta: ¿En qué clase de medida te basas para decirlo? ¿Con quién lo comparas?

De acuerdo con su tendencia a ser «nominalizados» –retirándose de cualquier posición que pudiera exponerles a la crítica o al cuestionamiento–, los «tonales» y los «digitales» usan comúnmente este patrón. Es posible que hagas generalizaciones excesivas, afirmes verdades profundas, emitas juicios importantes y no te identifiques siquiera como el origen de tales cosas. Un ejemplo de este patrón es: «Estadísticamente hablando, los resultados demuestran que, en circunstancias idóneas, se considera que responde al mejor interés de todos los implicados que es *importante* ser asertivos».

Equivalencia compleja

Hemos mencionado este patrón en el capítulo 1. Bandler y Grinder lo describen con estas palabras: «El cliente expresa dos estructuras de superficie que están separadas por una pausa y tienen la misma forma sintáctica» (1975, p. 89). Hall describe esta generalización compleja como un patrón que a menudo vincula dos fenómenos que se encuentran en niveles lógicos diferentes. Pongamos un ejemplo. Un hombre dice: «Sé que mi esposa no está de acuerdo conmigo. No me mirará». El segundo enunciado es un acontecimiento verificable. Puede ser descrito en términos sensoriales (lo que Hall llama un «referente ver-oír-sentir»). No obstante, está vinculado al primer enunciado de *saber* sobre el estado interno de otra persona (*estar de acuerdo*), como si fuera también verificable por los sentidos. Pero este enunciado se encuentra en un nivel lógico diferente. Puedes observar que este enunciado es también un ejemplo de lectura del pensamiento.

Hay dos respuestas del metamodelo que se pueden usar para recuperar la información generalizada y suprimida en tal caso e invitar al hablante a explorar posibles limitaciones de su mapa del territorio, tal como es representado por los enunciados.

La primera es *verificar la equivalencia* pidiendo confirmación: «Así pues, el hecho de que ella no te mire, ¿significa que no está de acuerdo contigo?». Si el individuo no está de acuerdo con el enunciado, puedes preguntarle acerca de la información que falta: «Bien, entonces, ¿cómo sabes que no está de acuerdo contigo?» y seguir metamodelando las respuestas.

Sin embargo, si la persona confirma esta creencia, entonces *cambia el índice referencial* preguntando: «Cuando *tú* no la miras *a ella*, ¿significa eso que no estás de acuerdo con ella?». Si la persona acepta esta nueva generalización compleja, sería más fácil pasar a la segunda respuesta del metamodelo. Por lo general, sin embargo, el individuo no aceptará esta nueva generalización: «No, no es lo mismo». En ese momento puedes empezar a explorar de qué manera las dos situaciones son diferentes. En último término, esto llevará a un análisis acerca de cómo verificar el estado interno de su esposa para cerciorarse de que entiende exactamente su comportamiento.

La segunda respuesta al metamodelo consiste en *exagerar el patrón* con un cuantificador universal: «Cuando no te mira, ¿significa esto *siempre* que ella no está de acuerdo contigo? ¿En *todas* las ocasiones?». Esto cuestiona la generalización. Si el hablante responde: «Bueno, no en *todas* las ocasiones», está invitando a entablar un diálogo acerca de cómo podría él verificar su presuposición o creencia pidiéndole a ella que describa lo que está experimentando realmente.

En nuestro ejemplo de la ilustración en la página 68, en vez de un patrón verbal tal como lo describen Bandler y Grinder, el «jefe» de la ilustración *interiorizó* la petición verbal de la mujer, que reclamaba «más respeto» como si *significara* que quería un nuevo despacho. Después no verificó su equivalencia compleja pidiéndole una representación más completa (un «referente ver-oír-sentir») de lo que ella entendía por *respeto*. Si lo hubiera hecho, si hubiera puesto en cuestión su propio patrón de lectura del pensamiento, podría haber destinado el dinero de la reforma del despacho para pagar el aumento que ella de hecho quería. Por la misma razón, cuando usamos palabras como respeto, confianza, amor, etcétera, podemos impedir tales malentendidos definiendo el significado con términos más concretos o sensoriales. Por ejemplo, si la empleada hubiera dicho: «Merezco más respeto en este trabajo», y después hubiera añadido: «Una

de las maneras en que podrías mostrarlo sería concediéndome un aumento de salario»,
¡podría haber obtenido un resultado más satisfactorio!

7. Las ampliaciones de Hall para el metamodelo

A los especialistas con experiencia les resulta más fácil cambiar su terminología que reeducar semánticamente al resto de la raza.

Alfred Korzybski, *Science and Sanity*

A continuación presentamos las nueve distinciones identificadas por Hall que amplían el metamodelo desarrollado originalmente por Bandler y Grinder. Parte de la magia de la presentación de Hall reside en su énfasis en la neurolingüística y la neurosemántica del metamodelo y en sus descripciones de cómo el lenguaje está incorporado en todo lo que *hacemos* y en todo lo que *somos*. Su excepcional conocimiento del tejido del lenguaje en nuestras vidas se revela en el párrafo siguiente:

Aun cuando nuestras representaciones en cualquier nivel puedan no estar de acuerdo con –o encajar en– el territorio de ninguna manera (¡e incluso podrían no representar el territorio *en modo alguno!*), *cuando* representamos y después desarrollamos otros pensamientos-y-sentimientos (creencias) *sobre* esas representaciones, construimos un sistema de pensamientos-y-sentimientos sobre ellas. Estas relaciones de «causa y efecto» de nivel superior, equivalencias complejas, presuposiciones, etcétera, pasarán a ser, de hecho, *actualizadas* (literalmente: real-izadas) en el cuerpo. Las representaciones serán somatizadas y después gobernarán nuestra neurología. De este modo nuestra *mente* se hace *músculo* y las ideas y los conceptos *se hacen cuerpo* en nosotros (2001, p. 153, las cursivas son del original).

Términos super-/sub-definidos

Según Hall, Korzybski (1994) observó que ciertas palabras y frases son a la vez super- y sub-definidas. Esta distinción del metamodelo entra en juego cuando usamos términos que generalizan excesivamente y confunden nuestros «mapas verbales» con el territorio (acción conocida lingüísticamente como *intensión*), mientras que al mismo tiempo sub-definen porque no vinculan los términos a referentes más concretos (acción conocida lingüísticamente como *extensión*). Tales palabras y expresiones son super-definidas por intención (dependen más de una experiencia producida internamente, como las limitaciones sociales e individuales expuestas en el capítulo 1) y sub-definidas por extensión (no proporcionan detalles empíricos suficientes para definir su significado). Como respuesta a un mensaje de correo electrónico que enviamos a Hall mientras preparábamos esta sección, él escribió:

En otras palabras, el término no tiene extensión suficiente para indexar qué, cuándo, dónde, con quién, cómo, de qué manera, etcétera. Así, «marido» o «mujer» no ofrecen suficientes detalles específicos y precisos sobre John o Mary. Pero «marido» o «mujer» son super-definidos por intensión —es decir, por ideas abstractas y comprensiones conceptuales de lo que un «marido» o una «mujer» debería ser [o] tendría que ser—. Así, una persona se casa con un buen «marido» o una buena «mujer» y después se sorprende por los hechos extensionales asociados a John o Mary.

Muchas palabras valorativas carecen de referentes externos obvios, a la vez que implican ricos contextos internos como «bueno», «malo», «feo», «útil» y «contraproducente». Además, palabras como «ayudante», «profesor», «esposo» y «esposa» carecen también de definiciones con base sensorial y dependen de las experiencias de cada persona (recuerdos producidos internamente, percepciones, expectativas sociales, etcétera) para definir el término. Al oír la frase «Es mi ayudante», por ejemplo, no conocemos la definición extensional más completa que respondería a cuestiones sobre lo que *ese* ayudante hace exactamente, cuándo lo hace y con quién, dónde, cómo, etcétera. Si un hablante usa la expresión «una solución efectiva», por ejemplo, sin más información (en la forma de un «diagrama verbal» más completo o de un diagrama *visual*, como en el ejemplo siguiente), es imposible comprender plenamente lo que el hablante quiere decir.

Términos super-/sub-definidos



En su vertiente positiva, este proceso consistente en usar términos definidos internamente es esencial para nuestra capacidad de imaginar, pero si no realizamos con regularidad varios test de verificación de la realidad sobre nuestras presuposiciones, corremos el riesgo de no ajustarnos al mundo «real». Si oyes a alguien que usa expresiones que implican «realidad», pero eso requiere de hecho que «alucines» el significado de tu propio modelo del mundo, pide al oyente que los defina (*extensionalice*) más plenamente:

Hablante: Él está muy consentido.

Respuesta: ¿Qué quieres decir con «consentido»? ¿Qué es lo que él hace o dice que te lleva a emitir ese juicio sobre él?

Hablante: ¡Ella es una mala persona!

Respuesta: ¿Cómo y en qué contexto es mala? ¿En qué te basas o qué criterio utilizas para decir que es mala?

Hablante: Esa no será una solución eficaz.

Respuesta: ¿Qué, por qué, cuándo, dónde, cómo se está tratando de resolver? ¿En qué

resultados te basas para decir que no es eficaz? ¿Qué impedirá que sea eficaz?

Rescisiones verbales engañosas

Nuestra capacidad para alterar el mundo lingüística y conceptualmente nos permite clasificar eficazmente nuestras experiencias con el fin de planificar, crear, etcétera. Sin embargo, dividir ciertos fenómenos en partes que en realidad no existen puede impedirnos también alcanzar metas o superar patrones ineficaces de conducta reflexiva. Las rescisiones verbales engañosas se producen como un resultado del hecho de «dividir» lingüística o conceptualmente la realidad en distintos aspectos (acción conocida como *elementalismo*). Esto puede ser particularmente problemático cuando aplicamos esta compartimentalización a procesos como los de comunicar y relacionarse. Imagina cómo los conceptos que están detrás de los enunciados del hablante en los ejemplos siguientes, si no son cuestionados, tendrían el «poder» de bloquear la percepción de posibles realidades alternativas.

Hablante: Mi alma se resiste espontáneamente a mi tendencia a querer planear de antemano.

Respuesta: Si mezclaras tu «alma espontánea» con tu «sí mismo organizado», ¿cómo serías? (integrando las partes). ¿Qué has hecho en el pasado que te satisface por entero?

Hablante: Esa es la parte de ella que no me gusta mucho.

Respuesta: ¿Qué conducta de las que ella muestra es la que no te gusta? ¿En qué se diferencia de cuando se comporta de maneras que te gustan? Recuerda que es la misma mujer, ¡independientemente de cómo se comporte!

Frases o/o

Vivimos en un mundo extremadamente complejo. Hay momentos en que es apropiado, e incluso necesario, limitar nuestras opciones reduciendo nuestra percepción de las alternativas. Sin embargo, este proceso de simplificación puede actuar también contra nosotros. Los enunciados o/o, excesivamente simplificados, indican un mapa del mundo que permite solo dos opciones sobre la forma de ver, valorar o responder a aspectos y acontecimientos de nuestras vidas. Con esta actitud, no hay un espacio intermedio o áreas grises, no hay ambigüedad, no hay percepciones del tipo «una cosa y la otra; y/y». El objetivo en el metamodelado de este patrón es ayudar al hablante a reconocer otras opciones, como en la ilustración siguiente.

La intervención del profesor en el diálogo con la profesora abre la puerta a una

información adicional que podría resultar muy valiosa para trabajar con el alumno. Otros ejemplos son:

Hablante: Si no me licencio, nunca encontraré un buen trabajo.

Respuesta: (Haz una *verificación de la realidad* con el hablante). ¿Conoces a alguna persona que no se haya licenciado y haya tenido un buen trabajo? Steve Jobs no se licenció, pero como director ejecutivo de Apple tuvo un trabajo muy bueno. Entre el cargo de director ejecutivo de Apple y el lugar donde te encuentras ahora, ¿qué hay que te haría feliz y que no te exigiría obtener una licenciatura?

Hablante: Una de dos: o es estúpido o no sabe cómo llamar la atención.

Respuesta: (Intenta sugerir un *marco más amplio*). ¿Y si no se trata de ninguna de las dos cosas? ¿Y si lo que sucede es otra cosa?

Hablante: No continúan porque están demasiado cansados o porque están demasiado aburridos.

Respuesta: Así pues, crees que están demasiado cansados o demasiado aburridos. ¿Qué ha sucedido justo antes de que llegaras a esta conclusión que ha podido afectar a su motivación para continuar?

Frases o/o



Multiordinalidad

La multiordinalidad se refiere al hecho de que muchas palabras pueden ser usadas en diferentes niveles de abstracción. Cada uso diferente de la palabra podría ser considerado un nivel (numerado) ordinal distinto y, como señala Hall: «Lo que se suprime en términos multiordinales es el *nivel* o dimensión de abstracción» (p. 197, las cursivas son del original), lo cual hace que el significado de la palabra sea, en sí y por sí, ambiguo.

Korzybski (1994) señala que esos términos permiten «una gran versatilidad en la expresión, ya que nuestro vocabulario más importante consiste en términos *taquigráficos*, que pueden ser extendidos indefinidamente asignando muchos significados diferentes» (p. 436, las cursivas son del original).

Si tomas el proceso de *pensar* y lo reemplazas por el sustantivo *pensamientos*, por ejemplo, creas el primer nivel de esta abstracción. Al usar esta forma de la palabra, es aceptable para ti *poseer tus propios pensamientos*. En el segundo nivel de abstracción puedes tener *pensamientos* sobre tus *pensamientos*, o *dudas* (*second thoughts*). La palabra es la misma, pero el significado ha cambiado.

Palabras como «amor», «satisfacción», «insensatez» y «ética» evocan, por su misma naturaleza, una multitud de significados y nos invitan a inventar nuestros propios significados, porque son muy ambiguas. Hall usa la palabra «amor» para demostrar los diferentes niveles. En el primer nivel, «amar» es definido por ciertos sentimientos y pensamientos sobre personas o cosas específicas: «Amo a Pam» o «Amo la investigación», por ejemplo. Sube un nivel y tendrás: «Amo el hecho de estar enamorado de Pam», ante lo cual se podría decir que «estás chiflado por ella». Después, si dices que amas (*love*) el hecho de que amas (*love*) el amar (*loving*) a Pam, en este tercer nivel te llamarían romántico. La palabra sigue siendo la misma (*love*), pero el significado cambia dependiendo del nivel en que es usada.

Con el fin de cerciorarte de que entiendes correctamente los términos multiordinales, necesitas preguntar cuál es la definición del hablante. Esto incluirá variables como cuándo, dónde o cómo es usado el término o el *contexto* en que es usado. Como observa Korzybski (1994), «en un contexto su significado es uno solo y está fijado por ese contexto». Al encontrar tales palabras o expresiones, el hablante dispone de varias opciones para explorar la información que falta:

Hablante: «Odio el trabajo». (Porque esta frase podría significar que el hablante odia la *acción* de trabajar, pero igualmente podría significar que odia su *trabajo*; hay ambigüedad en su enunciado).

Respuesta 1: (*Contextualizar los referentes* preguntando por el referente ambiguo o por los referentes de tiempo y/o lugar). ¿Qué clase de trabajo es la que no te gusta? ¿Los trabajos escolares, el trabajo en casa, el trabajo profesional, etcétera? ¿Cuándo/dónde es más probable que te sientas de esa manera con respecto al trabajo?

Respuesta 2: (También puedes *dividir en varias partes* para pedir datos específicos).

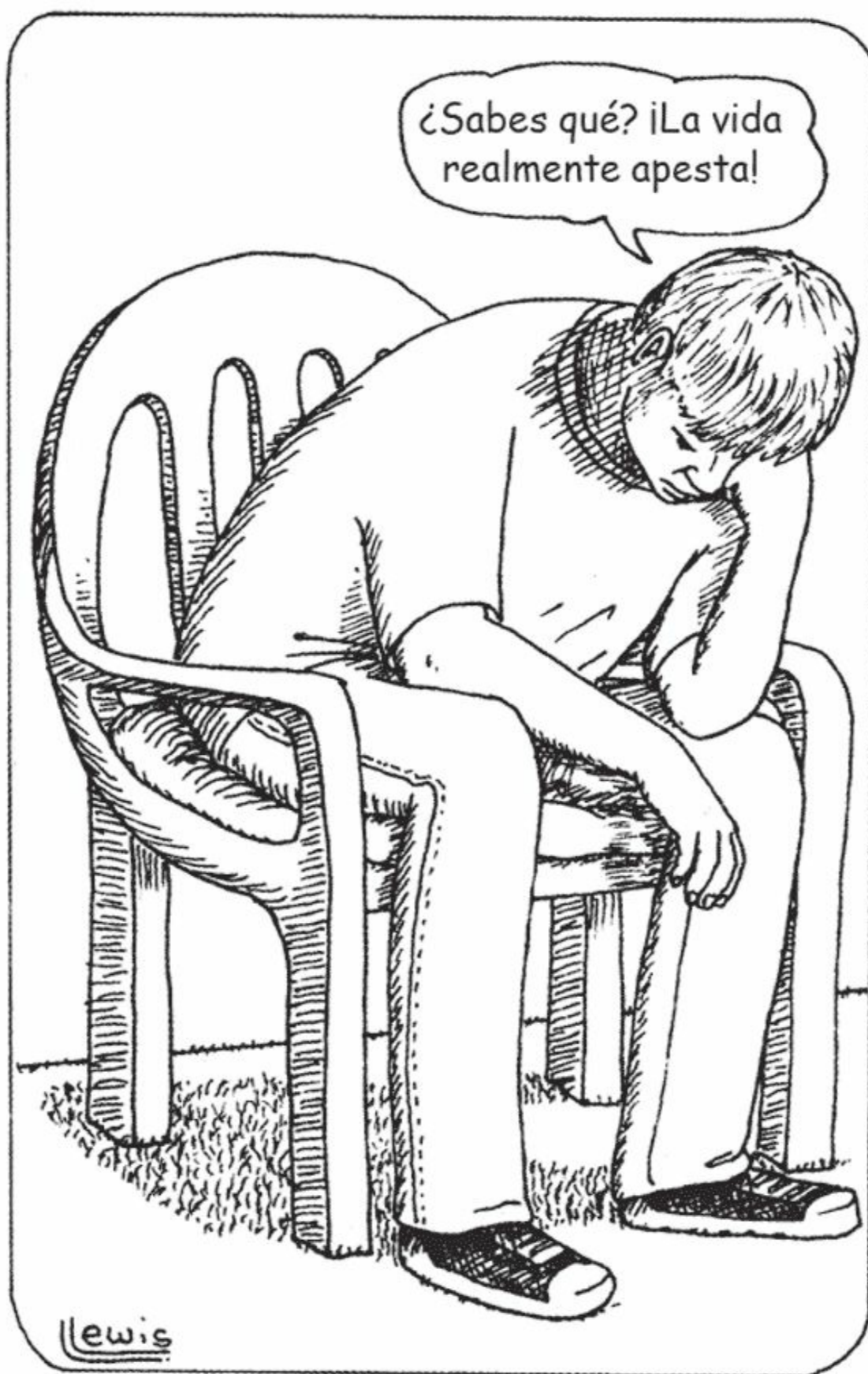
¿Qué es lo que no te gusta del trabajo? Cuando sientes eso hacia el trabajo, ¿qué es lo que con más probabilidad estás haciendo? ¿Dónde sueles encontrarte cuando empiezas a sentir eso hacia el trabajo?

Palabras estáticas

Conocidas también como *palabras señalizadoras*, las palabras estáticas se producen cuando tomamos un término multiordinal vago o ambiguo (véase *supra*) y lo encerramos en un contexto fijo y rígido que da como resultado un solo significado, y después operamos como si no hubiera otro significado posible para la palabra o frase en cuestión. Debido a que el contexto implica que es absoluto y «verdadero en todo momento», es fácil olvidar que no es más que un constructo, actuando como si finalmente asumiéramos que representa exactamente la realidad. Tales «declaraciones celestiales» indican una manera dogmática de pensar que encuentra al hablante «empantanado en un lodazal» creado por él mismo. A este proceso de rendirse a la creencia según la cual el descriptor es la realidad lo llamamos «citas perdidas», porque es como si olvidáramos que no son más que palabras. La ilustración muestra lo que puede suceder cuando alguien pierde el contexto con respecto a una palabra estática particularmente limitadora. «¡Esto es una locura!», «El amor lo puede todo» y «La vida apesta» son ejemplos de este modo de pensar.

El desdichado individuo de la siguiente ilustración ha quedado «empantanado» por su propia definición, muy pesimista, de la vida. Poner en cuestión las palabras estáticas es ayudar al hablante a conectar de nuevo tales «declaraciones» con sus procesos referentes en la realidad y ello mismo es un proceso:

Palabras estáticas



Hablante: La vida apesta.

Respuesta 1: (Al igual que con los términos multiordinales, pide al hablante que *contextualice* la palabra). ¿De qué vida estás hablando? ¿Qué es lo que apesta en ella?

Respuesta 2: (*Re-vitaliza* la palabra añadiendo de nuevo los procesos y verbos ocultos). ¿De qué manera estás viviendo para sentir que la vida «apesta»? ¿Qué está pasando que hace que te sientas de esta manera?

Respuesta 3: (*Des-infinitiza* el estado ayudando al hablante a identificar etapas o variables). ¿Apesta en todo momento o solo en ciertos momentos? ¿Ha apestado siempre o ha sucedido algo que ha hecho que te sientas de esa manera?

Respuesta 4: (Ayuda al hablante a conectar de nuevo con una comprensión más realista según la cual la palabra no es un reflejo exacto de la realidad). ¿Qué quieres decir con «vida»? Cuando crees que «la vida apesta», ¿qué características tiene tu marco mental o en qué se diferencia de esos momentos en que te sientes feliz y contento con la vida?

Pseudopalabras

Hall llama «ficciones verbales» a las pseudopalabras. Estos símbolos lingüísticos *ficticios* o *falsos* son palabras nominalizadas que describen un proceso y están completamente desconectadas de cualquier referente. Hay *mapas* que *no* representan ningún *territorio* asociado. La palabra «heat» («calor»), cuando es usada como verbo: «to heat» («calentar»), describe un proceso; sin embargo, cuando es usada como un nombre, es una ficción, porque no hay una *cosa* real a la que podamos llamar «calor».

Algunas palabras de esta categoría que muestran un modelo ficticio del mundo son usadas con frecuencia para amplificar percepciones emocionales de acontecimientos y situaciones, como «trágico», «terrible», «horrible», «espantoso». Cuando oímos estas palabras, sentimos la tentación de dejar en suspenso la cautela y podemos fácilmente ser embaucados y engañados y aceptar el territorio *no real* del hablante. Como dice Hall: «Si usamos el lenguaje insensatamente, empleando palabras sin verdaderos referentes, empezaremos a pensar-sentir insensatamente y a responder a los fantasmas de nuestras palabras» (p. 209). Como muestra la ilustración siguiente, la percepción de los acontecimientos que tiene una persona puede ser significativamente distinta de la de otro individuo. Cuantas más palabras sean «ensayadas» (externa o internamente como

monólogo o diálogo interno), tanto más creará la persona que son objetivas, aun cuando las pruebas muestren lo contrario, como demuestra la ilustración siguiente.

Pseudopalabras



Poner en cuestión esas no-palabras puede ser tan importante para nuestro propio equilibrio como para la salud de nuestros clientes. Puedes ayudar a un hablante que está usando tales palabras a superar sus errores y a abrirse a generalizaciones nuevas, menos emocionales y más productivas, pidiéndole que defina sus pseudopalabras.

Esta es una de esas áreas en las que la pregunta «¿Por qué?» es extraordinariamente útil¹⁴:

Hablante: ¡Lo pasé *terriblemente* mal! ¡Fue realmente *horrible*!

Respuesta: ¿Por qué fue terrible? Explica qué quieres decir con «terrible». ¿Qué hizo que fuera tan horrible?

Hablante: «Sencillamente no puedo olvidar los *horribles* insultos que me dirigió».

Respuesta 1: ¿Qué había de «horrible» en sus insultos? ¿Puedes ser más específico? ¿Qué dijo él realmente que tú crees que estaba «lleno de horror»?

