

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO



JAPÓN

Amor al conocimiento

GUÍA METOLÓGICA

PROGRAMACIÓN
NEUROLINGÜÍSTICA

PARVULARIA



COMPILADOR: MGS. KARINA FONSECA
2019



1. IDENTIFICACIÓN DE

| Nombre de la Asignatura: NEUROLINGÜÍSTICA | | Componentes del Aprendizaje | | |
|--|---|---|---|---------------------|
| Resultado del Aprendizaje: COMPETENCIAS Y OBJETIVOS | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Analizar las propuestas de las nuevas tendencias educativas mediante el análisis crítico de los fundamentos teóricos y su aplicabilidad a los procesos de enseñanza aprendizaje a fin de incorporar sus postulados en la metodología de trabajo del campo educativo. | | | | |
| Docente de Implementación: | | | | |
| KARINA FONSECA | | | Duración: 25 horas | |
| Unidades | Competencia | Resultados de Aprendizaje | Actividades | Tiempo de Ejecución |
| Unidad 1: Programación Neurolingüística. | Define la programación neurolingüística. | Conocer la programación neurolingüística. | Lectura e investigación de los temas, para complementar. | 10 |
| Unidad 2: Objetivos de la programación neurolingüística. | Describe los objetivos de la programación neurolingüística. | Enumerar los objetivos de la programación neurolingüística. | Exposiciones orales sobre el tema de investigación asignado. Intervención de los señores estudiantes con criterios sobre el tema en un foro abierto. | 10 |