Respuesta 2: Horrible ¿para quién? (O también:) ¿Pensarían *todos* que los insultos fueron horribles?

Identificación

Un mapa sano y eficaz del mundo da cabida a la *diferencia*. Nos proporciona la flexibilidad para etiquetar y clasificar experiencias y fenómenos y para saltar niveles lógicos de pensamiento. Por otro lado, la *identificación* es un complejo proceso por el que *confundimos* una acción con una respuesta específica (anclando ambas cosas en nuestra mente), de modo que una no solo *lleva* a la otra (causa-efecto), sino que *es* la otra (equivalencia compleja). Aun cuando esto es importante en nuestro desarrollo temprano, cuando aprendemos como niños a identificar palabras (símbolos) con experiencias (referentes), puede tener como resultado mapas extremadamente empobrecidos del mundo si olvidamos que el símbolo y el referente son dos cosas diferentes que operan en niveles lógicos diferentes en la realidad.

Un enunciado de identificación demuestra que el hablante ha adoptado una igualdad entre cosas situadas en diferentes niveles de abstracción que indican una percepción de *absoluta igualdad*. Representa una «confusión» de la nominalización multiordinal *si mismo* con algún adjetivo (alguna palabra, etiqueta, definición, comprensión, etcétera), y este *estado* neuro-lingüístico es aceptado como *real*. El hablante «ha perdido el contexto» y cree la expresión porque en realidad la siente en su cuerpo. «Soy un *patriota*» es un ejemplo de alguien que se identifica con la forma nominalizada de *patriótico*, y «Soy un *pensador profundo*» con el proceso de *pensar profundamente*.

Ninguna de esas expresiones es necesariamente un reflejo de un error disfuncional. Sin embargo, la ilustración siguiente demuestra el poder potencialmente negativo de este tipo de pensamiento.

Identificación



«Soy un *adicto a la ira*» (*identificación*) o «Él es un *simplón*» (*predicado* – proyección de un valor o juicio interno sobre algo que está fuera del hablante) son ejemplos adicionales de este proceso neuro-semántico que probablemente limitarán al hablante o le causarán dolor, como en la ilustración anterior. Al usar formas del verbo «ser» (es, soy, eres, era, eras, ser, siendo, sido, etcétera) para encerrar la identidad en la palabra, el hablante ha creado un mapa cosificado del mundo y se ha entrampado dentro del modelo. Cuando *identificamos*, creamos una ilusión mental (o engaño o alucinación) de la realidad. Como se ejemplifica en la ilustración anterior, tal mapa cosificado del mundo puede tender a autoperpetuarse.

Hay varios pasos apropiados que se han de dar para ayudar al hablante a reconocer la

trampa en la que se encuentra y conducirlo a otras opciones.

Hablante: Soy estúpido.

Respuesta: (Amplía la extensión añadiendo referentes al proceso suprimido). ¿De qué manera te hace «estúpido» esta acción concreta? ¿Significa esto que serás estúpido mañana? ¿Eras estúpido ayer?

Hablante: Él es imbécil.

Respuesta 1: (Amplía la extensión). ¿Qué ha hecho él para merecer la etiqueta de «imbécil»? ¿Ha sido siempre imbécil? ¿Qué ha cambiado?

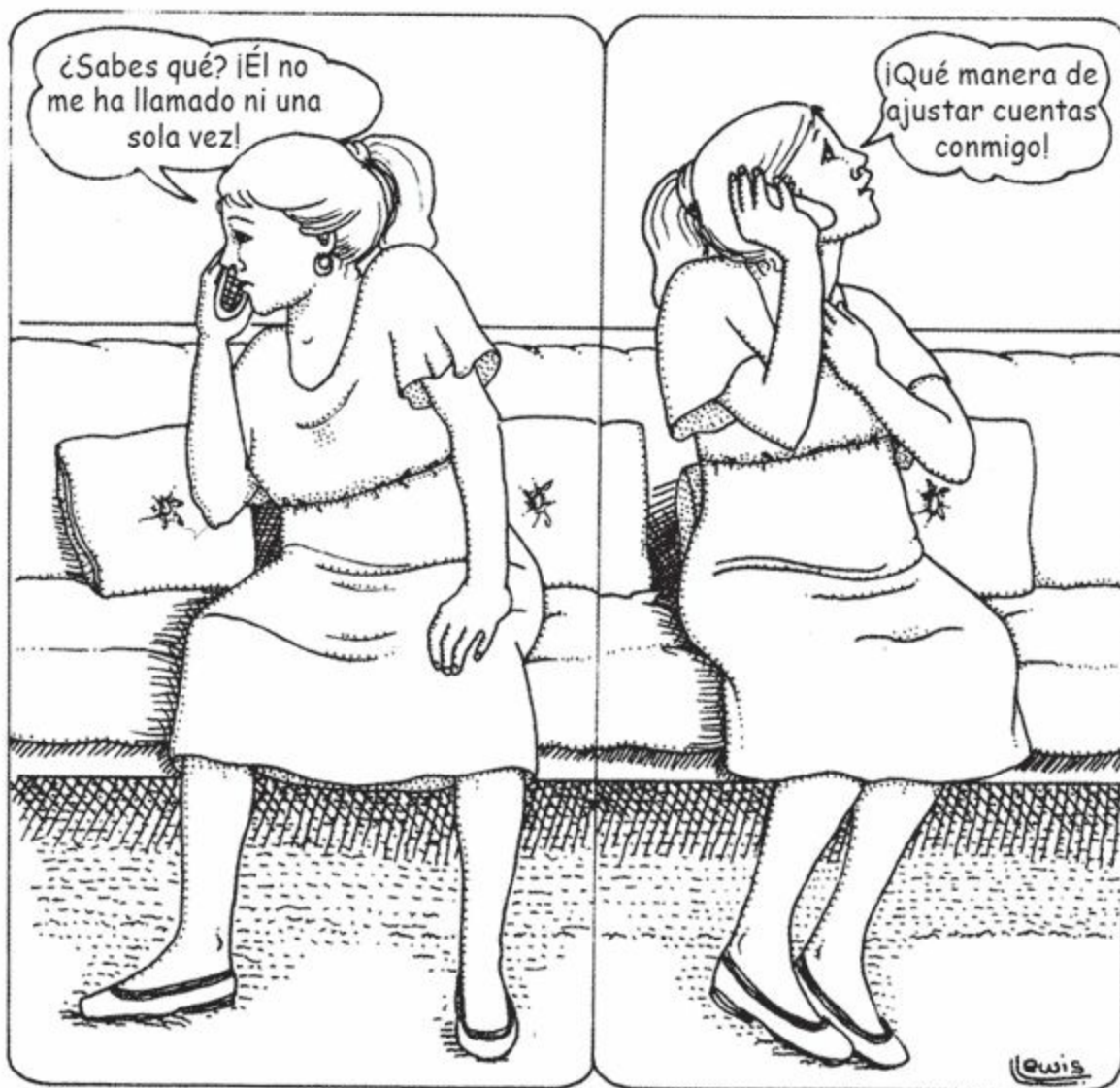
Respuesta 2: (Trata de separar y diferenciar las realidades dispares). ¿Cómo es, qué aspecto tiene, cómo se comporta un «imbécil»? El «él» al que te estás refiriendo concretamente ahora, ¿cómo es, qué aspecto tiene, cómo se comporta? ¿Qué diferencias hay entre ellos?

Un amigo se detuvo para hablar sobre algo que había descubierto a propósito de los problemas de ira que había experimentado durante años. En un libro sobre la ira, había descubierto que sus problemas eran sintomáticos de alguien que había sufrido abusos durante la infancia y, dado que él había sufrido tales abusos, esto explicaba *por qué* tenía problemas de control de la ira. «Estoy enfermo», afirmó totalmente convencido. Esta descripción cosificada de su realidad es un ejemplo perfecto de este proceso. Si no es cuestionado, entonces es probable que las expresiones siguientes describan con precisión la *percepción que tiene de sí mismo*: «Estoy enfermo ahora. Estaba enfermo antes y estaré enfermo siempre».

Personalizar

Personalizamos cuando atribuimos significación personal a la conducta y la comunicación de otros o a acontecimientos específicos que podrían con la misma facilidad ser interpretados impersonalmente. Una persona que usa estas distorsiones cognitivas está retrocediendo de hecho al proceso por el que los bebés y los niños pequeños aprenden a asociar consigo mismos lo que sucede en el mundo. Esta visión *egocéntrica* del mundo puede ser particularmente perjudicial cuando asumimos que las acciones de otros nos atacan o se dirigen contra nosotros, como puede percibirse en la ilustración siguiente: hay muchas posibles *razones por las que* no le devolvieron la llamada, pero ella solo cree y expresa una de ellas.

Personalizar



Usando diferentes enfoques se puede conectar de nuevo al hablante con los acontecimientos reales (referentes *extensionales*) mientras se retira la conexión percibida entre ellos (el mapa verbal *intensional*).

Hablante: Él ni siquiera me ha devuelto la llamada.

Respuesta 1: (Cuestiona la lectura del pensamiento). ¿Cómo sabes cuál era su motivación cuando no te devolvió la llamada?

Respuesta 2: (Cuestiona la equivalencia compleja). ¿No hay otras posibilidades? ¿Y si lo que pasó fue que la reunión se alargó?

Hablante: He llegado tarde. Ahora me siento culpable por haber echado a perder vuestra cena especial.

Respuesta 1: (Cuestiona la «causa y efecto»). ¿De qué manera tu retraso pudo ser la

causa de que la cena se echara a perder?

Respuesta 2: (Salta un metanivel y cuestiona el posible patrón habitual). Dado que tú no eras el cocinero, me pregunto con cuánta frecuencia asumes la responsabilidad de cosas sobre las que no tienes control.



8. Metáforas

El lenguaje usa símbolos lingüísticos para representar nuestros mapas del mundo y, de esta manera, nos regala con frecuencia formas metafóricas para comparar lo que conocemos con lo que queremos aprender, explicar, comprender, etcétera. Usamos símbolos lingüísticos para re-presentar objetos y fenómenos concretos, y después pasamos a usarlos de nuevo para formar lenguaje y pensamientos abstractos. Como afirma Hall, «al pensar, percibir, comprender y hablar, constantemente encontramos, creamos y usamos metáforas de una experiencia para “dar sentido” a otra. La naturaleza fundamental de la metáfora “consiste en comprender y experimentar una cosa en términos de otra”» (p. 225).

El problema está en que, a medida que el lenguaje se hace habitual, perdemos el rastro del hecho de que se trata simplemente de combinaciones de símbolos, «citas perdidas» y empezamos a creer los mitos y las metáforas que producimos. Esto no es necesariamente malo, porque el proceso nos permite comunicar muy eficazmente. Esto es evidente en algunas de las metáforas culturales comunes que adoptamos y de las que empezamos a vivir, como: «Estoy teniendo problemas para *hacerte entender* esta idea» o «Espero no haber *perdido* el tiempo que he *invertido* en aprender esto».

Las metáforas nos ayudan a aprender y comprender el mundo, y después transmiten nuestros aprendizajes a alguien que no ha tenido las experiencias específicas que nosotros hemos tenido. Debido a que creamos metáforas desde un metanivel, tendemos a centrarnos en el contenido, dejando que el proceso obre su magia en un nivel neuro-lingüístico inconsciente (y, por tanto, más influyente). Las metáforas invitan al oyente a «añadir» o suprimir información y significados basados en la experiencia personal más que en los referentes del hablante. No obstante, escuchar atentamente las metáforas que usa un hablante puede darnos una nueva comprensión de sus percepciones, presuposiciones, actitudes, etcétera.

Hablante: ¡No sé si voy a ser capaz de *cargar con este peso* durante mucho más tiempo!

Respuesta 1: ¿Cómo experimentas el hecho de *llevar* la carga? ¿Cómo es su *peso*?
¿Sientes que tienes que *cargar con él* tú solo?

Respuesta 2: (Ayuda al hablante a ampliar el concepto de *peso*). ¿Qué es lo que estás llevando de un lado para otro? ¿Qué hace que sea tan pesado? ¿Qué sucedería si lo dejaras o se lo dieras a otro?

9. Resumen: nuevo marco para el metamodelo

Ahora que has aprendido el metamodelo, aquí tienes un breve resumen del modelo en forma de preguntas fundamentales a las respuestas del metamodelo.

Reunir información

1. ¿Quién, qué, dónde, cuándo, cómo, de manera específica?

Uso. Cuando se ha excluido (o suprimido) información de la ES del hablante o cuando ha sido generalizada o no especificada.

Ejemplo. Cuando el hablante dice: «Estoy deprimido», pregúntale: «¿Qué te deprime? ¿En qué estás deprimido?».

Ejemplo. Cuando el hablante dice: «Todos están contra mí», pregúntale: «En concreto, ¿quién está contra ti?».

Ejemplo. Cuando el hablante dice: «Mi amor a ella me causa problemas», pregúntale: «¿De qué manera concreta el hecho de amarla te mete en líos? ¿Qué haces tú concretamente que causa problemas?».

2. ¿Puedes decir eso sobre ti mismo?

Uso. Cuando el hablante dice algo sobre otra persona que podría aplicarse a él mismo.

Ejemplo. Cuando el hablante dice: «Parece que nunca me entiende», pregúntale: «¿Puedes decir: “Parece que nunca la entiendo”?».

Ejemplo. Cuando el hablante dice: «Mi jefe me odia», pregúntale: «¿Qué experimentas cuando dices: “Odio a mi jefe”?».

Ampliar límites

3. ¿Qué es lo que te detiene o te lo impide? ¿Qué sucedería si lo hicieras? (expectativas catastróficas)

Uso. Cuando oyes expresiones como «no puedo» o «debería».

Ejemplo. Cuando el hablante dice: «No puedo amar», pregúntale: «¿Qué es lo que te impide amar?».

Ejemplo. Cuando el hablante dice: «Tengo que ser comprensivo», pregúntale: «¿Qué sucedería si no lo fueras?».

4. *¿Puedes pensar en un momento (situación) en que lo hiciste (no lo hiciste)?*

Uso. Cuando el hablante indica que cree que *no* hay excepciones.

Ejemplo. Cuando el hablante dice: «Todos piensan que soy estúpido», pregúntale: «¿Puedes decirme una persona que no lo piense? ¿Quieres decir que *todos* piensan que eres estúpido, incluso tu piedra mascota (*pet rock*)?».

Ejemplo. Cuando el hablante dice: «Siempre llego tarde», pregúntale: «¿Puedes recordar una ocasión en la que no has llegado tarde?».

Cambiar significados

5. *¿Cómo lo sabes?*

Uso. Cuando el hablante está leyendo el pensamiento.

Ejemplo. Cuando el hablante dice: «Sé que él no me ama», pregúntale: «¿Cómo lo sabes?».

Ejemplo. Cuando el hablante dice: «Él debería saberlo mejor (que nadie)», pregúntale: «¿Cómo debería saberlo?».

Ejemplo. Cuando el hablante dice: «Lo escribió solo para “echar más leña al fuego”», pregúntale: «¿Cómo sabes por qué lo escribió?».

6. *¿De qué manera hacen ellos (haces tú) que te sientas (que ellos se sientan) así?*

Uso. Cuando el enunciado del hablante implica relaciones de causa-efecto con otras emociones.

Ejemplo. Cuando el hablante dice: «Ella me pone furioso», pregúntale: «¿De qué manera te pone ella furioso?».

Ejemplo. Cuando el hablante dice: «Me siento mal porque le (a ella) hago infeliz», pregúntale: «¿Cuáles de tus acciones crees que le (a ella) hacen infeliz?».

7. *¿Quién lo dice? ¿Con qué criterio?*

Uso. Cuando oyes un juicio de valor no demostrado.

Ejemplo. Cuando el hablante dice: «Esa acción fue estúpida», pregúntale: «¿Quién dice que fue estúpida? ¿Con qué criterio dice que fue estúpida?».

Ejemplo. Cuando el hablante dice: «Su incompetencia me molesta», pregúntale: «¿Quién cree que él es incompetente? Incompetente ¿en qué sentido?».

Ejemplo. Cuando el hablante dice: «Es una cosa horrible», pregúntale: «¿En qué sentido es horrible? ¿Quién más piensa que es horrible?».

8. *¿Es eso cierto aplicado a ti mismo? (similar al # 2).*

Uso. Cuando el hablante formula un enunciado que indica una relación causal entre dos fenómenos que se encuentran en dos niveles lógicos diferentes.

Ejemplo. Cuando el hablante dice: «A ella no le importaba lo que yo decía... Ni siquiera me miraba», pregúntale: «Cuando tú no la miras a ella, ¿significa eso necesariamente que ella no te importa?».

Ejemplo. Cuando el hablante dice: «Seguro que estaba mintiendo. Se rió cuando lo dijo», pregúntale: «¿Te has reído alguna vez en que no estabas diciendo una mentira?».

9. *¿Hay otra posibilidad u otra explicación?*

Uso. Cuando el hablante indica que cree que hay solo dos posibilidades.

Ejemplo. Cuando el hablante dice: «Una de dos: o no tengo la inteligencia suficiente, o no soy lo bastante guapo para conseguirlo», pregúntale: «¿Qué otra cosa podría estar estorbándote?».

Ejemplo. Cuando el hablante dice: «Una de dos: o son ignorantes o son incompetentes», pregúntale: «¿Y si solo están respondiendo a algo que tú no conoces?».

1. Como afirma Gregory Bateson en *Steps to an Ecology of Mind* (1972) [*Pasos hacia una ecología de la mente*]: «Podría parecer que la comunicación analógica es en cierto sentido más primitiva que la digital y que hay una amplia tendencia evolutiva hacia la sustitución de los mecanismos digitales por los analógicos en los mamíferos superiores» (p. 291).
2. Véase Bateson (1972, pp. 289-291). Bateson señala marcadores de contexto que podrían indicar que una interpretación es correcta.
3. La forma que presentamos aquí es una revisión de su modelo original. Esta versión elimina algunas de las distinciones originales y amplía otras distinciones. Recomendamos encarecidamente la lectura de la versión original para obtener más información sobre los orígenes y el desarrollo del metamodelo. A propósito del metamodelo conviene notar la observación de Tosey y Mathison (2009) según la cual «hay razones para decir que el desarrollo del metamodelo y, en realidad, el trabajo preliminar que está detrás de gran parte de la PNL en

la década de 1970, estuvo muy basado en la investigación» (p. 52). El modelo fue ampliado significativamente por L. Michael Hall, que documentó nueve distinciones más en su libro *Communication Magic* (2001). Estas distinciones están incluidas en una sección especial al final de este capítulo.

4. Debido a las diferencias en la estructura de los diferentes lenguajes, es posible que algunas de las distinciones presentadas aquí no se apliquen a los hablantes nativos de lenguas distintas del inglés.
5. Noam Chomsky afirma en *Language y Mind* (1972) [*El lenguaje y el entendimiento*]: «Podemos distinguir así la estructura de superficie de la oración –la organización en categorías y frases que está asociada directamente con la señal física– de la estructura profunda subyacente, que es también un sistema de categorías y frases, pero con un carácter más abstracto» (pp. 28-29). Ambas están relacionadas, dice Chomsky, por ciertas operaciones formales conocidas como transformaciones gramaticales que incluyen los procesos de generalización, supresión y distorsión.
6. En la primera edición identificamos solo ocho distinciones del metamodelo, pero en esta edición revisada hemos decidido añadir la equivalencia compleja, una distinción abordada parcialmente en el capítulo 1. Como señala Hall (2001), desde la publicación de *The Structure of Magic* [*La estructura de la magia*] en 1975 hasta la década de 1990, «las tablas contenían desde solamente 8 hasta un máximo de 13 distinciones del metamodelo» (p. 150). También observa que, aun cuando hemos propuesto solamente ocho distinciones, en realidad hemos definido doce, porque hay cuatro sub-patrones enumerados bajo la distinción del índice referencial. Además, como señalan Tosey y Mathison (2009), Bandler y Grinder «reconocieron que el uso del lenguaje en [Milton] Erickson guardaba relación con el metamodelo. Parecía que Erickson usaba esos mismos patrones, pero de una manera inversa» (p. 72). Si bien esos patrones de lenguaje hipnótico, codificados como «Modelo Milton», se enseñan en la mayoría de los cursos de PNL como medio para comunicarse con la «mente inconsciente» de una persona, están más allá del alcance de este libro.
7. Hay otras ayudas para el aprendizaje disponibles en línea. John David Hoag, por ejemplo, ofrece gratis un conjunto de Meta Model Flashcards en <http://www.nlppl.com/articles/metamodel/MetaModelFlashcards.php>. Este conjunto completo de fichas incluye todas las distinciones del metamodelo originales más las nueve adiciones de Hall al modelo.
8. Hall (2001) incluye en esta categoría los verbos no especificados. Cuando un hablante usa verbos de ciertas maneras, omite información importante. «Me manipularon», por ejemplo, no especifica cómo o de qué manera el hablante fue manipulado. Lo mismo sucede con «Me siento incómodo», donde una apropiada respuesta del metamodelo sería: «¿De qué manera te sientes incómodo?».
9. Tosey y Mathison (2007) se hacen eco de este concepto de «relación recursiva». En su análisis de la cibernética de segundo orden señalan que «en cualquier interacción entre un *coach* y su cliente, el *coach* está implicado en un compromiso recursivo dentro de ese sistema... El *coach* no es capaz de “reprogramar” al cliente, porque es parte del “programa” que se ejecuta en la interacción» (p. 95).
10. Hoag, formador en PNL, *coach* y terapeuta en California proporciona una visión de conjunto completa de la PNL, y especialmente del metamodelo en su página web (<http://www.nlppl.com/articles/NLPmetaModel.php>). En su versión del metamodelo establece una distinción entre operadores modales de necesidad (es decir, «yo tengo que») y operadores modales de juicio (es decir, «yo debería»), lo cual constituye una interesante mejora de este patrón.
11. La teoría del doble vínculo (*double bind*) es un área explorada por Gregory Bateson en su trabajo sobre cibernética en la década de 1950. Los dobles vínculos terapéuticos se crean cuando el facilitador proporciona al cliente una «ilusión de la elección», en la que cualquier opción tomada tendrá como consecuencia el mismo resultado positivo. La utilización del cuantificador universal propio del hablante en un doble vínculo terapéutico puede crear la experiencia «ajá» y proporcionar un poco de levedad a la sesión.
12. En su página web (<http://www.nlppl.com/articles/NLPmetaModel.php>), Hoag tiene un perspicaz comentario sobre esta violación del metamodelo: «Hay que notar que algunas violaciones del metamodelo pueden ser el resultado, más que la causa, de otros patrones limitadores. “La lectura del pensamiento”, por ejemplo, no tiene necesariamente un origen lingüístico, sino que, en cambio, suele ser la representación lingüística de la confusión de la identidad sí mismo/otro, la ambigüedad de los límites y otros metapatrones de estados principales».
13. Para un análisis elegante y pragmático del ciclo de comunicación calibrada en familias, véase Bandler et al. (1976), especialmente la segunda parte.

- [14.](#) Hall (2001) presenta argumentos a favor de usar preguntas «¿por qué?» en ciertas situaciones, como «¿por qué?» deliberado (¿por qué quieres eso?), «¿por qué?» de valor (¿por qué eso es tan importante para ti?), «¿por qué?» de explicación (¿por qué lo sostienes de esa manera?), y «¿por qué?» de causalidad o fuente (¿por qué piensas que es horrible?). Véase su explicación a partir de la p. 155.

EL MODELO VISUAL

Pronto resultó muy obvio que las personas que no cometían faltas de ortografía tenían una estrategia muy coherente, unida a un conjunto de claves de acceso. La inmensa mayoría de ellas tendían a mirar hacia arriba y hacia su izquierda mientras buscaban la ortografía correcta. Según la PNL, esto indica una estrategia de acceso de recuerdo de imágenes visuales (V^I).

Robert Dilts, «The NLP Spelling Strategy»

Bandler y Grinder (1975) hicieron una observación notable según la cual el uso de ciertos predicados –aquellos que evocan sistemas representacionales específicos– por parte de una persona, junto con la manera en que movía sus ojos les daba la capacidad para identificar y mapear las *estrategias* mentales de esa persona. Tales estrategias incluían la manera en que los individuos sacaban conclusiones, tomaban decisiones o se impedían a sí mismos sentir, pensar y comportarse de maneras que podían enriquecer sus vidas. En este capítulo nos centraremos en las *claves de acceso ocular*, una de las *claves mínimas* que podemos usar para ayudarnos a comprender cómo una persona recupera recuerdos internos y da sentido al mundo. Con esta información podemos establecer *rappport* con –y ayudar a– individuos que quieren experimentar algún cambio en sus vidas.

1. Respuesta de la pupila

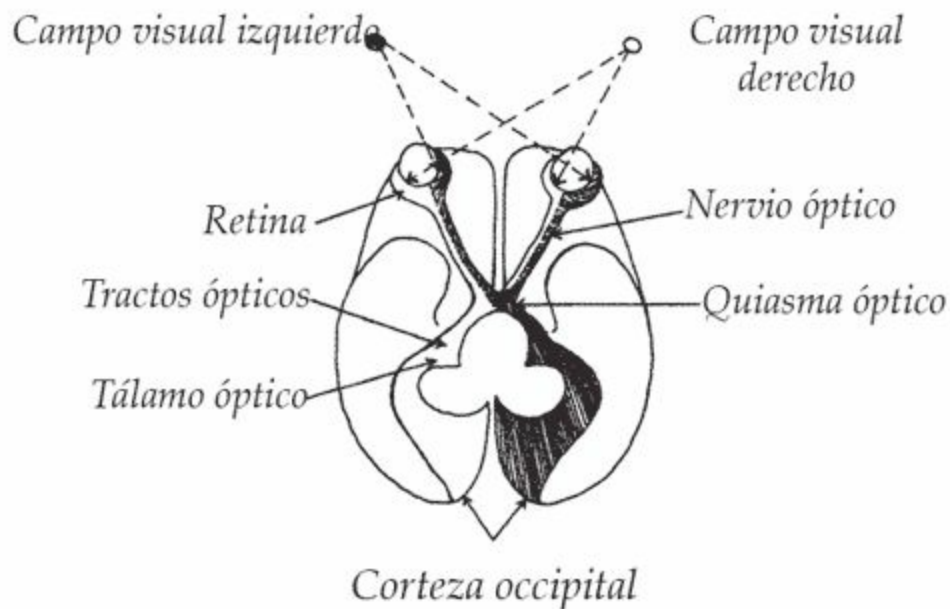
A principios de la década de 1960 apareció en el mercado una clase especial de gafas de sol. Se parecían mucho a un espejo retroreflector: la persona que las llevaba puestas podía ver el exterior cómodamente, como si fueran gafas de sol normales, pero nadie podía ver los ojos del portador a través del reflejo especular. Rápidamente ganaron en popularidad y pronto recibieron el nombre coloquial de «gafas trampa».

La significación de ese nombre está en el profundo conocimiento intuitivo que tenemos de la importancia de nuestros ojos en la comunicación. Algunas personas están más alerta que otras a lo que se comunica con los ojos. En su debate con Kenneth Friedman sobre las culturas de Oriente Medio, Hall observa que los árabes conocen desde hace tiempo el fenómeno de la respuesta de las pupilas. Esta respuesta inconsciente es un *indicador emocional*. «Dado que las personas no pueden controlar la respuesta de sus ojos, que lo dice todo, muchos árabes... llevan puestas gafas oscuras, incluso dentro de casa» (Friedman, 1979, pp. 47-48).

Desmond Morris abordó también este fenómeno en su libro *Manwatching*: «Los comerciantes de jade de la China pre-revolucionaria... solían llevar puestas gafas expresamente con el fin de ocultar las dilataciones de sus pupilas excitadas cuando recibían un ejemplar de jade particularmente valioso»¹. Especialmente importantes en las culturas occidentales, donde la norma mirar-para-escuchar está tan extendida, nuestros ojos desempeñan un papel crítico en los procesos de comunicación.

El sistema visual

Este diagrama del sistema visual muestra cómo la entrada visual es transmitida al cerebro por el nervio óptico. Observa cómo partes de la entrada de los campos de visión derecho e izquierdo van a los lados opuestos del cerebro. Este entrecruzamiento tiene lugar en una parte del cerebro llamada quiasma óptico.



Las sensaciones visuales pueden ser producidas por una estimulación diferente de la luz, como la presión sobre el globo ocular y la estimulación eléctrica de ciertas partes del cerebro.

Dentro del sistema nervioso autónomo (SNA), el sistema nervioso simpático tiene la función de cambiar el tamaño de las pupilas como respuesta a la estimulación emocional. Incluso situaciones de pequeña excitación o interés afectarán sistemáticamente a la pupila. Conocer qué estados emocionales suscitan esos cambios sistemáticos puede dar al observador sagaz una clase especial de «nueva percepción» del estado interno de una persona.

Eckhard Hess (1975) empezó a estudiar las dilataciones de las pupilas como psicólogo en la Universidad de Chicago. Su investigación suscitó una gran cantidad de interés en los «ojos expresivos», mostrando que la dilatación y la contracción de las pupilas es un indicador extraordinariamente exacto de la respuesta de esa persona a la estimulación². Los resultados demostraron que cuando una persona está interesada o excitada, la pupila se dilata. Si se enfrenta a estímulos desagradables o nocivos, la pupila se contrae.

2. Claves de acceso ocular

Cuando alguien está tratando de «recordar» algo, parte de lo que puedes ver, si observas atentamente, son patrones específicos de movimiento y cambios en la fisiología de la persona relacionados con el proceso de recordar. Al leer los ejemplos siguientes, imagina que estás observando atentamente a las personas descritas.

Rita nos contó que estaba confundida. Estuvo sentada durante un buen rato; tenía la cabeza inclinada y la movía lentamente de un lado para otro. Por último, mirando fijamente al suelo, hacia su izquierda, murmuró: «De alguna manera, sencillamente no parece justo».

Basándote en las palabras de Rita, puedes suponer fácilmente que está muy concentrada en sus sensaciones. Sin embargo, hay otra información importante proporcionada *solo por sus ojos*.

Como si el techo que tenía detrás de mí pudiera darle de alguna manera la respuesta, él buscaba atentamente de un lado para otro sobre mi frente, diciendo: «Déjame ver ahora».

Las palabras de esta persona proporcionan un indicio inmediato: de alguna manera, está «buscando» información visualmente. Y de nuevo se nos presentan gestos análogos que ofrecen tanta información como las palabras: lo que él hace con sus ojos.

A mediados de la década de 1970, Bandler y Grinder empezaron a estudiar los patrones de movimientos de los ojos de las personas cuando pensaban y hablaban. Descubrieron que esos movimientos guardaban una relación bastante estrecha con ciertos tipos de *conductas de recuperación de información*. Esos patrones sistemáticos de conducta fueron formalizados después en un modelo llamado *claves de acceso*³. Más recientemente etiquetado como modelo de claves de acceso ocular (CAO), se han realizado investigaciones sobre la validez de este modelo (véase *infra*: «Algunas notas de investigación»).

Patrones de escaneo ocular

Cuando las personas piensan y hablan, mueven sus ojos siguiendo lo que se conoce como *patrones de escaneo ocular*⁴. Parece que estos movimientos son sintomáticos de sus intentos de conseguir acceso a información almacenada internamente o producida internamente. Esta información está codificada en nuestras mentes en uno o más de los

sistemas representacionales (véase el capítulo 2). Cuando una persona «entra» para recuperar un recuerdo o para crear un nuevo pensamiento, exhibe ciertas conductas indicativas del sistema representacional al que está accediendo en ese momento. Los dos ejemplos puestos anteriormente demuestran esas conductas de acceso en acción.

Teoría del cerebro dividido: dos en uno

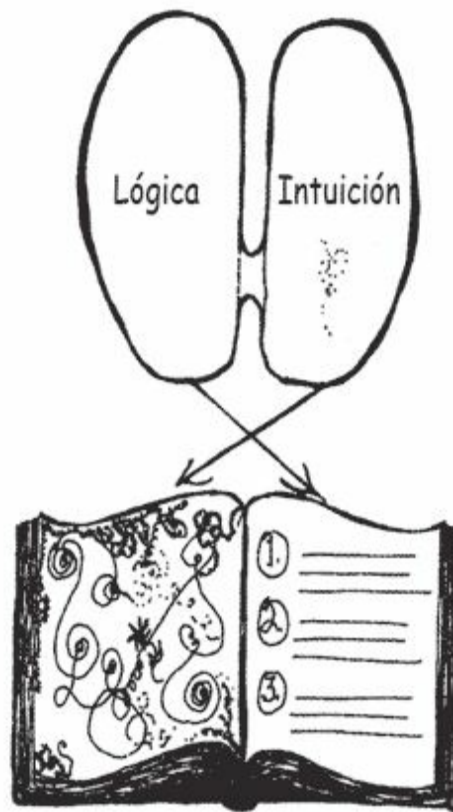
Los estudios sobre el cerebro dividido en el California Institute of Technology [Instituto de Tecnología de California] durante las décadas de 1950 y 1960 abrieron un campo completamente nuevo para la investigación sobre el cerebro. Bajo la dirección de Roger Sperry, un grupo del citado Instituto realizó investigaciones sobre pacientes cuyos ataques epilépticos habían sido controlados por una operación que había separado el cuerpo calloso (*corpus callosum*) de las comisuras relacionadas. Este procedimiento había aislado un hemisferio cerebral del otro cortando las vías de comunicación entre ellos⁵.

Los principales resultados de la investigación indican una *especialización hemisférica*. Cada hemisferio del cerebro emplea aparentemente diferentes modos de procesar la información (véase el diagrama siguiente). Es posible que esta especialización de las funciones cerebrales sea emulada por los movimientos de escaneo ocular de una persona cuando está pensando y accediendo a diferentes partes del cerebro para procesar información.

La siguiente lista de palabras de Joseph Bogen (1975) indica formas paralelas de «conocer»⁶. La ilustración representa los dos hemisferios del cerebro y el entrecruzamiento bilateral que es más obvio como «preferencia por una de las manos». El hemisferio dominante de una persona diestra es el izquierdo; el hemisferio dominante de una persona zurda es el derecho.

HEMISFERIO IZQUIERDO

intelecto
 convergente
 digital
 secundario
 abstracto
 dirigido
 proposicional
 analítico
 lineal
 racional
 secuencial
 objetivo
 sucesivo



HEMISFERIO DERECHO

intuición
 divergente
 analógico
 primario
 concreto
 libre
 imaginativo
 holístico
 no lineal
 intuitivo
 múltiple
 subjetivo
 simultáneo

Los patrones de escaneo ocular son la conducta de acceso más fácilmente observable. Las descripciones que siguen están basadas en patrones exhibidos normalmente por personas diestras (cuyo hemisferio dominante es el izquierdo). En el caso de *algunos* individuos zurdos los patrones pueden ser inversos. Por favor, observa que este es otro modelo generalizado. Cuando te resulte posible, es aconsejable que compruebes tus observaciones preguntando directamente y correlacionando los patrones oculares con otras conductas de acceso (véase también *infra*: «Mapeo»).

Algunas notas de investigación: un pequeño rodeo

La PNL ha estado en una especie de círculo vicioso; es rechazada porque se dice que no hay pruebas que la sustenten; pero no hay pruebas, al menos en parte, porque no se han hecho investigaciones, y no se han hecho porque el campo es desestimado. ¿Por qué? Porque no hay pruebas que lo sustenten.

Paul Tosey y Jane Mathison,
 «Fabulous Creatures of HRD»

Tanto las claves de acceso como los sistemas representacionales preferidos (SRP) estudiados en el capítulo 2 son constructos de la PNL que recibieron atención significativa y se convirtieron en áreas focales de investigación desde finales de la década de 1970 hasta principios de la década de 1990. La mayoría de los investigadores intentaban validar el vínculo entre el uso de ciertos predicados y las claves de acceso ocular, por un lado, y la existencia de un SRP, por otro. Diamantopoulos et al. (2009) han analizado algunos de esos estudios. Aun cuando informan de que «no se ha alcanzado una clara conclusión sobre la validez del modelo» (p. 9), describen cómo las dificultades en la investigación eran en parte el resultado de definiciones poco refinadas de *búsqueda transderivacional*, el proceso por el que los sujetos acceden al significado de preguntas o instrucciones verbales de los investigadores. Esta observación tendrá una significación especial cuando analicemos el proceso de *mapear* las claves de acceso más adelante en este capítulo.

Ha habido otras revisiones de la investigación sobre la PNL (por ejemplo, Sharpley, 1984, 1987, 1987; Heap, 1988) en las que la conclusión era que la investigación no confirmaba ni las claves de acceso ni los modelos de los SRP. Hay que decir en favor de Sharpley que él observó también: «Esto no indica necesariamente que la PNL sea inútil para la práctica del *counseling*, sino que más bien sitúa la PNL en la misma categoría que el psicoanálisis, es decir, con principios no fácilmente demostrados en contextos de laboratorio, pero, no obstante, vigorosamente sostenidos por los especialistas en el campo» (1987, p. 105).

Otras reseñas de la bibliografía han presentado una visión ligeramente distinta. Einspruch y Forman (1985) señalaron seis categorías de diseño y errores metodológicos, incluidas la falta de familiaridad con la PNL y la inadecuada formación del entrevistador. Estos autores se sintieron molestos con las conclusiones de Sharpley (1984), que de hecho dieron como resultado su «refutación» en 1987. Más recientemente, Diamantopoulos et al. (2009) analizaron diez estudios que ponían a prueba específicamente las claves de acceso ocular y encontraron defectos semejantes en los estudios. Sin embargo, ambas reseñas identificaron estudios que demostraban correlaciones en áreas relacionadas de investigación, y ambas sugerían con insistencia la necesidad de nuevas investigaciones relacionadas con la PNL y ofrecían sugerencias para impedir la clase de problemas experimentados por los investigadores en los estudios que habían revisado.

Esquema de las claves de acceso ocular

Cuando observas a personas hablando o pensando, puedes notar que sus ojos se mueven constantemente, yendo de acá para allá, arriba y abajo, lanzando una mirada ocasional a objetos y personas, pero con la misma frecuencia «centrados» en experiencias internas. Como se ha mencionado anteriormente, esos movimientos son sintomáticos de la manera en que están pensando. En las descripciones que siguen, la palabra «mirar» se refiere a los movimientos de los ojos de una persona en la dirección indicada. «Izquierda» significa hacia la izquierda de *esa* persona y «derecha» significa hacia *su* derecha. Es útil tener presente que esta conducta de acceso representa «mirar» internamente. Es decir, durante el momento de recuperación de la información, las personas por lo general *no* son conscientes de los estímulos visuales externos. Más bien se concentran en imágenes, sensaciones, palabras y sonidos almacenados internamente o producidos internamente. Las palabras compuestas en cursiva en la enumeración siguiente indican la clase de información a la que se accede.

- **Mirar hacia arriba y hacia la derecha.** *Imágenes construidas.* Son imágenes o cuadros visuales creados por el individuo. Pueden ser re-combinaciones de fragmentos de entradas visuales experimentadas previamente (véase *infra*: «Imágenes eidéticas») en nuevas u originales formas o secuencias, o pueden ser imágenes creadas que son construidas como respuesta a otros estímulos sensoriales. Las imágenes construidas se caracterizan habitualmente por su monotonía o falta de profundidad y a veces por una falta de color.
- **Mirar hacia arriba y hacia la izquierda.** *Imágenes eidéticas.* Son imágenes o cuadros visuales almacenados de acontecimientos del pasado y otros estímulos visuales experimentados previamente. Esto incluye sueños e imágenes construidas que han sido ya experimentadas. Estas imágenes se caracterizan normalmente porque tienen tanto profundidad y movimiento –como en un filme– como color.
- **Mirar horizontalmente y hacia la derecha.** *Discurso construido.* Este patrón está asociado por lo general con el proceso de crear lenguaje hablado. En esta posición, la persona «pone en palabras» lo que quiere decir a continuación.
- **Mirar horizontalmente y hacia la izquierda.** *Sonido recordado.* Aquí se incluye una representación tonal como la «canción del abecedario», canciones de anuncios, números de teléfono y expresiones coloquiales como palabras del argot y palabrotas. Hacia ese lugar es también hacia donde una persona suele mover los ojos cuando recuerda *circuitos grabados en el registro sensorial auditivo*: mensajes almacenados

en patrones breves y con frecuencia melódicos o rítmicos que han sido tan repetidos, que la persona ha perdido el conocimiento consciente de su existencia. Un ejemplo de ello es el «No te olvides de comprar la leche cuando vuelvas del trabajo», que se recita con tanta frecuencia a lo largo de la mañana que desaparece del conocimiento consciente.

Nota: los dos patrones de escaneo ocular siguientes pueden aparecer en sentido inverso en personas diestras y zurdas. Es importante determinar qué patrón utiliza un individuo (véase *infra*: «Mapeo») antes de poder usar la información adquirida observando esos movimientos oculares.

- **Mirar hacia abajo y hacia la derecha.** *Sensaciones.* En esta posición, una persona puede acceder a sensaciones derivadas (emociones) y recuerdos kinésicos almacenados. Piensa en la postura que suele adoptar un individuo deprimido: cabeza inclinada, hombros en forma redondeada, cuerpo vuelto sobre sí mismo. Esa persona está realmente «concentrada en sus sensaciones». Recuerda que algunos individuos acceden a las sensaciones inclinando la cabeza hacia abajo y hacia su izquierda.
- **Mirar hacia abajo y hacia la izquierda.** *Diálogo interno*⁷. Por lo general asociadas con «reflexión profunda», son las palabras y los sonidos producidos internamente que acompañan a este proceso. (A veces, esos sonidos y exclamaciones pueden «escaparse» sin que una persona sea consciente de ello. «Por favor, deja de murmurar» es una respuesta a este «escape» que se oye con frecuencia). Es típico que el diálogo interno sea un comentario corriente sobre tu experiencia actual. En momentos más tranquilos puede ser una herramienta analítica de pensamiento complejo, racional y lógico. (Es «racional» y «lógico» solo con respecto al modelo de la realidad del individuo, no necesariamente para un consenso general sobre la realidad). Este patrón de acceso puede presentarse en la forma «hacia abajo y hacia la derecha» en algunos individuos⁸.
- **Ojos no enfocados.** *Visualización.* Esta puede darse en cualquiera de las posiciones anteriores y es usada muy comúnmente durante las conversaciones cara a cara por individuos que se comunican usando la norma mirar-para-escuchar. Por lo general sirve para acceder a imágenes visuales eidéticas o construidas. No obstante, también puede indicar el acceso a otras formas de información. Si dudas, ¡compruébalo!
- **Ojos cerrados.** *Gusto y olfato.* Aunque las personas cierran a menudo los ojos con el fin de recordar un sabor u olor particular, observa los movimientos de los ojos bajo los párpados. Esos movimientos pueden indicar cualquiera de las claves de acceso previamente analizadas y pueden ser interpretados como si los ojos estuvieran

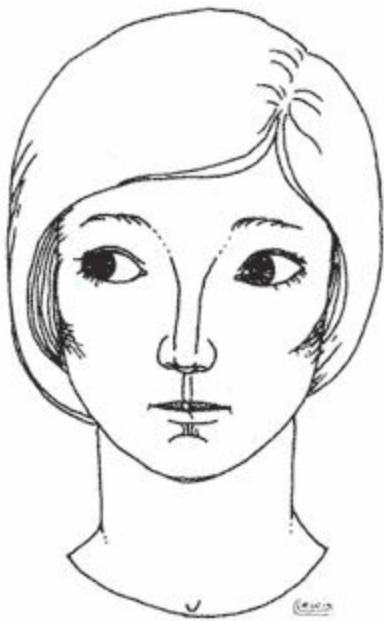
abiertos. Las ilustraciones siguientes demuestran cómo aparecen las posiciones de los ojos para el observador. Puestas juntas, forman el esquema de las claves de acceso ocular.



*Mirar hacia arriba y hacia
la derecha:
construyendo imágenes*



*Mirar hacia arriba y hacia
la izquierda:
recordando imágenes*



*Mirar horizontalmente
y hacia la derecha:
construyendo el discurso*



*Mirar horizontalmente
y hacia la izquierda:
recordando sonidos*



*Mirar hacia abajo y hacia
la derecha:
sensaciones*



*Mirar hacia abajo y hacia
la izquierda:
diálogo interno*

Nota: este esquema puede aparecer en sentido inverso en algunas personas zurdas.

Precaución: Esto representa una *generalización* de la conducta humana.

Recuerda: Si dudas, ¡compruébalo!

3. Otros patrones de acceso

Respiración

Hay otras conductas observables –lo que Dilts y DeLozier llaman «claves micro-comportamentales» (2000, p. 1099)– asociadas con patrones de acceso. La *respiración*, por ejemplo, puede ser un excelente indicador de ciertos patrones de recuperación de información. A menudo, cuando las personas están accediendo visualmente, ya sea construyendo una imagen o recordando imágenes eidéticas, su respiración se vuelve muy superficial. ¡Incluso puede detenerse por completo! La narración siguiente de una sesión de terapia demuestra cómo puede ser útil esta clase de información.

El terapeuta ha notado que cuando el marido (Joe) está frente a su esposa, hay a menudo largas pausas en su respiración. En momentos particularmente estresantes incluso contiene la respiración. Joe ha indicado que cada vez que su esposa lo mira «de un modo particular» se siente molesto (véase «Equivalencia compleja», en el capítulo 3).

Terapeuta: ¿Podrías contarme, Joe, de qué modo el hecho de que tu esposa te mire así hace que te sientas molesto?⁹

La inmediata respuesta no verbal de Joe a la pregunta consiste en mirar hacia arriba y hacia su izquierda. Al hacerlo, su respiración casi se detiene y hay una larga pausa antes de que vuelva a hablar. Esto corresponde a la conducta previamente observada por el terapeuta.

Joe: No lo sé. Sencillamente he deducido que está disgustada o enfadada conmigo o algo así.

Gracias a la respuesta análoga de Joe, el terapeuta tiene una información muy importante y potencialmente útil. Su conducta indica una clara posibilidad de que Joe esté «viendo» una imagen interna de alguna experiencia del pasado (una imagen eidética). Cuando Joe «ve» esta imagen, se siente molesto. Es importante observar que Joe es completamente inconsciente de este proceso («No lo sé. Sencillamente he deducido...»).

Si esto es cierto, entonces no es el hecho de que su esposa lo mire de esa «determinada manera» lo que hace que él esté molesto. Más bien, lo que sucede es que esa mirada suscita o trae a la memoria algún recuerdo codificado visualmente. En efecto, Joe está respondiendo a una experiencia *producida internamente* (cf. *supra*: «Limitaciones individuales», en el capítulo 1) más que a los estímulos presentados

externamente. Después de que Joe confirme que su esposa está aún mirándole «de ese modo», la intervención del terapeuta demuestra cómo un ligero cambio en la conducta de Joe puede tener un efecto decisivo en su experiencia.

Terapeuta: Joe, me pregunto si podrías mirar a tu esposa de nuevo. Y cuando la mires, me gustaría que hicieras dos cosas: quiero que sigas mirándola a ella en vez de desviar la mirada, y mientras mantienes tu mirada en ella, quiero que respires profundamente varias veces. ¿Lo harás?

Joe: Claro, supongo que sí.

Mientras lleva a cabo las instrucciones del terapeuta, Joe experimenta un momento de confusión, pero cuando este pasa, comenta: «Vaya, sabes que no me he sentido de esa manera esta vez». Una parte del resto de la sesión se dedica a instruir a Joe acerca de cómo y cuándo puede usar esta «nueva conducta» como ayuda para conseguir su meta de una «mejor comunicación» con su esposa.

Postura corporal

La *postura corporal* puede ser también un buen indicador de cómo una persona accede a la información. Es mucho más fácil visualizar si asumes la postura del «visual»: la espalda recta y erguida, el mentón levantado y hacia delante, los ojos hacia arriba y la respiración superficial. Para acceder a las sensaciones, pon los hombros y la espalda en forma redondeada, inclínate hacia delante y respira más profundamente, desde el abdomen. Al adoptar la postura del «teléfono» –con la cabeza inclinada hacia un lado–, podemos facilitar el acceso a la información tonal, mientras que la postura de brazos cruzados y con la cabeza hacia atrás del «digital» es una buena manera de digitalizarse.

Claves mínimas

Las personas exhiben variaciones o cambios muy ligeros de su estatura «normal». Esas conductas son *claves mínimas*. Si te entrenas para estar alerta a esos cambios ligeros, puedes captar matices sutiles de comunicación que la mayoría de las personas no perciben en el nivel consciente.

El acceso auditivo es a menudo simplemente una ligera inclinación de la cabeza cuando la persona recuerda «circuitos grabados» (auto-mensajes repetidos con frecuencia) o trata de recordar lo que alguien ha dicho. La reflexión profunda que utiliza el diálogo interno se parece mucho a *El pensador*, la famosa escultura de Rodin, con varias modificaciones personales. Una moderada rigidez de la columna o la tensión de los

hombros pueden indicar procesamiento visual, mientras que las *claves mínimas* opuestas –hombros en forma redondeada y columna en forma encorvada– pueden indicar que una persona está «entrando en contacto» con la información.

Realizar los movimientos mecánicamente

¿Has entrado alguna vez en una habitación y luego, después de haber olvidado qué ibas a buscar, te has encontrado volviendo sobre tus pasos con el fin de recordar? Lo que estás haciendo literalmente es volver a poner tu cuerpo en posiciones físicas que te ayuden a recordar. (Naturalmente, las claves visuales y de otro tipo pueden servir también de ayuda). A menudo, con el fin de describir exactamente un movimiento complejo particular, como un tiro de golf o un servicio de tenis, la persona que hace la descripción se encuentra literalmente realizando los movimientos de manera mecánica. Estos son dos ejemplos de un caso especial de acceso kinésico que implica movimiento. Al volverte más alerta a las claves mínimas que las personas muestran cuando se comunican, notarás que sus músculos responden involuntariamente con movimientos sutiles cuando recuerdan los movimientos motores básicos de las acciones a las que están accediendo.

4. Mapeo

El mapeo es un proceso por el que puedes determinar tanto el sistema representacional preferido de un individuo como el escaneo ocular de esa persona y otras conductas de acceso. Por ejemplo, con la Parte A (véase *infra*) puedes determinar si una persona mira sistemáticamente hacia abajo y hacia la izquierda para acceder a las sensaciones o para mantener un diálogo interno. Dado que las claves de acceso pueden presentarse en sentido inverso en ciertas personas zurdas, puede ser importante determinar qué parte del patrón de escaneo ocular visual corresponde a «imágenes eidéticas» y qué parte corresponde a «imágenes construidas». Una vez que conozcas esta información, descubrirás que se mantiene bastante constante para cualquier individuo. Aun cuando parece que los patrones de acceso permanecen estables en los adultos, los niños menores de seis o siete años no demuestran patrones tan coherentes como los niños de más edad. Esto podría ocurrir debido al desarrollo continuado de la dominancia hemisférica antes de esa edad.

La Parte B del proceso de mapeo demuestra cómo una persona responde al entorno en un momento particular y podría indicar también patrones habituales de acceso a la información. Con esta información puedes discernir el sistema representacional preferido de una persona y la jerarquía del sistema representacional. Recuerda, sin embargo, que estos pueden cambiar dependiendo de variables como el marco, la cantidad de estrés que está experimentando el individuo y la respuesta que te está dando.

El mapeo puede ser usado para verificar sencillamente el sentido de una pequeña expresión de conducta o de información. En el ejemplo en que Joe exhibió la conducta análoga de mirar hacia arriba y hacia la izquierda, el terapeuta pudo verificar que Joe estaba «viendo» una imagen eidética simplemente haciéndole la pregunta de mapeo apropiada. También puedes trazar el mapeo completo de una persona antes de una sesión de *counseling* formal. El mapeo se puede hacer abiertamente, o las cuestiones pueden ser incorporadas durante una entrevista ordinaria. Finalmente, cuando «sintonizas» con las personas que te rodean, puedes descubrir que el proceso de mapear a las personas se convierte en una parte automática de tu propia conducta comunicativa. Hecho de este modo, casi inconscientemente, puede ser un medio extraordinariamente útil para reunir información importante y establecer *rapport*.

Secuencias de claves de acceso

Es importante comprender que la respuesta a una pregunta para evocar una clave de

sistema representacional específico puede desencadenar una secuencia de claves de acceso. Estos grupos de conducta pueden indicar la estrategia «de circuito» que el individuo ha usado para acceder a la experiencia específica por la que se pregunta. Por ejemplo, si preguntas por una imagen recordada, como, por ejemplo: «¿De qué color era tu primer coche?», es de esperar que la persona mire hacia arriba y hacia la izquierda. Sin embargo, la respuesta que puedes recibir es una secuencia de claves de acceso: el individuo podría primero cerrar los ojos brevemente, ensanchar los orificios nasales, después mirar hacia abajo y hacia la derecha, respirar profundamente, luego mirar hacia arriba y hacia la izquierda y, por último, hacia abajo y hacia la izquierda antes de responder: «¡Azul metalizado!».

Si se le pide que cuente lo que acaba de experimentar, podría responder: «Cuando me hiciste la pregunta, primero recordé el olor de mi coche cuando lo compré y después la sensación de los asientos de cuero. Cuando recordé su aspecto, me vino también a la memoria que necesito presentar mi matrícula actual y me dije a mí mismo que no tengo que olvidarlo».

Parte A. Mapear el esquema de las claves de acceso

Al hacer las preguntas que siguen, presta atención tanto a los ojos de la persona como a los cambios en la postura y la respiración. A veces, la respuesta es tan mínima que resulta difícil detectarla. Si no obtienes una respuesta satisfactoria, trata de usar una pregunta diferente o pasa a la siguiente pregunta y vuelve después sobre la pregunta anterior. Las preguntas ofrecidas aquí son solo ejemplos. Puedes ser creativo y generar preguntas propias, pero presta atención a los predicados que usas. Si presuponen un sistema representacional que es diferente del que estás poniendo a prueba, la persona podría ser conducida al patrón de acceso asociado con ese sistema.

1. *Imágenes construidas*. Haz una pregunta visual sobre el futuro; por ejemplo: «¿Cómo imaginas que (esta casa, esta ciudad, ese árbol) serán dentro de diez años?». Esto exige que la persona construya una imagen de algo que no ha experimentado aún.
2. *Imágenes eidéticas*. Haz una pregunta visual sobre el pasado, como: «¿De qué color era tu primer coche?»; o sobre información específica, como: «¿Cuántas ventanas hay en la fachada principal de tu casa?». Esto trae a la mente alguna imagen previamente experimentada.
3. *Discurso construido*. Haz una pregunta que requiere una respuesta verbal compleja

como: «¿Qué significa estar “predispuesto”?». Si antepones a esta pregunta la instrucción: «Piensa sobre lo que dirías, pero no respondas», haces posible la «repetición» del discurso.

4. *Sonidos recordados*. Pregunta por un recuerdo auditivo del pasado reciente o de un «circuito grabado» muy repetido como: «¿Cuál ha sido la primera pregunta que te he hecho?» o «¿Qué letra se encuentra antes de la “p” en el abecedario?».
5. *Sensaciones*. Haz una pregunta que presuponga el sistema kinésico, especialmente sensaciones derivadas; por ejemplo: «¿Cómo te sentiste el día anterior a tu último cumpleaños?» o «¿Cuál es la experiencia más (excitante, horripilante, feliz) que has tenido?». De nuevo, si pides a la persona que se limite a pensar en la experiencia sin responder verbalmente, podrías tener una respuesta análoga.
6. *Diálogo interno*. A menudo es lo más difícil de detectar. La mejor manera de observar esta clave es cuando sucede naturalmente, por lo general cuando a una persona no se le pide que interactúe con otros. A veces, esta clave puede ser suscitada haciendo preguntas como: «Durante los momentos más tranquilos de tu vida, ¿en qué piensas?».

Es importante observar que las personas suelen *dirigir* con el patrón de acceso que les resulta más cómodo. Un «visual», por ejemplo, podría acceder primero con un patrón de acceso visual cuando se le pide que diga qué letra es la anterior a la «p» en el abecedario. Lo que él hace es usar un *sistema rector* visual para crear una imagen del abecedario con el fin de responder la pregunta. Si una persona persiste en usar uno de los patrones de acceso como paso inicial para obtener información, tal vez necesites formular varias preguntas del mismo tipo antes de poder observar la clave de acceso que estás comprobando.

Una cosa que puede ayudarte a obtener el patrón que estás buscando es *modelar* la postura, la tonalidad y otras claves mínimas que se adaptan a la categoría de comunicación y al sistema representacional presupuesto por la pregunta que estás formulando. Por ejemplo, hacer una pregunta kinésica, poner tus hombros en una forma ligeramente redondeada, inclinarte hacia delante, hablar en un tono más bajo y usar un gesto de mano «apaciguador» con las palmas hacia arriba, puede ayudarte a dirigir la atención de la persona en un nivel inconsciente a ese patrón de acceso.

Parte B. Mapear el sistema y la jerarquía preferidos

En las secciones siguientes estarás atento de nuevo a las claves de acceso:

movimientos oculares, cambios en la respiración y en la postura y otras indicaciones de uso sistemático de *conductas de recuperación de información*. Dado que en las secciones que siguen es importante saber cuáles son los patrones de acceso típicos de una persona –si mira hacia abajo y hacia la izquierda, o hacia la derecha, para acceder a las sensaciones, por ejemplo–, es necesario tener ya mapeado el esquema de las claves de acceso de la persona (véase *supra*: Parte A). Al observar cómo una persona responde en cada una de las secciones siguientes, serás capaz de identificar su sistema representacional preferido y la jerarquía de su sistema representacional. Como en la Parte A, la redacción de las instrucciones dadas es solo representativa de lo que se podría decir. Usa tus propias ideas para crear las instrucciones y las preguntas que serán más compatibles con tu forma de comunicación normal.

Sección I

Antes de proceder con los tres pasos siguientes, da estas instrucciones: «Voy a decir unas pocas palabras y quiero que escuchéis, penséis sobre ellas y estéis seguros de que sabéis lo que significan. No tenéis que decirme nada. Solo es necesario que escuchéis y entendáis. ¿Estáis preparados?».

1. *Nombre concreto*. Di un nombre concreto como «perro», «árbol» o «bote»; después haz una pausa y observa la respuesta no verbal mientras la persona oye y da sentido a lo que ha escuchado. Estas respuestas serán tan rápidas y sutiles que requerirán máxima atención por tu parte.
2. Lo que estás tratando de observar es un patrón de acceso. Por ejemplo, después de oír la palabra «perro», un «kino» podría mirar hacia abajo y hacia la derecha mientras accede a las sensaciones o a los sentimientos asociados con su comprensión de lo que la palabra «perro» representa para él. Un «visual» podría mirar fijamente hacia arriba y hacia la izquierda, creando una imagen de un perro asociada con su comprensión, mientras que un «tonal» o un «digital» podrían mirar de un lado hacia otro, repitiendo la palabra «perro» y asociándola con otros elementos auditivos. Trata de observar un uso coherente de uno de esos patrones en los pasos siguientes.
3. *Nombre abstracto*. Di un nombre abstracto –una nominalización como «amistad» o «manifestación»– y después espera la respuesta no verbal. Las respuestas serán por lo general casi inmediatas.
4. *Sílabas sin sentido*. Di una palabra sin sentido como «termonocar» o «frucemar» (¡sé creativo!), después haz una pausa y espera la respuesta. Esta técnica es particularmente eficaz porque, con el fin de dar sentido a lo que ha oído, la persona

tiene que sacar información de su propio modelo del mundo. Has trastocado sus expectativas diciendo una palabra que no tiene sentido y la confusión que resulta de las sorprendentes sílabas sin sentido crea una situación ligeramente estresante en la que lo más probable es que se retire a su sistema preferido con el fin de encontrar sentido a lo que acaba de experimentar.

Sección II

Antes de proceder con los dos pasos siguientes, da estas instrucciones: «Voy a pedirte que pienses sobre algunas cosas que tal vez hayas experimentado o que podrías experimentar, pero no voy a pedirte que me las describas. Solo es necesario que pienses sobre ellas. ¿Estás preparado?».

1. *Acontecimiento pasado*. «¿Puedes recordar tu último (cumpleaños, viaje, fin de semana divertido)?». Al pedir a la persona que recurra a su experiencia de una manera general usando el verbo no especificado «recordar», le permites rememorar la experiencia de la manera que le resulta más cómoda, por lo general su sistema representacional preferido. De nuevo, da tiempo a la persona para que ofrezca una respuesta completa antes de pasar a la siguiente pregunta.
2. *Acontecimiento futuro*. «¿Dónde piensas que vivirás dentro de diez años?». Observa el uso de la palabra no específicamente sensorial «pensar». Observa qué sistema usa la persona con el fin de crear la respuesta a esta pregunta.

Sección III

Esta sección final requiere una cierta espontaneidad por tu parte, así como atención a lo que *haces* y *dices*: ¡serán diferentes! Tu meta será determinar cuál de los dos *mensajes incongruentes* (diferentes) presentados simultáneamente es recibido por la persona con la que estás trabajando. Esto te dará la jerarquía del sistema representacional de la persona. Estudia esos ejemplos atentamente y practícalos antes de probarlos. Nota que cada paso tiene dos partes: «Di» y «Haz», que se solapan como se ha indicado.

1. Incongruencia auditiva/visual

«Di»: «Voy a pedirte que prestes atención a tu experiencia interna mientras hacemos (véase *infra*: “Haz”) dos cosas».

«Haz»: Al pronunciar la palabra «dos» en la frase anterior, levanta *tres* dedos durante un instante y después bájalos. Hazlo despreocupadamente y, después de un momento, pregunta a la persona: «¿Cuál ha sido la primera cosa de la que has tomado conciencia

cuando he hablado hace un momento?»).

La respuesta de la persona a la pregunta indicará si estaba más alerta a la parte auditiva de la experiencia o a la parte visual. Si señala la incongruencia entre lo que has dicho y lo que has hecho, en ella puntúa más lo visual que lo auditivo.

2. (a) *Incongruencia kinésica/auditiva*

«Di»: «Presta atención a tus pensamientos mientras te toco (véase *infra*: “Haz”) la rodilla derecha».

«Haz»: Al pronunciar la palabra «derecha», extiende el brazo y toca amablemente la rodilla *izquierda* del interlocutor. Esto es especialmente eficaz si mantienes el contacto visual de la persona con tu cara, más que con tu mano. Haz esto mirando la cara de la persona mientras hablas y extiendes la mano para tocar su rodilla. Mientras lo haces, pregunta: «¿De qué eras consciente mientras yo te tocaba hace un momento?». Si la persona detecta la incongruencia, en ella puntúa más lo kinésico que lo auditivo.

(b) *Incongruencia visual/kinésica*

«Di»: «Dime de qué eres consciente mientras yo hago (véase *infra*: “Haz”) esto».

«Haz»: Al pronunciar la palabra «esto», toca suavemente a la persona con una mano, mientras con la otra «dibujas un arco» a través del campo de visión de la persona. De nuevo, esto indicará dónde se centra la atención de la persona. Su respuesta te dará a conocer cómo puntuar.

El lector sagaz comprenderá que hemos excluido el sistema representacional digital de este proceso de comprobación de la jerarquía. Las siguientes observaciones podrían ayudar a redondear este proceso:

- Es más probable que un «digital» puntúe más lo auditivo y lo visual que lo kinésico.
- Sin embargo, un «digital» tenderá a puntuar más lo visual que lo auditivo, mientras que un «auditivo» tenderá a puntuar más lo auditivo que lo visual.

En cualquier caso, es importante tener en cuenta todos los aspectos de la producción comunicativa de una persona. Las habilidades de mapeo descritas anteriormente son solo una de las maneras de facilitar la comprensión y determinar qué sistema de comunicación usar con el fin de obtener el *rapport* y la confianza necesarios para que la comunicación sea influyente. Para más información sobre la identificación de la jerarquía de una

persona, véase el Apéndice B.

5. Resumen

El modelo visual nos proporciona un formato para ver, comprender y utilizar patrones coherentes de conducta observable. Basadas en parte en la investigación y las aplicaciones prácticas de las observaciones de Bandler y Grinder en sus dos primeros libros (1975, 1976), estas técnicas proporcionan medios rápidos y eficaces para determinar el sistema representacional usado por un individuo en un momento determinado.

La respuesta de las pupilas es un indicador muy preciso de interés o excitación. Con buena luz es posible ver la respuesta de las pupilas a una distancia de hasta un metro y medio o incluso más. La observación atenta de los ojos de una persona mientras pronuncia palabras o frases clave puede ayudarte a determinar sus áreas de preocupación e interés. Como comprendieron los comerciantes de jade y los árabes, esta respuesta no se puede controlar, ya que está gobernada por el sistema nervioso simpático.

Los patrones de escaneo ocular o claves de acceso ocular proporcionan también información sobre cómo piensa un individuo. Combinados con cambios en la respiración y en las posturas, pueden resultar extraordinariamente útiles observarlos y utilizarlos cuando se trabaja con personas para descubrir y cambiar conductas limitadoras y que producen dolor. Como en el ejemplo anterior, en el que Joe creó sensaciones incómodas a partir de una imagen eidética inconsciente, esas conductas operan habitualmente fuera de la conciencia y del control de una persona.

El proceso de mapeo puede ayudarte a determinar el significado de ciertos patrones de conducta. La Parte A está destinada a ayudarte a identificar el movimiento ocular específico asociado con cada tipo de pensamiento. Las Secciones I y II de la Parte B te ofrecen información sobre el sistema (o los sistemas) representacional(es) que una persona usa habitualmente (el sistema representacional preferido), y la Sección III te muestra cómo examinar la jerarquía del sistema representacional de una persona.

Si conoces el sistema preferido por una persona, puedes favorecer más fácilmente el *rapport* y la confianza, importantes para una comunicación efectiva. El hecho de conocer la jerarquía del sistema representacional de un individuo puede ayudarte a comprender cómo las personas suprimen sistemáticamente ciertos aspectos de la experiencia de su conocimiento consciente y cuáles son con más probabilidad esos aspectos del entorno. Con esta información, puedes ayudarlas a estar alerta a situaciones en las que sistemáticamente evitan la entrada visual, kinésica o auditiva. Como demostraron Sharon

en el capítulo 1 y la víctima del fuego en el capítulo 2, la supresión de partes de la experiencia del modelo del mundo de una persona es potencialmente dañina y limitadora para una vida positiva y sana.

Esas técnicas de mapeo pueden ser usadas en cualquier momento durante una entrevista, una sesión de terapia o cualquier contexto en el que tenga lugar la comunicación verbal. Lo importante es recordar que se ha de mantener la continuidad y el *rapport*. Volverse de repente a una persona y preguntarle: «¿Puedes decirme de qué color era tu primer coche», puede ser mucho menos eficaz que mencionar de pasada, durante una conversación, una anécdota sobre tu primer coche. Entonces puedes decir: «¿Sabes?, yo ni siquiera me acuerdo de qué color era... ¿Recuerdas tú el color de *tu* primer coche?».

Las personas emplean continuamente los patrones de acceso. Una vez que te acostumbras al concepto y su utilidad, descubrirás que por lo general no es necesario pasar por el proceso formal de mapeo. Muchas personas te darán toda la información que necesitas a lo largo de una conversación normal.

Por último, y por encima de todo lo demás, este capítulo trata acerca de cómo aprender a utilizar tu propio sistema sensorial para observar a las personas con quienes interactúas, ya sea como padre, profesor, *counselor*, *coach*, supervisor, etcétera. Si aprendes a prestar una atención exquisita a las señales verbales y no verbales enviadas por las personas con quienes te estás comunicando, serás más eficaz a la hora de dar a conocer tus *intenciones* como comunicador. Además, si comprendes tus propias tendencias, puedes estar alerta a situaciones y patrones en los que eres propenso a suprimir o ignorar señales que pueden ser importantes para comprender a las personas y trabajar con ellas.

1. Véase el capítulo «Pupil Signals» [Señales de la pupila] en Morris (1977), a partir de la p. 169, que es un excelente y estimulante recurso para cualquier interesado en la conducta humana.
2. Véase el libro de Hess, *The Tell-Tale Eye* (1975), para una descripción completa de este fenómeno.
3. Véase Bandler y Grinder (1979, pp. 22-27).
4. Aunque la investigación reciente sobre los patrones de mirada (fija) no visuales (por ejemplo, Erhlichman et al., 2007; Micic et al., 2010) demuestra un vínculo entre los movimientos oculares y las actividades cognitivas no visuales, siguen planteadas aún cuestiones sobre la validez del modelo que sigue. Recomendamos encarecidamente al lector que revise la investigación previamente citada y que siga los desarrollos tal como se exponen en *Current Research in NLP* y en otras revistas relevantes.
5. Para más información, véase Sperry et al. (1969).

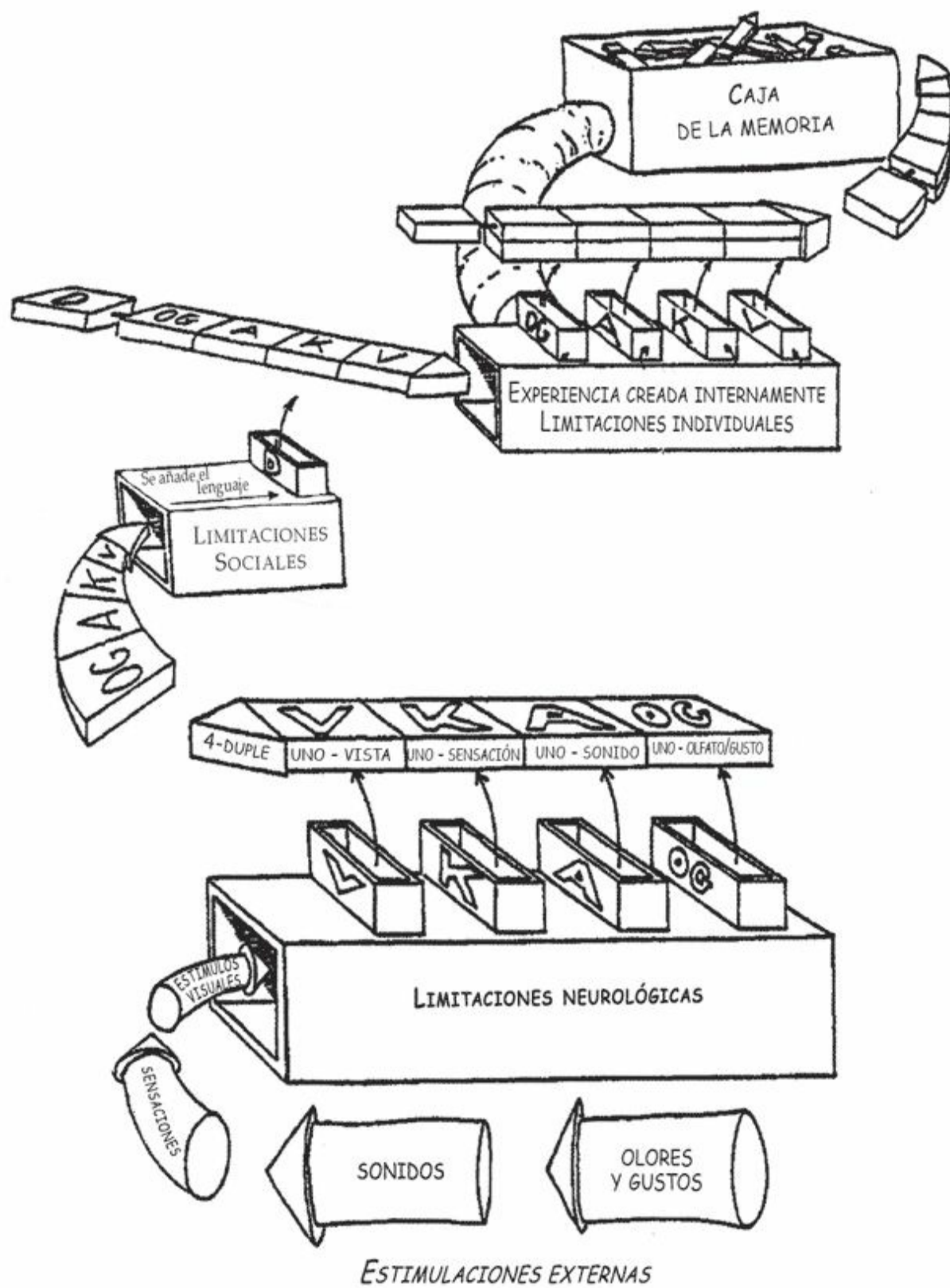
6. Véase Bogen (1975).
7. Para una discusión fascinante sobre la naturaleza del diálogo interno, véase el libro de Donald Meichenbaum, *Cognitive Behavior Modification* (1977).
8. Resulta interesante que Dilts y DeLozier (2000) definan las claves de acceso ocular «hacia abajo» de un modo ligeramente distinto: «Los ojos dirigidos hacia abajo acompañan a una sensación. Una posición ocular hacia el lado de la mano izquierda suele indicar recuerdo, mientras que un movimiento hacia el lado derecho indica imaginación» (p. 1099). Aun cuando la descripción que hemos presentado en el texto citado coincide con nuestras observaciones, esta es una de esas áreas listas para la investigación.
9. Conviene notar aquí el uso intencionado por parte del terapeuta del patrón «causa y efecto». De este modo acompaña la experiencia de Joe y usa el patrón para asegurar un buen *rappport*. Esta utilización de una violación del metamodelo es un medio eficaz «fuera de la conciencia» de operar dentro del modelo del mundo del cliente de un modo que aumenta la confianza, importante para la comunicación terapéutica. Preguntar de este modo suscita también una demostración desinhibida del patrón disfuncional que está impidiendo que el cliente sea capaz de cambiar. El terapeuta observador puede utilizar esta pieza del modelo del mundo del cliente de formas muy productivas en la continuación de la sesión.

APÉNDICE A: LIMITACIONES SOBRE NUESTROS MODELOS DEL MUNDO

El diagrama siguiente ilustra las tres limitaciones que afectan a la construcción de nuestros modelos del mundo. Como hemos analizado en el capítulo 1, empezamos con los «Ilateriales crudos» de la experiencia. Estos son canalizados mediante nuestros órganos sensoriales a través de nuestros *filtros neurológicos*. En cualquier momento, tenemos disponible para nosotros un 4-duple completo que incluye una experiencia de vista, sensación, sonido y olfato y gusto.

A partir de ahí nuestra experiencia es modificada por el lenguaje y otros *filtros sociales* que aumentan nuestra percepción o la disminuyen.

Por último, nuestro gran cuerpo de recuerdos almacenados crea un *filtro individual* que modifica nuestra percepción, a veces aumentando los datos sensoriales originales, y otras veces oscureciéndolos. Esta experiencia producida internamente puede ocupar el lugar de cualquiera de los cuatro parámetros del 4-duple en cualquier momento. El 4-duple completo con su combinación de experiencias de origen externo e interno es transmitido después a la memoria, donde puede ser recuperado para modificar experiencias futuras cuando surjan.



APÉNDICE B:

EL TEST DEL SISTEMA REPRESENTACIONAL PREFERIDO

Para cada uno de los siguientes enunciados, sitúa el número 4 junto a la frase que mejor te describe, el 3 junto a la segunda frase que mejor te describe, etcétera, terminando con un 1 junto a la frase que menos te describe. Hazlo para cada uno de los cinco enunciados. Después del test se ofrece información sobre la puntuación.

1. Tomo decisiones importantes basándome en:
 - sensaciones intuitivas
 - qué manera parece la mejor
 - qué parece mejor para mí
 - estudio diligente y preciso de las cuestiones
2. Durante una discusión, lo que tiene más probabilidades de influir en mí es:
 - el tono de voz de la otra persona
 - si puedo captar o no el punto de vista de la otra persona
 - la lógica de la argumentación de la otra persona
 - si siento o no que estoy en contacto con los verdaderos sentimientos de la otra persona
3. La manera más fácil que tengo de comunicar lo que me pasa es:
 - mi forma de vestir
 - los sentimientos que comparto
 - las palabras que elijo
 - mi tono de voz
4. Me resulta fácil:
 - encontrar el volumen ideal y sintonizar un sistema estereofónico
 - seleccionar los puntos más relevantes intelectualmente relativos a un tema interesante
 - seleccionar muebles sumamente cómodos
 - seleccionar combinaciones de colores vivos

5. Puntúa las siguientes frases de más (4) a menos (1) en función de tu grado de identificación con ellas:

- Estoy muy compenetrado con los sonidos de mi entorno.
- Soy muy hábil para dar sentido a hechos y datos nuevos.
- Soy muy sensible a la manera en que me sienta la ropa.
- Respondo intensamente a los colores y al aspecto de una habitación.

Cómo puntuar el Test del Sistema Representacional Preferido

Abreviaturas utilizadas: A = Auditivo / V = Visual / D = Digital / K = Kinésico.

Paso 1: Copia las respuestas del test en las líneas siguientes.

1. _____ A

_____ A

_____ V

_____ D

2. _____ A

_____ V

_____ D

_____ K

3. _____ V

_____ K

_____ D

_____ A

4. _____ A

_____ D

_____ K

_____ V

5. _____ A

_____ D

_____ K

_____ V

Nota: Es obvio que un test tan breve como este no ofrecerá datos absolutamente precisos sobre un individuo. No obstante, como un instrumento rápido y fácil para

identificar posibles problemas, fortalezas y debilidades entre individuos, ha resultado muy útil en varios contextos, incluido el análisis de los estilos de gestión empresarial y en sesiones de counseling matrimonial y familiar. El feedback inmediato y la capacidad de comparar resultados promueven debates sanos y productivos entre los participantes.

Paso 2: Añade los números asociados con cada letra. Habrá cinco entradas por cada letra.

	V	K	A	D
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
TOTALES:				
	V	K	A	D

Paso 3: La comparación de las puntuaciones totales anteriores da la preferencia (jerarquía) relativa para cada uno de los sistemas representacionales.

APÉNDICE C:

EL MODELO DE CATEGORÍAS DE COMUNICACIÓN

El cuadro siguiente está organizado en torno a cuatro sistemas representacionales preferidos (*Preferred Representational Systems* = PRS). Son el sistema visual, el sistema kinésico, el sistema auditivo y el sistema digital. Este cuadro es una representación visual abreviada del modelo tal como se presenta en el texto. Es un formato sumamente generalizado cuya finalidad es servir de guía a *tus propias observaciones*. A medida que vayas acostumbrándote a las distinciones que aquí se presentan, descubrirás también las «interpretaciones» que su uso requiere y te familiarizarás con ellas. Recuerda que somos individuos extraordinariamente complejos y que este es solo un modelo de ciertas conductas comunicativas. Es una representación generalizada, suprimida y distorsionada de esas conductas.

Patrón	«Visual»	«Kino»
Predicados que presuponen un sistema representacional	Parece; aspecto, brillante, perspectiva, enfoque, colorido	Sentir, captar, tocar, firme, cálido, frío, captar
Postura	Recto, erguido, cabeza y hombros hacia arriba	Encorvado, doblado, cabeza y hombros hacia abajo
«Tipo» corporal y movimientos	Delgado u obeso; tenso, vacilante	Suave, lleno, redondeado, flojo, suelto
Tamaño de los labios	Delgados, estrechos	Gruesos, suaves
Respiración	Alta, en el pecho	Baja, en el abdomen
Tonalidad, velocidad y volumen de voz	Alto, claro, rápido, fuerte	Bajo, confuso, lento, suave

Patrón	«Visual»	«Kino»
Elevación de los ojos	Por encima de los	Por debajo de los demás

con respecto a otros	demás	
Norma para mirar mientras se escucha	«Mirar para escucha»	Prefiere tocar a mirar
Tipología de Satir	«Acusador»	«Apaciguador»
Violaciones del metamodelo	Referencias inversas, operadores modales de necesidad	Verbos no especificados, operadores modales de posibilidad
Significados del metamodelo formados incorrectamente	Lectura del pensamiento	Causa y efecto
Claves de acceso	Hacia arriba, izquierda y derecha	Hacia abajo, izquierda o derecha

Patrón	«Tonal»	«Digital»
Predicados que presuponen un sistema representacional	Tono, fuerte, «me suena», «se parece», armonioso	Recurre a las estadísticas, razonable, lógico, está enterado
Postura	Postura del «teléfono» – con la cabeza inclinada hacia un lado	Brazos cruzados, erguido, cabeza alta
«Tipo» corporal y movimientos	Cuerpo incongruente; entre tirante y suelto	Suave, pleno, rígido
Tamaño de los labios	Varía	Delgados, apretados
Respiración	Profunda	Limitada
Tonalidad, velocidad y volumen de voz	Melódico, rítmico, variable	Monótono, cortante, coherente
Elevación de los ojos con respecto a los demás	Suele desviar la mirada hacia abajo para escuchar	«Mira fijamente» por encima de las cabezas de los demás
Norma para mirar mientras escucha	«No mira para escuchar»	Sin contacto ocular
Tipología de Satir	«Distraedor»	«Computador»
Violaciones del metamodelo	Índice referencial generalizado y suprimido	Referentes generalizados y suprimidos, nominalizaciones

Significados del metamodelo formados incorrectamente	Performativo perdido	Performativo perdido
Claves de acceso	Horizontalmente, izquierda y derecha (la cabeza, a menudo, inclinada hacia un lado y hacia abajo)	Horizontalmente, izquierda y derecha (por lo general, con la cabeza levantada)

APÉNDICE D:

EL METAMODELO

«PASO DE PEATONES»

El metamodelo ampliado de L. Michael Hall y el metamodelo «paso de peatones»

Reconocemos que hay diferentes versiones del metamodelo. A continuación presentamos nuestro intento de tender un puente entre el modelo «Lewis y Pucelik» y el modelo popular presentado por L. Michael Hall, y enseñado habitualmente en los cursos de formación en PNL en todo el mundo. La base de este resumen es su libro *Communication Magic* (2001), extraordinariamente informativo, en el que analiza el trasfondo para la creación del metamodelo desde puntos de vista lingüísticos y pragmáticos y el fundamento para sus nueve distinciones del metamodelo adicionales. Aun cuando algunos elementos de la exposición siguiente podrían parecer una repetición de materiales ya presentados, las distinciones de Hall y sus descripciones de los procesos implicados tienen variaciones únicas y matices que las diferencian de las nuestras.

El protocolo de numeración que seguimos aquí procede de las tablas de Hall, del metamodelo del lenguaje (2001, Tabla 8.1, p. 134) y del sumario del metamodelo (2001, p. 137) [ninguno de ellos coincide exactamente con la numeración que él usa en el texto]. Las distinciones de Lewis y Pucelik (L y P) se toman del esbozo del metamodelo presentado al comienzo del capítulo 3 en este libro e incluyen también las sub-distinciones numeradas en el texto.

Nota: La lista siguiente incluye veintidós *distinciones* del metamodelo con respuestas del metamodelo asociadas (*cuestiones o desafíos*). Como señala Hall, las distinciones son los patrones de lenguaje que demuestran las *estructuras* o los aspectos del mapa (modelo) del mundo de un hablante. Cuando observamos que esas expresiones de superficie (palabras, frases y enunciados) comunican un modelo empobrecido del mundo, podemos responder con las herramientas del metamodelo apropiadas: «Al *metamodelar*, invitamos a una persona a conectar de nuevo con sus *experiencias* (de las que surge el mapa) y a re-mapear de manera más plena, apropiada y útil» (Hall, 2001, p. 183). De acuerdo con la presentación de Hall, el modelo se organiza usando las

categorías de modelado: supresión, generalización y distorsión.

El metamodelo nuevo y ampliado

Distinciones lingüísticas de supresión

1. Supresiones sencillas. Esta distinción se produce cuando la expresión de superficie no identifica plenamente o generaliza excesivamente el índice referencial (la cosa, el objeto, el individuo, el grupo, etcétera, al que se refiere). Se identifica por el uso de palabras generalizadas como «personas», «ello» o «ellos», y por nombres no especificados que designan categorías o grupos, como «un gobierno» o «los liberales».

Distinción de Lewis y Pucelik (L y P): I. A. 3. Índice referencial generalizado.

2. Supresiones comparativas y superlativas (o relaciones no especificadas). Este patrón se observa con adjetivos comparativos y superlativos como «más espeluznante», «más inteligente», «muy rápido / rapidísimo», etcétera, donde el hablante no identifica el sujeto con que se compara (el referente que falta o aquello con lo que se establece la comparación) y/o la base para la comparación.

Distinción de L y P: III. C. Performativo perdido.

3. Índices referenciales no especificados (nombres y verbos no especificados). Esto ocurre cuando la expresión de superficie presenta una versión reducida de la experiencia completa, como en: «Me asustan». Aquí, la estructura de superficie presentada por el hablante ha excluido importantes referentes de la estructura profunda (objetos o procesos a los que se *refiere* el enunciado).

Distinción de L y P: I. A. 2. Índice referencial no especificado; I. C. Verbos no especificados.

4. Procesos no especificados (adverbios que modifican a verbos). Este patrón se produce cuando el hablante suprime porciones del proceso usando un adverbio que por lo general termina en *-mente*. En el ejemplo: «*Sorprendentemente*, te comprendí» el hablante indica un juicio y, al mismo tiempo, «solidifica» su estado de conciencia cuerpo-mente de tal modo que parece un hecho incuestionable. Otros ejemplos incluyen «lamentablemente/desgraciadamente» (*juicio* mental), «lentamente» (como una manera de *hacer* algo) y «felizmente» (un *estado* mental).

Distinción de L y P: III. C. Performativo perdido. (Esta es una forma específica de Lewis y Pucelik: específicamente, es cualquier adverbio cargado de valor terminado en *-mente* en el que el evaluador no está identificado).

5. Procesos no especificados (adjetivos que modifican a nombres). Ciertos

adjetivos indican un proceso de metanivel evaluativo por el que el hablante *proyecta* su juicio de meta-estado (observación de nivel superior) sobre el nombre (el *referente*). «Fue una presentación poco clara», por ejemplo, podría significar que el presentador no fue claro o que el hablante no tenía claridad en sus propios procesos de escuchar e interpretar, o ambas cosas.

Distinción de L y P: III. C. Performativo perdido. (Esta es una forma específica de Lewis y Pucelik: específicamente, es cualquier adjetivo cargado de valor en el que el evaluador no está identificado).

Distinciones lingüísticas de generalizaciones

6. Cuantificadores universales (palabras de totalidad). Este patrón es fácilmente identificable cuando el hablante usa términos de *totalidad universal* como «todos», «siempre», «todo», «ninguno», «nada», etcétera. «*Todos* me evitan» ejemplifica un mapa del mundo profundamente distorsionado, donde el hablante percibe opciones limitadas, porque, si es *cierto*, es probable que el hablante sufra aislamiento autoinfligido.

Distinción de L y P: II. B. Cuantificadores universales.

7. Operadores modales (modos de ser operacionales). Estos *modos de operar* expresados verbalmente incluyen necesidad, deseo, posibilidad, imposibilidad y elección/opción. «*Debo* (necesidad) o *quiero* (deseo) o *puedo* (posibilidad) o *no puedo* (imposibilidad) o *elijo/decido* (elección/opción) hacer ejercicio hoy».

Distinción de L y P: II. A. 1. Operadores modales de necesidad; y II A. 2. Operadores modales de posibilidad.

8. Performativo perdido (hablantes no especificados). Los performativos perdidos son enunciados evaluativos en los que la persona que hace la evaluación o el juicio (el *actor/autor*) no es identificada (es suprimida). Como generalizaciones sobre el mundo, a menudo funcionan como normas o principios de vida y son presentados como *verdades* autoevidentes. Combinado a menudo con otras violaciones del metamodelo, como se ha observado en algunos de los ejemplos anteriores, este patrón indica un modelo del mundo que puede limitar la capacidad percibida del hablante para pasar a la acción.

Distinción de L y P: III. C. Performativo perdido.

Distinciones lingüísticas de distorsiones

9. Nominalizaciones (pseudonombres que ocultan procesos y acciones). Son *palabras de acción* que han sido transformadas y cosificadas en *conceptos estáticos*. El

proceso continuo de «relacionarse» se convierte en «relación» y la acción de «administrar» deviene «administración». Hay un sentido inherente de finalidad y pérdida de control con esas palabras que limitan nuestra capacidad de cambiar, crecer, movernos, etcétera.

Distinción de L y P: I. B. Nominalizaciones.

10. Lectura del pensamiento (atribuir conocimiento de los pensamientos, la sensaciones y los motivos internos de otra persona). Los enunciados de lectura del pensamiento *declaran*, *reclaman* o *asumen* conocimiento de los pensamientos, las emociones, los valores, etcétera, de otra persona. Son creados por una combinación de supresiones, presuposiciones y cambios de índice referencial que se muestran en enunciados de la estructura de superficie. Estos enunciados reflejan también a menudo las sensaciones propias del hablante que han sido proyectadas en otra persona.

Distinción de L y P: III. A. Lectura del pensamiento.

11. Causa-efecto (enunciados de causalidad de relaciones entre acontecimientos, creencias de estímulo-respuesta). Aquí, fenómenos físicos fácilmente observables son distorsionados al aplicarles sistemas humanos complejos. El hablante afirma o supone que una cosa lleva necesariamente a otra. Esto puede ser particularmente problemático en relaciones donde uno de los miembros de la pareja (o ambos) suprime(n) sistemáticamente la responsabilidad personal sobre las emociones. La *causalidad supuesta* está asociada a menudo con conjunciones como «que», «puesto que» y «porque», así como la preposición «pero». Descripciones *no simétricas* o unilaterales de interacciones pueden ocultar también creencias causa-efecto como «Él pelea conmigo». Esto no es lo mismo que decir: «Él me *ataca*», porque aquí se excluye el papel recíproco del hablante en la acción de pelear.

Distinción de L y P: III. B. Causa y efecto.

12. Equivalencias complejas (fenómenos que son diferentes, pero que alguien identifica como idénticos). Las equivalencias complejas se producen cuando un hablante supone lingüísticamente que dos cosas distintas son iguales; es decir, que quieren decir exactamente lo mismo. «No va a mirarme. Debe ser tímida». En este caso, puede haber muchas razones por las que ella no va a mirar; y la timidez es solo una de ellas. Puede ser especialmente útil cuestionar al hablante cuando identifica cosas que están en niveles lógicos diferentes, como una conducta con un estado interno; por ejemplo: «Él cruzó los brazos. Está enfadado». Estos dos enunciados están unidos de

una manera que implica que significan lo mismo: brazos cruzados = enfadado.

Distinción de L y P: III. D. Equivalencia compleja.

13. Presuposiciones (suposiciones silenciosas, paradigmas tácitos). Las presuposiciones son comprensiones conceptuales de la estructura profunda que deben ser aceptadas como verdaderas para que un enunciado de la estructura de superficie tenga sentido. Indican los principios de organización de la realidad propios del hablante, que operan como suposiciones no cuestionadas. Por ejemplo, si un hablante dice: «La *actitud distante* de mi jefe es un problema», para que esta expresión tenga sentido, el oyente tiene que asumir que el jefe *es distante*. Esas suposiciones se originan en nuestras interacciones y experiencias con la familia, la cultura, la religión, la escuela, etcétera. Muchas de esas presuposiciones que reflejan distorsiones del modelo del mundo del hablante incorporan patrones anteriormente expuestos, como las relaciones causa-efecto, las equivalencias complejas y los performativos perdidos. Las presuposiciones a veces «se ocultan» como descripciones o cláusulas dentro de un enunciado (por ejemplo, en: «Se porta peor aún que mi último novio» –su último novio se portaba mal, y su novio actual se porta también mal–) y a menudo siguen a verbos como «comprender», «conocer» e «ignorar», como en: «Comprendo que ella esté molesta» (da por supuesto que ella está molesta).

Distinción de L y P: Ninguna.

Distinciones del metamodelo ampliado

1. Términos super-/sub-definidos. Esta distinción del metamodelo entra en juego cuando generalizamos excesivamente y confundimos nuestros «mapas verbales» con el territorio (proceso conocido lingüísticamente como *intensión*), mientras que al mismo tiempo sub-definimos sistemáticamente palabras evaluativas importantes porque no las vinculamos a referentes más concretos (proceso conocido lingüísticamente como *extensión*). Ejemplos de palabras evaluativas son «bueno», «malo», «feo», «útil» y «contraproducente», y nombres como «matrimonio», «profesor», «pareja» o «padre», donde el significado de la palabra depende más de la experiencia producida internamente que de las experiencias externas de ver, oír y sentir. Aun cuando este es el mismo proceso usado para crear fantasías, si no verificamos con regularidad la realidad de esas suposiciones, corremos el riesgo de no adaptarnos al mundo «real».

Distinción de L y P: Aplicación mejorada de III. C. Performativo perdido.

2. Rescisiones verbales engañosas. Las divisiones verbales engañosas se producen

como un resultado del hecho de «dividir» lingüística o conceptualmente la realidad en distintos aspectos (acción conocida como *elementalismo*). Esto puede ser particularmente problemático cuando aplicamos esta compartimentalización a procesos como los de comunicar y relacionarse: «Mi alma se resiste espontáneamente a mi tendencia a querer planear de antemano» o también: «Esa es la parte de ella que no me gusta mucho».

Distinción de L y P: Ninguna.

3. Frases o/o. Los enunciados excesivamente simplificados o/o indican un mapa del mundo que permite solamente dos opciones para la manera de ver, valorar o responder a aspectos y acontecimientos de nuestras vidas. Con esta actitud, no hay un espacio intermedio o áreas grises, ni ambigüedad ni percepciones «y-y».

Distinción de L y P: Ninguna.

4. Multiordinalidad. La multiordinalidad tiene lugar cuando una palabra (por ejemplo, una nominalización) puede ser usada en múltiples niveles de abstracción (niveles ordinales: 1, 2, 3, etcétera) en los que el significado cambia en cada nivel, pero el nivel o dimensión de abstracción no es identificado. Tomar el proceso *pensar* y cambiarlo en *pensamiento*, por ejemplo, es el primer nivel de esta abstracción. En el segundo nivel puedes tener *pensamientos* sobre tus *pensamientos*, o incluso *dudas* (*second thoughts*) sobre tus *pensamientos*, etcétera. Palabras como «amor», «satisfacción», «demencia» y «ética» nos invitan a inventar nuestros propios significados, porque son muy ambiguas, como en este ejemplo: «Odio el trabajo», pues esta frase podría querer decir que el hablante odia la *acción* de trabajar, pero igualmente podría significar que odia su *trabajo*.

Distinción de L y P: Aplicación mejorada de I. B. Nominalizaciones.

5. Palabras estáticas. Las palabras estáticas se dan cuando tomamos una palabra multiordinal (véase *supra*) y la encerramos en un significado fijo y rígido, y después operamos como si no hubiera otro significado posible para la palabra. «*La vida apesta*» es un ejemplo de este modo de pensar.

Distinción de L y P: Aplicación mejorada de I. B. Nominalizaciones.

6. Pseudopalabras. Las pseudopalabras (símbolos lingüísticos *ficticios* o *falsos*) son palabras nominalizadas que describen un proceso y están completamente desconectadas de cualquier referente. La palabra «heat» («calor»), cuando es usada como verbo «to heat» («calentar»), describe un proceso; sin embargo, cuando es usada como nombre, es

una ficción, porque no hay una *cosa* real a la que podamos llamar «calor». Son aquellas palabras que muestran un modelo ficticio del mundo simplemente amplificando percepciones emocionales de acontecimientos y situaciones, como «trágico», «terrible», «horrible», «espantoso», etcétera, como en: «Sencillamente no puedo olvidar los *horribles* insultos que me dirigió».

Distinción de L y P: Aplicación mejorada de III. C. Performativo perdido.

7. Identificación. La identificación es un complejo proceso por el que *confundimos* una acción con una respuesta específica (anclando ambas cosas en nuestra mente), de modo que una no solo *lleva* a la otra (causa-efecto), sino que *es* la otra (equivalencia compleja). Un enunciado de identificación crea una igualdad entre cosas en diferentes niveles de abstracción, causando una «confusión» de la multiordinal nominalización *sí mismo*, como en «Soy estúpido» o «Él es imbécil». El uso de estas formas del verbo «ser» (es, soy, eres, era, eras, ser, siendo, sido, etcétera) ata la identidad a la palabra, creando un mapa cosificado del mundo y entrampando al hablante dentro del modelo. Cuando identificamos, creamos una ilusión mental (o engaño o alucinación) de la realidad.

Distinción de L y P: Aplicación mejorada de III. C. Performativo perdido.

8. Personalizar. Personalizamos cuando atribuimos significación personal a la conducta y la comunicación de otros o a acontecimientos específicos que podrían con la misma facilidad ser interpretados de manera impersonal. Esto puede ser particularmente perjudicial cuando asumimos que las acciones de otros nos atacan o se dirigen contra nosotros, como en: «Ni siquiera respondió a mi llamada» o también: «He llegado tarde. Me siento culpable por haber echado a perder vuestra cena especial».

Distinción de L y P: Aplicación mejorada de III. B. Causa y efecto.

9. Metáforas. Debido a que usamos símbolos lingüísticos para representar nuestros mapas del mundo, también usamos y comprendemos fácilmente el lenguaje usado para representar metafóricamente el mundo. Las palabras metafóricas nos ayudan a aprender y comprender lo que queremos aprender y comprender, y después lo transmiten a alguien que no ha tenido las experiencias específicas que nosotros hemos tenido. Escuchar las metáforas que usa un hablante puede darnos una nueva comprensión de sus percepciones, presuposiciones, actitudes, etcétera. «¡No sé si voy a ser capaz de *cargar con este peso* durante mucho más tiempo!» es un enunciado rico en metáforas.

Distinción de L y P: Ninguna.

GLOSARIO

Los números entre paréntesis después de las definiciones indican la(s) página(s) del texto donde puede encontrarse una explicación más completa del término.

4-duple [4-T] (*4-tuple [4-T]*): un momento en el tiempo que incluye los cuatro parámetros de las experiencias visuales, kinésicas, auditivas y olfativo-gustativas. Se escribe <V K A O>. (Cf. 61).

Análoga (*analog*): cualquier forma de producción (conducta) exclusiva de símbolos-palabra. (Cf. 123-125).

Causa y efecto (*cause and effect*): una violación del metamodelo en la que el hablante indica una creencia según la cual una persona puede causar directamente que otra persona tenga una emoción concreta. (Cf. 169-171).

Circuito grabado (*tape loop*): véase «grabaciones en bucle».

Claves de acceso (*accessing cues*): movimientos de los ojos que son sintomáticos de procesos cerebrales de recuperación de pensamientos y otras experiencias almacenadas en el cerebro.
(Cf. 205-213).

Claves de acceso ocular (*ocular accessing cues*): claves de acceso visual [CAV] (*eye accessing cues [EAC]*); véase «claves de acceso». (Cf. 205-213).

Claves subliminales (*subliminal cues*): véase «comunicación calibrada». (Cf. 167).

Comunicación calibrada (*calibrated communication*): a veces llamada «circuito calibrado»; se trata de patrones inconscientes de comunicación en los que una mirada, un gesto o una expresión desencadena involuntariamente una respuesta de otra persona. Basados a menudo en claves subliminales –gestos mínimos que operan fuera de la conciencia de los individuos implicados–, estos circuitos de comunicación calibrada pueden ser fuente de comunicación tergiversada (que produce dolor) en las parejas, entre los miembros de una misma familia y entre colaboradores. (Cf. 167).

Conductas de recuperación de información (*information retrieval behaviors*): movimientos y gestos que son sintomáticos de procesos cerebrales asociados con la recuperación de información almacenada (recordada). En ellos se incluyen los movimientos oculares (cf. 209-218), los patrones de respiración (cf. 218-220) y las posturas corporales (cf. 221).

Confianza (*trust*): dentro del contexto de la comunicación efectiva, la confianza es la sensación que una persona tiene cuando cree que está siendo comprendida. La confianza es un ingrediente necesario en la «magia» de la comunicación y el cambio efectivos. (Cf. 47-50).

Cuantificador universal (*universal quantifier*): una violación del metamodelo en la que se ha realizado una generalización de una manera que indica que el hablante no es consciente de ninguna de las excepciones a su enunciado, como, por ejemplo, con las palabras «siempre» y «nunca». (Cf. 159-163).

Distorsión (*distortion*): el proceso de modelado humano universal por el que manipulamos nuestras percepciones y experiencias recordadas. Este proceso suele alterar las experiencias de tal manera que encajen mejor con nuestros modelos del mundo y es también importante en los procesos creativos gracias a los cuales imaginamos, planeamos con antelación y disfrutamos de las obras artísticas y literarias. (Cf. 40).

Emociones (*emotions*): un conjunto complejo de sensaciones físicas combinadas con otros procesos de pensamiento como, por ejemplo, pensamientos e imágenes internas. A las emociones las llamamos comúnmente «sentimientos», posiblemente por el importante papel que las sensaciones físicas desempeñan en nuestra capacidad de asociar sentido a esas «sensaciones derivadas» complejas. (Cf. 79-81).

Equivalencia compleja (*complex equivalence*): la relación entre una palabra o acción y el *sentido* asociado a ella por el observador. Se llama «compleja» porque la descripción verbal equivalente es mucho más detallada que la palabra o la acción definidas («una imagen vale más que mil palabras»). La equivalencia compleja de una persona es una representación más precisa de las asociaciones de su estructura profunda con una palabra o una acción determinadas. (Término introducido en 67-68 y definido plenamente en 177).

Errores en la transcripción de la lógica (*logical typing errors*): confundir el «mapa» con el «territorio» que representa. Asumir que aquello que percibes (lo cual está basado en tu modelo del mundo) es la *realidad*, y que es lo mismo que perciben los demás. (Cf. 49-50).

Estímulos producidos internamente (*internally generated stimuli*): experiencias <V K A O> que se sacan de la memoria. Esta «experiencia sintética» puede incluir cualquiera de los parámetros del 4-T (o todos ellos) y, en el momento en que se accede a ella, reemplaza la experiencia interna asociada en el 4-T. (Cf. 60-64).

Estrés (*stress*): un factor importante para determinar cómo una persona responderá en ciertas situaciones. El estrés hará a menudo que una persona se «retire» a un sistema representacional en el que establece la mayoría de las distinciones (su sistema preferido), limitando con ello tanto su conciencia del mundo como las formas en que puede responder. (Cf. 88-89).

Estructura de superficie [ES] (*surface structure [SS]*): la parte hablada o escrita de comunicación que se deriva de la EP usando los procesos de generalización, supresión y distorsión. (Cf. 127).

Estructura profunda [EP] (*deep structure [DS]*): la representación lingüística más completa de una experiencia. La EP de una persona es un modelo lingüístico de su modelo del mundo. (Cf. 127).

Experiencia sintética (*synthetic experience*): véase «estímulos producidos internamente». (Cf. 60-64).

Feedback (*feedback*): véase «rapport». (Cf. 119).

Filtros (*filters*): véase «limitaciones». (Cf. 51).

Frases o/o (*either/or phrases*): esta violación del metamodelo presenta un modelo excesivamente simplificado del mundo en el que hay solo dos realidades posibles. «O está furiosa conmigo o no le importo» es una expresión propia de un hablante que se ha cerrado a otras posibilidades (por ejemplo, que ella está atrasada en el trabajo o que tiene otra razón por la que no se comunica con el hablante). (Cf. 183-185).

Generalización (*generalization*): el proceso de modelado humano universal que consiste en basarse en una experiencia o en un conjunto de experiencias para comprender nuevas experiencias similares y hacer predicciones sobre ellas. (Cf. 37-38).

Grabaciones en bucle (circuitos grabados) en el registro sensorial auditivo (*auditory tape loops*): pensamientos, expresiones e ideas persistentes almacenadas en patrones auditivos breves, a menudo melodiosos o rítmicos. (Cf. 216).

Identificación (*identification*): una violación del metamodelo en la que el hablante ha adoptado una etiqueta como una representación precisa de la realidad. «Soy *idiot*a» y «Está *loco*» son dos ejemplos de este pensamiento engañoso. (Cf. 193-194).

Índice referencial (*referential index*): la persona o cosa que hace o recibe la acción del verbo en una oración en el metamodelo; es una violación en la que la persona o cosa ha sido *suprimida* (cf. 135-136), *no especificada* (cf. 136-138), *generalizada* (cf. 139-140) o *anulada* (cf. 141-143).

Jerarquía del sistema representacional (*representational system hierarchy*): el orden

de interés hacia el mundo; en primer lugar se sitúa el sistema en el que una persona establece la mayoría de las distinciones (su sistema representacional preferido) y en último lugar el menor número de distinciones. (Cf. 94).

Lectura del pensamiento (*mind reading*): una violación del metamodelo por la que una persona expresa la idea de que es posible saber lo que otra persona está pensando o sintiendo con poco *feedback* o sin *feedback* directo. (Cf. 163-166).

Limitaciones/limitantes (*constraints*): filtros sobre los procesos de construcción de modelos. Las limitaciones neurológicas, sociales e individuales afectan a nuestros modelos del mundo proporcionando experiencias que pueden ser generalizadas, suprimidas y distorsionadas. (Cf. 50-67).

Limitaciones individuales (*individual constraints*): el conjunto de nuestra historia personal pasada —el conjunto completo de nuestras experiencias almacenadas y recordadas— a través del cual filtramos nuestras experiencias actuales. (Cf. 60-67).

Limitaciones neurológicas (*neurological constraints*): los filtros de nuestro cerebro y de nuestros órganos sensoriales. Las diferencias en la «sensibilidad» de las personas a varios estímulos explican en parte las diferencias entre los modelos del mundo que poseen los individuos. (Cf. 51-55).

Limitaciones sociales (*social constraints*): filtros culturales sobre nuestra capacidad de percibir. El lenguaje, por ejemplo, puede aumentar nuestra percepción de algo nombrándolo («potenciador de la percepción») o puede limitar la percepción si no proporciona etiquetas para ciertos aspectos de la experiencia. (Cf. 55-60).

Mapear (*mapping*): un proceso por el que puedes determinar el esquema de las claves de acceso de una persona, su sistema representacional preferido y su jerarquía de sistema representacional. (Cf. 222-233).

Metáforas (*metaphors*): un hablante demuestra esta violación del metamodelo cuando usa expresiones metafóricas como si reflejaran exactamente la realidad. «Sigo estableciendo relaciones *tóxicas*. ¡Tal vez yo mismo sea *venenoso*!» es un ejemplo de este patrón lingüístico. (Cf. 199).

Metamodelo (*Meta Model*): una herramienta lingüística para utilizar partes de la conducta hablada o escrita de una persona con el fin de determinar dónde ha generalizado, suprimido o distorsionado experiencias en su modelo del mundo. Incluye «respuestas del metamodelo» específicas a esas «violaciones del metamodelo» que ayudan a obtener una representación más completa desde la estructura profunda de la persona. Ciertas respuestas ayudan también al hablante a conectar de nuevo con su

estructura profunda con formas que pueden ampliar sus percepciones y darle más opciones acerca de la manera de sentir y comportarse. (Cf. 121-126).

Metaperspectiva (*meta-perspective*): conciencia de los *patrones* implicados tanto en el proceso de comunicación como en el contenido. (Cf. 173).

Modelo (*model*): una representación de una cosa o de un proceso que es útil como herramienta para comprender mejor lo que representa y para predecir cómo operará en diferentes situaciones. Un modelo es una copia generalizada, suprimida y distorsionada de lo que él representa. (Cf. 31).

Modelo de categorías de comunicación (*communication categories model*): basado en los cuatro sistemas representacionales, este modelo incluye los patrones de conducta asociados con cada uno de los sistemas (véase «sistemas representacionales»). Estos patrones incluyen: preferencia por ciertos predicados, postura y tipo corporal, respiración, tamaño de los labios, tonalidad de la voz, elevación de los ojos, normas para mirar, tipologías de Satir, violaciones del metamodelo, significados del metamodelo formados incorrectamente y claves de acceso. Una tabla completa de estas conductas para cada sistema se incluye en el Apéndice C. (Cf. 95-98).

Modelo del mundo (*model of the world*): una representación perceptual de nuestras experiencias del mundo. Por ser un modelo de «realidad» personal, es diferente en cada individuo y depende de su constitución neurológica y de sus experiencias sociales e individuales. (Cf. 28, 48).

Multiordinalidad (*multiordinality*): esta violación del metamodelo se produce cuando un hablante usa términos ambiguos que pueden tener significados diferentes en contextos diferentes como, por ejemplo, palabras como «amor» o «relación», especialmente cuando son usadas de una manera que indica una barrera probable para alcanzar lo que él quiere o una incapacidad para evitar el dolor, como en esta frase: «Lo que pasa es que el amor es un estorbo que me impide tener una relación feliz». (Cf. 186).

Nombre abstracto (*abstract noun*): véase «nominalización». (Cf. 143).

Nombres concretos (*concrete nouns*): véase «nominalización». (Cf. 143).

Nominalización (*nominalization*): una violación del metamodelo en la que un «nombre abstracto» se forma tomando un verbo (por ejemplo, «relacionar») y cambiándolo, por el proceso de distorsión lingüística, en un nombre (como «relación»). «Nominalización» no es lo mismo que «nombre concreto», el cual nombra una persona, lugar o cosa. (Cf. 143-150).

Nominalizado (*nominalized*): disociado de los aspectos kinésicos de la experiencia a través del uso del lenguaje. Se describe a menudo al «digital» como «nominalizado». (Cf. 145, 149).

Operadores modales (*modal operators*): violaciones del metamodelo que identifican límites al modelo del mundo de una persona. Operadores modales de necesidad (cf. 155-157) son, por ejemplo, imperativos como «debería», mientras que operadores modales de posibilidad (cf. 157-159) son, por ejemplo, palabras como «no puedo».

Pacing (*pacing*): véase «rapport». (Cf. 118).

Palabras estáticas (*static words*): estas violaciones del metamodelo se producen cuando el hablante usa una nominalización multiordinal abstracta como si fuera el veredicto final sobre un aspecto importante de una experiencia continua. «No puedo evitar la insensatez de mi trabajo» es un ejemplo de esta violación. (Cf. 188).

Performativo perdido (*lost performative*): una violación del metamodelo en la que una persona hace un juicio de valor o expresa una creencia de una manera que suprime a quien juzga u origina la creencia. (Cf. 174-176).

Personalizar [Per.] (*personalizing [Per.]*): cuando un hablante utiliza esta violación del metamodelo, demuestra una creencia según la cual el mensaje o la conducta (o incluso un acontecimiento) de una persona que no tiene que ver necesariamente con él se dirige a él personalmente. «La razón por la que ella no está aquí es que está furiosa conmigo» podría ser cierto, pero no es *necesariamente* cierto. La oración: «La única razón por la que se puso a llover fue que habíamos decidido acampar» ciertamente no es verdad. (Cf. 196-198).

Potenciador de la percepción (*perceptual enhancer*): los efectos del lenguaje sobre nuestra percepción. Véase también «limitaciones sociales». (Cf. 122).

Preferencia por ciertos predicados (*predicate preference*): el uso habitual de ciertos predicados –verbos, adverbios y adjetivos– que indican un empleo sistemático más frecuente de uno de los sistemas representacionales que de los demás para expresar pensamientos. La preferencia por ciertos predicados suele ser un buen indicio del sistema representacional preferido por una persona. (Cf. 81).

Procesos de modelado humano universal (*universal human modeling processes*): tres mecanismos comunes a todas las actividades de construcción de modelos, a saber, los procesos de *generalización*, *supresión* y *distorsión*. (Cf. 37-42).

Pseudopalabras (*pseudo words*): estas «falsas» palabras descriptivas señalan una violación del metamodelo en la que el hablante ha «desconectado» por completo del

conocimiento de (o de la participación en) los *procesos* usados para crear la descripción. Palabras como «terrible» u «horrible», cuando son usadas para describir una experiencia, no solo eximen eficazmente al hablante de toda responsabilidad en esa percepción, sino que también hacen difícil «verla desde otro punto de vista». (Cf. 190-192).

Rapport (*rapport*): durante la comunicación efectiva, se establece el *rapport* (= sintonía «comunicativa») a través de conductas comunicativas llamadas *pacing* (= acompañamiento). Estas formas sutiles de *feedback* suscitan en el observador una sensación de *ser como* el comunicador y de *confiar* en él. Dos métodos de *pacing* que dan como resultado un *rapport* son acomodarse a la preferencia por ciertos predicados que tenga la persona y «reflejar» la postura, los gestos, el ritmo de respiración de una persona, etc. (Cf. 47-50, 118).

Realidad de consenso (*consensus reality*): debido a las semejanzas en los mecanismos neurológicos dentro de cada uno de nosotros y en las experiencias sociales y culturales compartidas, somos capaces de crear representaciones similares del mundo llamadas «realidad de consenso». (Cf. 35).

Reflejar (*mirroring*): véase «*rapport*». (Cf. 119).

Rescisiones verbales engañosas [equívocas] (*delusional verbal splits*): una violación del metamodelo en la que el hablante indica una «ruptura» o una percepción «escindida» del mundo que no es posible y, sin embargo, limita su capacidad para responder apropiadamente. «Hay una parte de mí que sencillamente no me permite continuar con esto» es un ejemplo de un hablante que cree que no solo no está completo, sino que además deja que una «parte» no existente de él guíe sus acciones. (Cf. 182).

Respuesta de las pupilas (*pupil response*): una respuesta inconsciente a la excitación emocional. Dirigidas por el sistema nervioso autónomo, las pupilas se dilatan cuando una persona está expuesta a estímulos agradables y se contraen cuando está expuesta a una situación desagradable. (Cf. 206-207).

Retroalimentación (*feedback*): véase «*rapport*». (Cf. 118).

Sensaciones derivadas (*derived feelings*): véase «emociones». (Cf. 80).

Sistema rector (*lead system*): el sistema que una persona usa cuando empieza a acceder internamente a la información almacenada. El sistema rector no es siempre el mismo que el sistema preferido de una persona. (Cf. 85).

Sistema representacional preferido [SRP] (*preferred representation system [PRS]*): el

sistema en el que una persona establece la mayoría de las distinciones sobre ella misma y su entorno. El uso habitual de un sistema con mayor frecuencia que los otros para organizar las experiencias y darles sentido demuestra el SRP de una persona. (Cf. 82).

Sistemas representacionales (*representational systems*): literalmente se refieren a representaciones de la experiencia (cf. 76); incluyen el sistema visual (cf. 82, 95-100), el sistema kinésico (cf. 84, 100-102), el sistema auditivo (cf. 84, 102-103), el sistema digital (cf. 76, 104-105) y el sistema olfativo (cf. 85-86).

Supresión (*deletion*): el proceso de modelado humano universal que elimina o impide la conciencia de las experiencias. Una función primaria del cerebro y del sistema nervioso central consiste en filtrar la mayoría de las entradas sensoriales de modo que podamos atender sin interrupción a las diferentes actividades que realizamos. En el lenguaje, la supresión es el proceso de simplificación de representaciones de la estructura profunda dejando fuera las cosas en la estructura de superficie. (Cf. 38).

Términos super-/sub-definidos (*over/under defined terms*): una violación del metamodelo en la que el hablante confunde una palabra o frase con la realidad, normalmente en la forma de una expresión valorativa como «bueno» o «contaproducente». (Cf. 179-182).

Tipologías de Satir (*Satir categories*): posturas exageradas y sensaciones internas asociadas sobre uno mismo. Incluyen al «acusador», al «apaciguador», al «computador» y al «distractor». (Cf. 114-116).

Verbos no especificados (*unspecified verbs*): una violación del metamodelo en la que una persona usa un verbo que suprime cualidades como «cómo», «cuándo» o «dónde» tuvo lugar la actividad o la duración o intensidad del acto. (Cf. 151-153).

BIBLIOGRAFÍA

- AGUS, D. B., *THE END OF ILLNESS: A NEW PERSPECTIVE ON HEALTH THAT CHANGES EVERYTHING*, NUEVA YORK, SIMON & SCHUSTER, 2012 [TRAD. ESP.: *EL FIN DE LA ENFERMEDAD. LAS CLAVES PARA UNA VIDA SALUDABLE*, BARCELONA, ARIEL, 2012].
- BANDLER, R. y GRINDER, J., *The Structure of Magic, Vol. I*, Palo Alto, CA, Science and Behavior Books, 1975 [trad. esp.: *La estructura de la magia. Vol. I*, Chile, Cuatro Vientos, 1994].
- *The Structure of Magic, Vol. II*, Palo Alto, CA, Science and Behavior Books, 1976 [trad. esp.: *La estructura de la magia. Vol. II*, Chile, Cuatro Vientos, 1994].
- *Frogs into Princes*, Moab, UT, Real People Press, 1979 [trad. esp.: *De sapos a príncipes: transcripción del seminario de los creadores de la PNL*, Móstoles, Gaia, 2001].
- BANDLER, R. y GRINDER, J. — SATIR, V., *Changing with Families*, Palo Alto, CA, Science and Behavior Books, 1976.
- BATESON, G., *Steps to an Ecology of Mind*, Nueva York, Ballantine Books, 1972 [trad. esp.: *Pasos hacia una ecología de la mente*, Buenos Aires, Planeta, 1991].
- BOGEN, J. E., «Some educational aspects of hemispheric specialization»: *U.C.L.A. Educator*, 17 (1975), 24-32.
- BOIS, J. S., *The Art of Awareness*, 3ª ed., Dubuque, IA, W.C. Brown Co., 1966.
- BOSTIC ST. CLAIR, C. y GRINDER, J., *Whispering in the Wind*, Scotts Valley, CA, J and C Enterprises, 2001.
- BROCKMAN, J. (Ed.), *About Bateson*, Nueva York, E.P. Dutton, 1977.
- CASTANEDA, C., *Tales of Power*, New York, Simon & Schuster, 1974 [trad. esp.: *Relatos de poder*, Madrid, FCE España, 1976].
- CHOMSKY, N., *Language and Mind*, Nueva York, Harcourt Brace Jovanovich, 1972 [trad. esp.: *El lenguaje y el entendimiento*, Barcelona, Planeta, 1992].
- COLEMAN, J. C., *Abnormal Psychology and Modern Life*, 4ª ed., Glenview, IL, Scott, Foresman and Co., 1972.
- DARLING, M., «A second look at NLP»: *Training* (January 1988), 38-42.
- DIAMANTOPOULOS, G.; WOOLLEY, S. y SPANN, M., «A critical review of past research into

- the neuro-linguistic programming of eye-accessing cues model», en P. TOSEY (Ed.), *Current Research in NLP*, Vol. 1: *Proceedings of the First International NLP Research Conference*. South Mimms, UK, ANLP International, 2009.
- DILTS, R., «The NLP spelling strategy»: disponible en <http://www.nlpu.com/Articles/artic10.htm> (consultado el 28 de febrero de 2012).
- DILTS, R. y DELOZIER, J., *The Encyclopedia of Systemic NLP and NLP New Coding*, Scotts Valley, CA, NLP University Press, 2000. Disponible en <http://nlpuniversitypress.com> (consultado el 24 de febrero de 2012).
- EDWARDS, B., *Drawing on the Right Side of the Brain*, Nueva York, St. Martin's Press, 1979 [trad. esp.: *Aprender a dibujar con el lado derecho del cerebro*, Barcelona, Urano, 1999].
- EHRlichLMAN, H.; MICIC, D.; SOUSA, A. y ZHU, J., «Looking for answers: eye movements in non-visual cognitive tasks»: *Brain and Cognition*, 64/1 (2007), 7-20.
- EINSRUCh, E. L. y FORMAN, B. D., «Observations concerning research literature on neuro-linguistic programming»: *Journal of Counseling Psychology*, 32/4 (1985), 589-596.
- ELLERBROEK, W., «Language, emotion and disease»: *Omni* 1/2 (1978), 93-120.
- FERGUSON, L. P., *Personality Development*, Belmont, CA, Wadsworth, 1970 [trad. esp.: *Desarrollo de la personalidad*, Barcelona, El Manual moderno, 1979].
- FRANK, J. D., *Persuasion and Healing*, Baltimore, MD, Johns Hopkins University Press, 1973.
- FRIEDMAN, K., «Learning the Arabs' silent language» (Edward T. Hall interview): *Psychology Today*, 13 (1979), 44-54.
- GIBRAN, K., *The Prophet*, Nueva York, Alfred A. Knopf, 1969 [trad. esp.: *El profeta*, Madrid, Edad, 2002²⁶].
- HALL, E. T., *The Silent Language*, Nueva York, Doubleday and Co., 1959.
- *Beyond Culture*, Nueva York, Anchor Press/Doubleday and Co., 1976 [trad. esp.: *Más allá de la cultura*, Barcelona, Gustavo Gili, 1978].
- HALL, L. M., *Communication Magic: Exploring the Structure and Meaning of Language*, Bancyfelin, Wales, Crown House Publishing, 2001.
- *Meta States: Managing the Higher Levels of Your Mind's Reflexivity*, Clifton, CO, Neuro-Semantics Publications, 2002 [1995].
- HEAP, M., «Neurolinguistic programming – an interim verdict», en M. Heap (ed.),

- Hypnosis: Current Clinical, Experimental and Forensic Practices*, London, Croom Helm, 1988, 268-280.
- HESS, E., *The Tell-Tale Eye*, New York, Van Nostrand Reinhold Co., 1975.
- HOAG, J. D., «The NLP Meta Model»: disponible en <http://www.nlpls.com/articles/NLPmetaModel.php> (consultado el 28 de febrero de 2012).
- HUXLEY, A., *The Doors of Perception*, New York, Harper and Row, 1954 [trad. esp.: *las puertas de la percepción*, Barcelona, Edhasa, 1977].
- JUNG, C. G., *Man and His Symbols*, Garden City, NY, Doubleday, 1964 [trad. esp.: *El hombre y sus símbolos*, Barcelona, Paidós, 1995].
- *Collected Works of C.G. Jung*, Vol. 6: *Psychological Types*, ed. y trad. de Gerhard Adler y R. F. C. Hull, Princeton, NJ, Princeton University Press, 1971 [1923].
- KORZYBSKI, A., *Science and Sanity: An Introduction to Non-Aristotelian Systems and General Semantics*, 5ª ed. Chicago, IL, Institute of General Semantics, 1994.
- KROGER, W. S. — FEZLER, W. D., *Hypnosis and Behavior Modification: Imagery Conditioning*, Philadelphia, PA, J.B. Lippincott, 1976.
- LEWIS, B., *Sobriety Demystified: Getting Clean and Sober with NLP and CBT*, Santa Cruz, CA, Kelsey & Co., 1996.
- LINDER-PELZ, S., «Questions about meta-programs»: *Acuity: Enhancing and Advancing Neuro Linguistic Programming*, 2 (2011), 78-91.
- MCCLENDON, T., *The Wild Days: NLP 1972-1981*, Cupertino, CA, Meta Publications, 1989.
- MEICHENBAUM, D., *Cognitive Behavior Modification*, New York, Plenum Press, 1977.
- MICIC, D.; EHRLICHMAN, H. y CHEN, R., «Why do we move our eyes while trying to remember? The relationship between non-visual gaze patterns and memory»: *Brain and Cognition*, 74/3 (2010), 210-224.
- MORRIS, D., *Manwatching*, New York, Harry N. Abrams, 1977.
- PALAZZOLI, M.; GIANFRANCO, C.; GIUIANA, P. y LUIGI, B., *Paradox and Counterparadox: A New Model in the Therapy of the Family in Schizophrenic Transaction*, New York, Jason Aronson, 1978 [trad. esp.: *Paradoja y contraparadoja: un nuevo modelo en la terapia de la familia con transacción esquizofrénica*, Barcelona, Paidós, 1991²].
- PULLUM, G. K., *The Great Eskimo Vocabulary Hoax and Other Irreverent Essays on the*

- Study of Language*, Chicago, IL, University of Chicago Press, 1991.
- SAMUELS, M. – SAMUELS, N., *Seeing with the Mind's Eye*, New York, Random House, 1975 [trad. esp.: *Ver con el ojo de la mente: historia, técnicas y usos de la visualización*, Madrid, Los Libros del Comienzo, 1991].
- SATIR, V., *Peoplemaking*, Palo Alto, CA, Science and Behavior Books, 1972 [trad. esp.: *Peoplemaking: el arte de crear una familia*, Barcelona, RBA Integral, 2006].
- SHARPLEY, C. F., «Predicate matching in NLP: a review of research on the preferred representational system»: *Journal of Counseling Psychology*, 31/2 (1984), 238-248.
- «Research findings on neurolinguistic programming: nonsupportive data or an untestable theory?»: *Journal of Counseling Psychology*, 34/1 (1987), 103-107.
- SHELDON, W. H., *The Varieties of Human Physique*, Nueva York, Harper, 1940.
- *The Varieties of Human Temperament*, New York, Harper, 1942 [trad. esp.: *Las variedades del temperamento*, Buenos Aires, Paidós, 1960²].
- SHEPARD, M., *Fritz*, New York, Bantam Books, 1975.
- SHEPARD, R., *Visual Learning, Thinking and Communication*, ed. de B. S. Randhawa y W. E. Coffman, Nueva York, Academic Press, 1978.
- SPERRY, R. W.; GAZZANIGA, M. S. y BOGEN, J. E., «Inter-hemispheric relationships: the neocortical commissures; syndromes of hemisphere disconnection», en P. J. VINKEN y G. W. BRUYN (Eds.), *Handbook of Clinical Neurology*, Amsterdam, North-Holland Publishing, 1969, 273-289.
- STRUPP, H. H.; FOX, R. E. y LESSLER, K., *Patients View Their Psychotherapy*, Baltimore, MD, Johns Hopkins University Press, 1969.
- TOSEY, P. y MATHISON, J., «Fabulous creatures of HRD: a critical natural history of neuro-linguistic programming»: Paper presented at the 8th International Conference on Human Resource Development, Research and Practice across Europe, Oxford, UK, June 26-28, 2007. Disponible en <http://epubs.surrey.ac.uk/1193/1/fulltext.pdf> (consultado el 24 de febrero de 2012).
- TOSEY, P. y MATHISON, J., *Neuro-Linguistic Programming: A Critical Appreciation for Managers and Developers*, Basingstoke, UK, Macmillan, 2009.
- WALSH, R., «Emerging cross-disciplinary parallels: suggestions from the neurosciences»: *Journal of Transpersonal Psychology*, 11/2 (1979), 175-184.
- WATZLAWICK, P.; BEAVIN, J. y JACKSON, D., *Pragmatics of Human Communication: A Study of Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes*, Nueva York, W.W.

Norton, 1967 [trad. esp.: *Teoría de la comunicación humana: interacciones, patologías y paradojas*, Barcelona, Herder, 2002¹²].

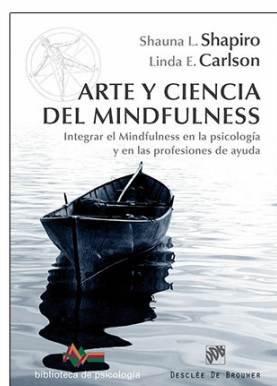
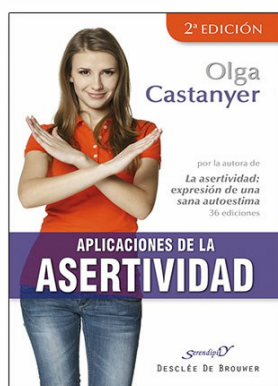
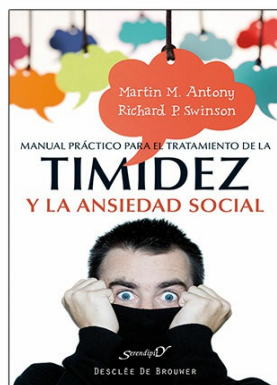
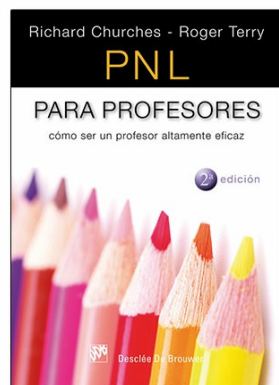
WHORF, B. L., *Language, Thought, and Reality: Selected Writings of Benjamin Lee Whorf*, ed. de J. B. Carol. Nueva York, Wiley, 1956 [trad. esp.: *Lenguaje, pensamiento y realidad*, Barcelona, Círculo de Lectores, 1999].

ACERCA DEL AUTOR

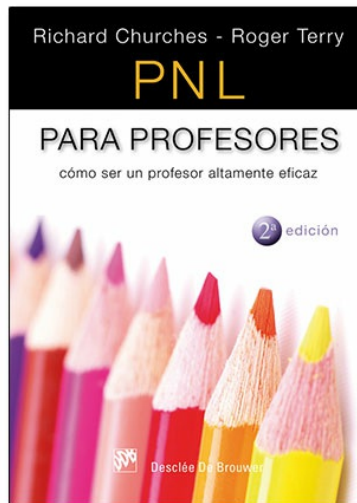


Byron Lewis estudió bajo la guía del doctor John Grinder, participando en las primeras investigaciones que sentaron las bases de la PNL. Durante la década de 1980 fue el director del Meta Training Institute y dirigió seminarios y talleres en el ámbito de la PNL. Desde entonces se ha especializado en el campo de las adicciones y ha trabajado como director de programas dirigidos a drogadictos y alcohólicos.

OTROS LIBROS



Adquiera todos nuestros ebooks en
www.ebooks.edesclée.com



PNL para profesores

Cómo ser un profesor altamente eficaz

Richard Churches - Roger Terry

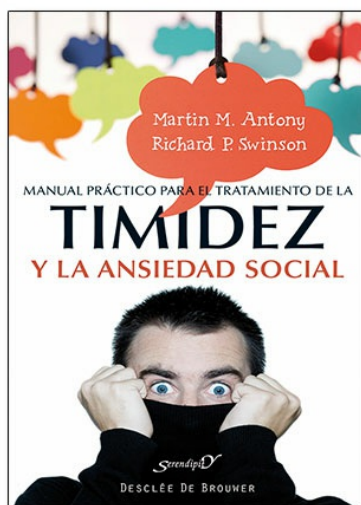
ISBN: 978-84-330-2309-4

www.edeslee.com

La PNL (Programación Neurolingüística) nos permite descubrir cómo está «programada» la mente de las personas. Es una poderosa herramienta para desarrollar las habilidades comunicativas y para favorecer el desarrollo personal y profesional. Este libro abarca un amplio abanico de aplicaciones prácticas de la PNL que aumentará tu eficacia personal y mejorará tu presentación en el aula. Aprenderás a:

Adaptar tu lenguaje para cambiar las respuestas que recibes. Comunicarte de una manera que nunca pensaste que pudiera aplicarse tanto dentro como fuera del aula. Construir relaciones de comunicación e influir en los demás. Fijar la motivación como objetivo. Considerar los temas desde muchas perspectivas diferentes. Usar tus nuevos conocimientos para planificar y realizar un día de formación en PNL.

Esta obra es un potente recurso para todos los que desean ampliar su vademécum de estrategias con el fin de llevar a cabo una enseñanza y un aprendizaje eficaces. La PNL ofrece un sistemático, coherente y comprobado repertorio de técnicas para mejorar todos los aspectos de la comunicación. Este libro combina lúcidas exposiciones teóricas y ejemplos prácticos con una gama de actividades que facilitan su comprensión y su aplicación.



Manual práctico para el tratamiento de la timidez y la ansiedad social

Técnicas demostradas para la superación gradual del miedo

Martin M. Antony, PH.D y Richard P. Swinson, MD

ISBN: 978-84-330-2711-5

www.edesclée.com

A veces la intensidad de la timidez y de la ansiedad social impide a la gente disfrutar de la vida. Este es un libro ideal para quien quiera aprender a estar más a gusto con los demás. Los doctores Antony y Swinson han elegido varios tratamientos exitosos para la ansiedad social y los han adaptado a una audiencia no profesional. Las estrategias graduales presentadas en este libro han demostrado ser comprensibles, eficaces y seguras para ayudar al lector a abordar más adecuadamente las situaciones sociales. ¡Este es un libro del que puede beneficiarse cualquier persona que experimente ansiedad en las relaciones interpersonales!

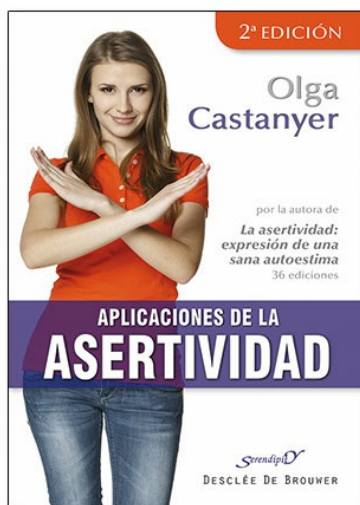
Aaron T. Beck, profesor de psiquiatría de la Universidad de Pennsylvania

No hay nada malo en ser tímido, pero si tu ansiedad social te está impidiendo relacionarte con los demás, avanzar en tu educación o en tu carrera profesional, o en llevar a cabo tus actividades diarias, necesitas hacer frente a tus miedos para vivir de manera más plena y satisfactoria.

A medida que completes las actividades de este manual podrás: - descubrir tus fortalezas y debilidades con la autoevaluación - explorar y examinar tus miedos - crear un plan

personalizado para el cambio - poner tu plan en práctica mediante una exposición suave y gradual a las situaciones sociales.

Cuando hayas completado este programa estarás perfectamente preparado para conectar con la gente que te rodea. Pronto estarás disfrutando de los beneficios de estar activamente inmerso en el mundo social.



Aplicaciones de la asertividad

Olga Castanyer

ISBN: 978-84-330-2309-4

www.edesclee.com

¿Cómo quejarse en un restaurante si nos traen la comida pasada?

¿Cómo hacer frente a una descalificación en público?

¿Qué hacer si nos invade la ira y tememos descontrolarnos?

¿Cómo decir No a una petición desmesurada que nos hace un ser querido?

La respuesta tiene una única palabra: Asertividad.

La Asertividad es la capacidad de respetarnos y hacernos respetar, sin faltarte tampoco al respeto a la otra persona. En este libro, eminentemente práctico, se muestran las estrategias asertivas más apropiadas para afrontar situaciones como las expuestas arriba.

Está basado y es continuación de *La Asertividad: expresión de una sana autoestima*, publicado en esta misma editorial y que ya va por la 36ª edición.



Arte y ciencia del mindfulness

Integrar el mindfulness en la psicología y en las profesiones de ayuda

Shauna L. Shapiro - Linda E. Carlson

ISBN: 978-84-330-2731-3

www.edescllee.com

Imagine el rigor de la ciencia, la belleza del arte, la sabiduría de la reflexión y la efectividad de años de aplicación clínica práctica unidos en un libro accesible y de fácil lectura. Precisamente eso es lo que se encuentra entre sus manos. Escrito pensando en los facultativos, este auténtico tesoro es mucho más que una guía práctica para terapeutas. La enorme cantidad de ideas y de prácticas que se presentan en esta fascinante obra serán beneficiosas para educadores y profesionales de muchos campos, además de para el lector general que agradecerá poder descubrir una nueva forma de vida que tiene el poder de transformar nuestras vidas individuales y colectivas.

Daniel J. Siegel, MD, Codirector del Centro de Investigación de Conciencia Plena
(UCLA-Los Ángeles).

La intención resulta fundamental para cualquier proyecto, labor o viaje que se emprenda. Vinculado a la intención está el concepto de Mindfulness -la conciencia que surge al prestar atención con toda la intención a nosotros mismos y a los demás de una manera abierta, aceptadora y discernidora. Bebiendo de las fuentes de las enseñanzas budistas y de la teoría psicológica, Shapiro y Carlson exploran por qué la conciencia plena es un

elemento integral en el proceso de sanación terapéutica para inspirar un mayor bienestar tanto en los terapeutas como en sus pacientes.

1. *Relatos para el crecimiento personal*. CARLOS ALEMANY (ED.). (6ª ed.)
2. *La asertividad: expresión de una sana autoestima*. OLGA CASTANYER. (35ª ed.)
3. *Comprendiendo cómo somos. Dimensiones de la personalidad*. A. GIMENO-BAYÓN. (5ª ed.)
4. *Aprendiendo a vivir. Manual contra el aburrimiento y la prisa*. ESPERANZA BORÚS. (5ª ed.)
5. *¿Qué es el narcisismo?* JOSÉ LUIS TRECHERA. (2ª ed.)
6. *Manual práctico de P.N.L. Programación neurolingüística*. RAMIRO J. ÁLVAREZ. (5ª ed.)
7. *El cuerpo vivenciado y analizado*. CARLOS ALEMANY Y VÍCTOR GARCÍA (eds.)
8. *Manual de Terapia Infantil Gestáltica*. LORETTA ZAIRA CORNEJO PAROLINI. (5ª ed.)
9. *Viajes hacia uno mismo. Diario de un psicoterapeuta en la postmodernidad*. FERNANDO JIMÉNEZ HERNÁNDEZ-PINZÓN. (2ª ed.)
10. *Cuerpo y Psicoanálisis. Por un psicoanálisis más activo*. JEAN SARKISSOFF. (2ª ed.)
11. *Dinámica de grupos. Cincuenta años después*. LUIS LÓPEZ-YARTO ELIZALDE. (7ª ed.)
12. *El eneagrama de nuestras relaciones*. MARIA-ANNE GALLÉN - HANS NEIDHARDT. (5ª ed.)
13. *¿Por qué me culpabilizo tanto? Un análisis psicológico de los sentimientos de culpa*. LUIS ZABALEGUI. (3ª ed.)
14. *La relación de ayuda: De Rogers a Carkhuff*. BRUNO GIORDANI. (3ª ed.)
15. *La fantasía como terapia de la personalidad*. F. JIMÉNEZ HERNÁNDEZ-PINZÓN. (2ª ed.)
16. *La homosexualidad: un debate abierto*. JAVIER GAFO (ed.). (4ª ed.)
17. *Diario de un asombro*. ANTONIO GARCÍA RUBIO. (3ª ed.)
18. *Descubre tu perfil de personalidad en el eneagrama*. DON RICHARD RISO. (6ª ed.)
19. *El manantial escondido. La dimensión espiritual de la terapia*. THOMAS HART.
20. *Treinta palabras para la madurez*. JOSÉ ANTONIO GARCÍA-MONGE. (12ª ed.)
21. *Terapia Zen*. DAVID BRAZIER. (2ª ed.)
22. *Sencillamente cuerdo. La espiritualidad de la salud mental*. GERALD MAY.
23. *Aprender de Oriente: Lo cotidiano, lo lento y lo callado*. JUAN MASIÁ CLAVEL.
24. *Pensamientos del caminante*. M. SCOTT PECK.
25. *Cuando el problema es la solución. Aproximación al enfoque estratégico*. R. J. ÁLVAREZ. (2ª ed.)
26. *Cómo llegar a ser un adulto. Manual sobre la integración psicológica y espiritual*. DAVID RICHÓ. (3ª ed.)
27. *El acompañante desconocido. De cómo lo masculino y lo femenino que hay en cada uno de nosotros afecta a nuestras relaciones*. JOHN A. SANFORD.
28. *Vivir la propia muerte*. STANLEY KELEMAN.
29. *El ciclo de la vida: Una visión sistémica de la familia*. ASCENSIÓN BELART - MARÍA FERRER. (3ª ed.)
30. *Yo, limitado. Pistas para descubrir y comprender nuestras minusvalías*. MIGUEL ÁNGEL CONESA FERRER.
31. *Lograr buenas notas con apenas ansiedad. Guía básica para sobrevivir a los exámenes*. KEVIN FLANAGAN.
32. *Alí Babá y los cuarenta ladrones. Cómo volverse verdaderamente rico*. VERENA KAST.
33. *Cuando el amor se encuentra con el miedo*. DAVID RICHÓ. (3ª ed.)
34. *Anhelos del corazón. Integración psicológica y espiritualidad*. WILKIE AU - NOREEN CANNON. (2ª ed.)
35. *Vivir y morir conscientemente*. IOSU CABODEVILLA. (4ª ed.)
36. *Para comprender la adicción al juego*. MARÍA PRIETO URSÚA.
37. *Psicoterapia psicodramática individual*. TEODORO HERRANZ CASTILLO.
38. *El comer emocional*. EDWARD ABRAMSON. (2ª ed.)
39. *Crecer en intimidad. Guía para mejorar las relaciones interpersonales*. JOHN AMODEO - KRIS WENTWORTH. (2ª ed.)
40. *Diario de una maestra y de sus cuarenta alumnos*. ISABEL AGÜERA ESPEJO-SAAVEDRA.
41. *Valórate por la felicidad que alcances*. XAVIER MORENO LARA.
42. *Pensándolo bien... Guía práctica para asomarse a la realidad*. RAMIRO J. ÁLVAREZ.

43. *Límites, fronteras y relaciones. Cómo conocerse, protegerse y disfrutar de uno mismo.* CHARLES L. WHITFIELD.
44. *Humanizar el encuentro con el sufrimiento.* JOSÉ CARLOS BERMEJO.
45. *Para que la vida te sorprenda.* MATILDE DE TORRES. (2ª ed.)
46. *El Buda que siente y padece. Psicología budista sobre el carácter, la adversidad y la pasión.* DAVID BRAZIER.
47. *Hijos que no se van. La dificultad de abandonar el hogar.* JORGE BARRACA.
48. *Palabras para una vida con sentido.* Mª. ÁNGELES NOBLEJAS. (2ª ed.)
49. *Cómo llevarnos bien con nuestros deseos.* PHILIP SHELDRAKE.
50. *Cómo no hacer el tonto por la vida. Puesta a punto práctica del altruismo.* LUIS CENCILLO. (2ª ed.)
51. *Emociones: Una guía interna. Cuáles sigo y cuáles no.* LESLIE S. GREENBERG. (3ª ed.)
52. *Éxito y fracaso. Cómo vivirlos con acierto.* AMADO RAMÍREZ VILLAFÁÑEZ.
53. *Desarrollo de la armonía interior. La construcción de una personalidad positiva.* JUAN ANTONIO BERNAD.
54. *Introducción al Role-Playing pedagógico.* PABLO POBLACIÓN KNAPPE Y ELISA LÓPEZ BARBERÁ. (2ª ed.)
55. *Cartas a Pedro. Guía para un psicoterapeuta que empieza.* LORETTA CORNEJO. (3ª ed.)
56. *El guión de vida.* JOSÉ LUIS MARTORELL. (2ª ed.)
57. *Somos lo mejor que tenemos.* ISABEL AGÜERA ESPEJO-SAAVEDRA.
58. *El niño que seguía la barca. Intervenciones sistémicas sobre los juegos familiares.* GIULIANA PRATA, MARIA VIGNATO Y SUSANA BULLRICH.
59. *Amor y traición.* JOHN AMODEO.
60. *El amor. Una visión somática.* STANLEY KELEMAN. (2ª ed.)
61. *A la búsqueda de nuestro genio interior: Cómo cultivarlo y a dónde nos guía.* KEVIN FLANAGAN. (2ª ed.)
62. *A corazón abierto. Confesiones de un psicoterapeuta.* F. JIMÉNEZ HERNÁNDEZ-PINZÓN.
63. *En vísperas de morir. Psicología, espiritualidad y crecimiento personal.* IOSU CABODEVILLA.
64. *¿Por qué no logro ser asertivo?* OLGA CASTANYER Y ESTELA ORTEGA. (7ª ed.)
65. *El diario íntimo: buceando hacia el yo profundo.* JOSÉ-VICENTE BONET, S.J. (3ª ed.)
66. *Caminos sapienciales de Oriente.* JUAN MASIÁ.
67. *Superar la ansiedad y el miedo. Un programa paso a paso.* PEDRO MORENO. (9ª ed.)
68. *El matrimonio como desafío. Destrezas para vivirlo en plenitud.* KATHLEEN R. FISCHER Y THOMAS N. HART.
69. *La posada de los peregrinos. Una aproximación al Arte de Vivir.* ESPERANZA BORÚS.
70. *Realizarse mediante la magia de las coincidencias. Práctica de la sincronicidad mediante los cuentos.* JEAN-PASCAL DEBAILLEUL Y CATHERINE FOURGEAU.
71. *Psicoanálisis para educar mejor.* FERNANDO JIMÉNEZ HERNÁNDEZ-PINZÓN.
72. *Desde mi ventana. Pensamientos de autoliberación.* PEDRO MIGUEL LAMET.
73. *En busca de la sonrisa perdida. La psicoterapia y la revelación del ser.* JEAN SARKISSOFF.
74. *La pareja y la comunicación. La importancia del diálogo para la plenitud y la longevidad de la pareja. Casos y reflexiones.* PATRICE CUDICIO Y CATHERINE CUDICIO.
75. *Ante la enfermedad de Alzheimer. Pistas para cuidadores y familiares.* MARGA NIETO CARRERO. (2ª ed.)
76. *Me comunico... Luego existo. Una historia de encuentros y desencuentros.* JESÚS DE LA GÁNDARA MARTÍN.
77. *La nueva sofrología. Guía práctica para todos.* CLAUDE IMBERT.
78. *Cuando el silencio habla.* MATILDE DE TORRES VILLAGRÁ. (2ª ed.)
79. *Atajos de sabiduría.* CARLOS DÍAZ.
80. *¿Qué nos humaniza? ¿Qué nos deshumaniza? Ensayo de una ética desde la psicología.* RAMÓN ROSAL CORTÉS.
81. *Más allá del individualismo.* RAFAEL REDONDO.
82. *La terapia centrada en la persona hoy. Nuevos avances en la teoría y en la práctica.* DAVE MEARNES Y BRIAN THORNE.
83. *La técnica de los movimientos oculares. La promesa potencial de un nuevo avance psicoterapéutico.* FRED FRIEDBERG. Introducción a la edición española por RAMIRO J. ÁLVAREZ
84. *No seas tu peor enemigo... ¡...Cuando puedes ser tu mejor amigo!* ANN-M. McMAHON.
85. *La memoria corporal. Bases teóricas de la diafreoterapia.* LUZ CASASNOVAS SUSANNA. (2ª ed.)

86. *Atrapando la felicidad con redes pequeñas*. IGNACIO BERCIANO PÉREZ. Con la colaboración de ITZIAR BARRENENGOA. (2ª ed.)
87. *C.G. Jung. Vida, obra y psicoterapia*. M. PILAR QUIROGA MÉNDEZ.
88. *Crece en grupo. Una aproximación desde el enfoque centrado en la persona*. TOMEU BARCELÓ. (2ª ed.)
89. *Automanejo emocional. Pautas para la intervención cognitiva con grupos*. ALEJANDRO BELLO GÓMEZ, ANTONIO CREGO DÍAZ.
90. *La magia de la metáfora. 77 relatos breves para educadores, formadores y pensadores*. NICK OWEN.
91. *Cómo volverse enfermo mental*. JOSÉ LUÍS PIO ABREU.
92. *Psicoterapia y espiritualidad. La integración de la dimensión espiritual en la práctica terapéutica*. AGNETA SCHREURS.
93. *Fluir en la adversidad*. AMADO RAMÍREZ VILLAFÁÑEZ.
94. *La psicología del soltero: Entre el mito y la realidad*. JUAN ANTONIO BERNAD.
95. *Un corazón auténtico. Un camino de ocho tramos hacia un amor en la madurez*. JOHN AMODEO (2ª ed.).
96. *Luz, más luz. Lecciones de filosofía vital de un psiquiatra*. BENITO PERAL. (2ª ed.)
97. *Tratado de la insoportabilidad, la envidia y otras "virtudes" humanas*. LUIS RAIMUNDO GUERRA. (2ª ed.)
98. *Crecimiento personal: Aportaciones de Oriente y Occidente*. MÓNICA RODRÍGUEZ-ZAFRA (Ed.).
99. *El futuro se decide antes de nacer. La terapia de la vida intrauterina*. CLAUDE IMBERT. (2ª ed.)
100. *Cuando lo perfecto no es suficiente. Estrategias para hacer frente al perfeccionismo*. MARTIN M. ANTONY - RICHARD P. SWINSON. (2ª ed.)
101. *Los personajes en tu interior. Amigándote con tus emociones más profundas*. JOY CLOUG.
102. *La conquista del propio respeto. Manual de responsabilidad personal*. THOM RUTLEDGE.
103. *El pico del Quetzal. Sencillas conversaciones para restablecer la esperanza en el futuro*. MARGARET J. WHEATLEY.
104. *Dominar las crisis de ansiedad. Una guía para pacientes*. PEDRO MORENO, JULIO C. MARTÍN. (10ª ed.)
105. *El tiempo regalado. La madurez como desafío*. IRENE ESTRADA ENA.
106. *Enseñar a convivir no es tan difícil. Para quienes no saben qué hacer con sus hijos, o con sus alumnos*. MANUEL SEGURA MORALES. (14ª ed.)
107. *Encrucijada emocional. Miedo (ansiedad), tristeza (depresión), rabia (violencia), alegría (euforia)*. KARMELO BIZKARRA. (4ª ed.)
108. *Vencer la depresión. Técnicas psicológicas que te ayudarán*. MARISA BOSQUED.
109. *Cuando me encuentro con el capitán Garfio... (no) me engancha. La práctica en psicoterapia gestalt*. ÁNGELES MARTÍN Y CARMEN VÁZQUEZ.
110. *La mente o la vida. Una aproximación a la Terapia de Aceptación y Compromiso*. JORGE BARRACA MAIRAL. (2ª ed.)
111. *¡Deja de controlarme! Qué hacer cuando la persona a la que queremos ejerce un dominio excesivo sobre nosotros*. RICHARD J. STENACK.
112. *Responde a tu llamada. Una guía para la realización de nuestro objetivo vital más profundo*. JOHN P. SCHUSTER.
113. *Terapia meditativa. Un proceso de curación desde nuestro interior*. MICHAEL L. EMMONS, PH.D. Y JANET EMMONS, M.S.
114. *El espíritu de organizarse. Destrezas para encontrar el significado a sus tareas*. P. KRISTAN.
115. *Adelgazar: el esfuerzo posible. Un sistema gradual para superar la obesidad*. A. CÓZAR.
116. *Crece en la crisis. Cómo recuperar el equilibrio perdido*. ALEJANDRO ROCAMORA. (3ª ed.)
117. *Rabia sana. Cómo ayudar a niños y adolescentes a manejar su rabia*. BERNARD GOLDEN. (2ª ed.)
118. *Manipuladores cotidianos. Manual de supervivencia*. JUAN CARLOS VICENTE CASADO.
119. *Manejar y superar el estrés. Cómo alcanzar una vida más equilibrada*. ANN WILLIAMSON.
120. *La integración de la terapia experiencial y la terapia breve. Un manual para terapeutas y consejeros*. BALAJAISON.
121. *Este no es un libro de autoayuda. Tratado de la suerte, el amor y la felicidad*. LUIS RAIMUNDO GUERRA.
122. *Psiquiatría para el no iniciado*. RAFA EUBA. (2ª ed.)

123. *El poder curativo del ayuno. Recuperando un camino olvidado hacia la salud.* KARMELO BIZKARRA. (3ª ed.)
124. *Vivir lo que somos. Cuatro actitudes y un camino.* ENRIQUE MARTÍNEZ LOZANO. (4ª ed.)
125. *La espiritualidad en el final de la vida. Una inmersión en las fronteras de la ciencia.* LOSU CABODEVILLA ERASO. (2ª ed.)
126. *Regreso a la conciencia.* AMADO RAMÍREZ.
127. *Las constelaciones familiares. En resonancia con la vida.* PETER BOURQUIN. (10ª ed.)
128. *El libro del éxito para vagos. Descubra lo que realmente quiere y cómo conseguirlo sin estrés.* THOMAS HOHENSEE.
129. *Yo no valgo menos. Sugerencias cognitivo- humanistas para afrontar la culpa y la vergüenza.* OLGA CASTANYER. (3ª ed.)
130. *Manual de Terapia Gestáltica aplicada a los adolescentes.* LORETTA CORNEJO. (4ª ed.)
131. *¿Para qué sirve el cerebro? Manual para principiantes.* Javier Tirapu. (2ª ed.)
132. *Esos seres inquietos. Claves para combatir la ansiedad y las obsesiones.* AMADO RAMÍREZ VILLAFÁÑEZ.
133. *Dominar las obsesiones. Una guía para pacientes.* PEDRO MORENO, JULIO C. MARTÍN, JUAN GARCÍA Y ROSA VIÑAS. (3ª ed.)
134. *Cuidados musicales para cuidadores. Musicoterapia Autorrealizadora para el estrés asistencial.* CONXA TRALLERO FLIX Y JORDI OLLER VALLEJO
135. *Entre personas. Una mirada cuántica a nuestras relaciones humanas.* TOMEU BARCELÓ
136. *Superar las heridas. Alternativas sanas a lo que los demás nos hacen o dejan de hacer.* WINDY DRYDEN
137. *Manual de formación en trance profundo. Habilidades de hipnotización.* IGOR LEDOCHOWSKI
138. *Todo lo que aprendí de la paranoia.* CAMILLE
139. *Migraña. Una pesadilla cerebral.* ARTURO GOICOECHEA
140. *Aprendiendo a morir.* IGNACIO BERCIANO PÉREZ
141. *La estrategia del oso polar. Cómo llevar adelante tu vida pese a las adversidades.* HUBERT MORITZ
142. *Mi salud mental: Un camino práctico.* EMILIO GARRIDO LANDÍVAR
143. *Camino de liberación en los cuentos. En compañía de los animales.* ANA MARÍA SCHLÜTER RODÉS
144. *¡Estoy furioso! Aproveche la energía positiva de su ira.* ANITA TIMPE
145. *Herramientas de Coaching personal.* FRANCISCO YUSTE (2ª ed.)
146. *Este libro es cosa de hombres. Una guía psicológica para el hombre de hoy.* RAFA EUBA
147. *Afronta tu depresión con psicoterapia interpersonal. Guía de autoayuda.* JUAN GARCÍA SÁNCHEZ Y PEPA PALAZÓN RODRÍGUEZ
148. *El consejero pastoral. Manual de "relación de ayuda" para sacerdotes y agentes de pastoral.* ENRIQUE MONTALT ALCAYDE
149. *Tristeza, miedo, cólera. Actuar sobre nuestras emociones.* DRA. STÉPHANIE HAHUSSEAU
150. *Vida emocionalmente inteligente. Estrategias para incrementar el coeficiente emocional.* GEETU BHARWANEY
151. *Cicatrices del corazón. Tras una pérdida significativa.* ROSA Mª MARTÍNEZ GONZÁLEZ
152. *Ojos que sí ven. "Soy bipolar" (Diez entrevistas).* ANA GONZÁLEZ ISASI - ANÍBAL C. MALVAR
153. *Reconcíliate con tu infancia. Cómo curar antiguas heridas.* ULRIKE DAHM
154. *Los trastornos de la alimentación. Guía práctica para cuidar de un ser querido.* JANET TREASURE - GRÁINNE SMITH - ANNA CRANE
155. *Bullying entre adultos. Agresores y víctimas.* PETER RANDALL
156. *Cómo ganarse a las personas. El arte de hacer contactos.* BERND GÖRNER
157. *Vencer a los enemigos del sueño. Guía práctica para conseguir dormir como siempre habíamos soñado.* CHARLES MORIN
158. *Ganar perdiendo. Los procesos de duelo y las experiencias de pérdida: Muerte - Divorcio - Migración.* MIGDYRAI MARTÍN REYES
159. *El arte de la terapia. Reflexiones sobre la sanación para terapeutas principiantes y veteranos.* PETER BOURQUIN
160. *El viaje al ahora. Una guía sencilla para llevar la atención plena a nuestro día a día.* JORGE BARRACA MAIRAL
161. *Cómo envejecer con dignidad y aprovechamiento.* IGNACIO BERCIANO
162. *Cuando un ser querido es bipolar. Ayuda y apoyo para usted y su pareja.* CYNTHIA G. LAST

163. *Todo lo que sucede importa. Cómo orientar en el laberinto de los sentimientos.* FERNANDO ALBERCA DE CASTRO (2ª ed.)
164. *De cuentos y aliados. El cuento terapéutico.* MARIANA FIKSLER
165. *Soluciones para una vida sexual sana. Maneras sencillas de abordar y resolver los problemas sexuales cotidianos.* DRA. JANET HALL
166. *Encontrar las mejores soluciones mediante Focusing. A la escucha de lo sentido en el cuerpo.* BERNADETTE LAMBOY
167. *Estrésese menos y viva más. Cómo la terapia de aceptación y compromiso puede ayudarle a vivir una vida productiva y equilibrada.* RICHARD BLONNA
168. *Cómo superar el tabaco, el alcohol y las drogas.* MIGUEL DEL NOGAL TOMÉ
169. *La comunicación humana: una ventana abierta.* CARLOS ALEMANY BRIZ
170. *Comida para las emociones. Neuroalimentación para que el cerebro se sienta bien.* SANDI KRSTINIC
171. *Aprender de la ansiedad. La sabiduría de las emociones.* PEDRO MORENO
172. *Cuidar al enfermo. Migajas de psicología.* PEDRO MORENO
173. *Yo te manejo, tú me manejas. El poder de las relaciones cotidianas.* PABLO POBLACIÓN KNAPPE
174. *Crisis, crecimiento y despertar. Claves y recursos para crecer en consciencia.* ENRIQUE MARTÍNEZ LOZANO
175. *Cuaderno de trabajo para el tratamiento corpomental del trastrono del trastorno de estrés postraumático (TEPT). Programa para curar en 10 semanas las secuelas del trauma.* STANLEY BLOCK Y CAROLYN BRYANT BLOCK
176. *El joven homosexual. Cómo comprenderle y ayudarle.* JOSÉ IGNACIO BAILE AYENSA
177. *Sal de tu mente, entra en tu vida. La nueva Terapia de Aceptación y Compromiso.* STEVEN HAYES
178. *Palabras caballo. Fuerza vital para el día a día.* DR. JUAN-MIGUEL FERNÁNDEZ-BALBOA BALAGUER
179. *Fibromialgia, el reto se supera. Evidencias, experiencias y medios para el afrontamiento.* BRUNO MOIOLI
180. *Diseña tu vida. Atrévete a cambiar.* DIANA SÁNCHEZ GONZÁLEZ Y MAR MEJÍAS GÓMEZ
181. *Aprender psicología desde el cine.* JOSÉ ANTONIO MOLINA Y MIGUEL DEL NOGAL
182. *Un día de terapia.* RAFAEL ROMERO RICO
183. *No lo dejes para mañana. Guía para superar la postergación.* PAMELA S. WIEGARTZ, PH.D. Y LEVIN L. Y GYOERKOE, PSY.D
184. *Yo decido. La tecnología con alma.* JOSÉ LUIS BIMBELA PEDROLA
185. *Aplicaciones de la asertividad.* OLGA CASTANYER
186. *Manual práctico para el tratamiento de la timidez y la ansiedad social. Técnicas demostradas para la superación gradual del miedo.* M.M. ANTONY, PH.D Y R.P. SWINSON, MD.
187. *A las alfombras felices no les gusta volar. Un libro de (auto) ayuda... a los demás.* JAVIER VIDAL-QUADRAS.
188. *Gastronomía para aprender a ser feliz. PsiCocina socioafectiva.* A. RODRÍGUEZ HERNÁNDEZ
189. *Guía clínica de comunicación en oncología. Estrategias para mantener una buena relación durante la trayectoria de la enfermedad.* JUAN JOSÉ VALVERDE, MAMEN GÓMEZ COLLDEFORS Y AGUSTÍN NAVARRETE MONTOYA
190. *Ponga un psiquiatra en su vida. Manual para mejorar la salud mental en tiempos de crisis.* JOSÉ CARLOS FUERTES ROCAÑÍN
191. *La magia de la PNL al descubierto.* BYRON LEWIS
192. *Tunea tus emociones.* JOSÉ MANUEL MONTERO
193. *La fuerza que tú llevas dentro. Diálogos clínicos.* ANTONIO S. GÓMEZ
194. *El origen de la infelicidad.* REYES ADORNA CASTRO

SERIE MAIOR

1. *Anatomía Emocional. La estructura de la experiencia somática.* LUCIANO SANDRIN. (9ª ed.)
2. *La experiencia somática. Formación de un yo personal.* STANLEY KELEMAN. (2ª ed.)
3. *Psicoanálisis y análisis corporal de la relación.* ANDRÉ LAPIERRE.
4. *Psicodrama. Teoría y práctica.* JOSÉ AGUSTÍN RAMÍREZ. (3ª ed.)
5. *14 Aprendizajes vitales.* CARLOS ALEMANY (ED.). (13ª ed.)

6. *Psique y Soma. Terapia bioenergética*. JOSÉ AGUSTÍN RAMÍREZ.
7. *Crece bebiendo del propio pozo. Taller de crecimiento personal*. CARLOS RAFAEL CABARRÚS, S.J. (12ª ed.)
8. *Las voces del cuerpo. Respiración, sonido y movimiento en el proceso terapéutico*. CAROLYN J. BRADDOCK.
9. *Para ser uno mismo. De la opacidad a la transparencia*. JUAN MASÍÁ CLAVEL
10. *Vivencias desde el Enneagrama*. MAITE MELENDO. (3ª ed.)
11. *Codependencia. La dependencia controladora. La dependencia sumisa*. DOROTHY MAY.
12. *Cuaderno de Bitácora, para acompañar caminantes. Guía psico-histórico-espiritual*. CARLOS RAFAEL CABARRÚS. (5ª ed.)
13. *Del ¡viva los novios! al ¡ya no te aguanto! Para el comienzo de una relación en pareja y una convivencia más inteligente*. EUSEBIO LÓPEZ. (2ª ed.)
14. *La vida maestra. El cotidiano como proceso de realización personal*. JOSÉ MARÍA TORO.
15. *Los registros del deseo. Del afecto, el amor y otras pasiones*. CARLOS DOMÍNGUEZ MORANO. (2ª ed.)
16. *Psicoterapia integradora humanista. Manual para el tratamiento de 33 problemas psicosensores, cognitivos y emocionales*. ANA GIMENO-BAYÓN Y RAMÓN ROSAL.
17. *Deja que tu cuerpo interprete tus sueños*. EUGENE T. GENDLIN. (2ª ed.)
18. *Cómo afrontar los desafíos de la vida*. CHRIS L. KLEINKE.
19. *El valor terapéutico del humor*. ÁNGEL RZ. IDÍGORAS (Ed.). (3ª ed.)
20. *Aumenta tu creatividad mental en ocho días*. RON DALRYMPLE, PH.D., F.R.C.
21. *El hombre, la razón y el instinto*. JOSÉ Mª PORTA TOVAR.
22. *Guía práctica del trastorno obsesivo compulsivo (TOC). Pistas para su liberación*. BRUCE M. HYMAN Y CHERRY PEDRICK.
23. *La comunidad terapéutica y las adicciones. Teoría, modelo y método*. GEORGE DE LEON.
24. *El humor y el bienestar en las intervenciones clínicas*. WALEED A. SALAMEH Y WILLIAM F. FRY.
25. *El manejo de la agresividad. Manual de tratamiento completo para profesionales*. HOWARD KASSINOVE Y RAYMOND CHIP TAFRATE.
26. *Agujeros negros de la mente. Claves de salud psíquica*. JOSÉ L. TRECHERA.
27. *Cuerpo, cultura y educación*. JORDI PLANELLA RIBERA.
28. *Reír y aprender. 95 técnicas para emplear el humor en la formación*. DONI TAMBLYN.
29. *Manual práctico de psicoterapia gestalt*. ÁNGELES MARTÍN. (8ª ed.)
30. *Más magia de la metáfora. Relatos de sabiduría para aquellas personas que tengan a su cargo la tarea de Liderar, Influenciar y Motivar*. NICK OWEN
31. *Pensar bien - Sentirse bien. Manual práctico de terapia cognitivo-conductual para niños y adolescentes*. PAUL STALLARD.
32. *Ansiedad y sobreactivación. Guía práctica de entrenamiento en control respiratorio*. PABLO RODRÍGUEZ CORREA.
33. *Amor y violencia. La dimensión afectiva del maltrato*. PEPA HORNO GOICOECHEA. (2ª ed.)
34. *El pretendido Síndrome de Alienación Parental. Un instrumento que perpetúa el maltrato y la violencia*. SONIA VACCARO - CONSUELO BAREA PAYUETA.
35. *La víctima no es culpable. Las estrategias de la violencia*. OLGA CASTANYER (Coord.); PEPA HORNO, ANTONIO ESCUDERO E INÉS MONJAS.
36. *El tratamiento de los problemas de drogas. Una guía para el terapeuta*. MIGUEL DEL NOGAL. (2ª ed.)
37. *Los sueños en psicoterapia gestalt. Teoría y práctica*. ÁNGELES MARTÍN.
38. *Medicina y terapia de la risa. Manual*. RAMÓN MORA RIPOLL.
39. *La dependencia del alcohol. Un camino de crecimiento*. THOMAS WALLENHORST.
40. *El arte de saber alimentarte. Desde la ciencia de la nutrición al arte de la alimentación*. KARMELO BIZKARRA.
41. *Vivir con plena atención. De la aceptación a la presencia*. VICENTE SIMÓN. (2ª ed.)
42. *Empatía terapéutica. La compasión del sanador herido*. JOSÉ CARLOS BERMEJO.
43. *Más allá de la Empatía. Una Terapia de Contacto-en-la-Relación*. RICHARD G. ERSKINE - JANET P. MOURSUND - REBECCA L. TRAUTMANN.
44. *El oficio que habitamos. Testimonios y reflexiones de terapeutas gestálticos*. ÁNGELES MARTÍN (Ed.)
45. *El amor vanidoso. Cómo fracasan las relaciones narcisistas*. BÄRBEL WARDETZKI
46. *Diccionario de técnicas mentales. Las mejores técnicas de la A a la Z*. CLAUDIA BENDER - MICHAEL DRAKSAL

47. *Humanizar la asistencia sanitaria. Aproximación al concepto.* JOSÉ CARLOS BERMEJO
48. *Herramientas de coaching ejecutivo.* FRANCISCO YUSTE
49. *La vocación y formación del psicólogo clínico.* AQUILINO POLAINO-LORENTE Y GEMA PÉREZ ROJO (COORDS.)
50. *Detrás de la pared. Una mirada multidisciplinar acerca de los niños, niñas y adolescentes expuestos a la violencia de género.* SOFÍA CZALBOWSKI (COORD.)

Índice

Portada interior	2
Créditos	4
Prólogo	5
Prefacio	8
Agradecimientos	14
Introducción	16
1. Modelos	21
1. El uso de modelos	23
2. Patrones de conducta guiada por normas	26
3. Confianza: establecer rapport	35
4. Limitaciones sobre el modelo	38
5. Equivalencia compleja	51
6. Resumen	53
2. El modelo de categorías de comunicación	57
1. Sistemas representacionales	59
2. Preferencia por ciertos predicados	65
3. Utilizar el lenguaje de los sistemas representacionales	69
4. El modelo de categorías de comunicación	77
5. Claves corporales y posturales	80
6. Otras claves de conducta	87
7. Tipologías de Satir	92
8. Resumen	95
3. El metamodelo	99
1. El sistema representacional digital	101
2. El metamodelo: visión de conjunto	104
3. El esbozo del metamodelo	109
4. Reunir información	111
5. Ampliar límites	128
6. Cambiar significados	135
7. Las ampliaciones de Hall para el metamodelo	148
8. Metáforas	165

9. Resumen: nuevo marco para el metamodelo	166
4. El modelo visual	171
1. Respuesta de la pupila	173
2. Claves de acceso ocular	175
3. Otros patrones de acceso	184
4. Mapeo	187
5. Resumen	194
Apéndice A: limitaciones sobre nuestros modelos del mundo	197
Apéndice B: el test del sistema representacional preferido	201
Apéndice C: el modelo de categorías de comunicación	205
Apéndice D: el metamodelo «paso de peatones»	209
El metamodelo ampliado de L. Michael Hall y el metamodelo «paso de peatones»	210
El metamodelo nuevo y ampliado	212
Glosario	219
Bibliografía	228
Acerca del autor	234
Otros libros	236
PNL para profesores	237
Manual práctico para el tratamiento de la timidez y la ansiedad social	239
Aplicaciones de la asertividad	241
Arte y ciencia del mindfulness	242
Serendipity	244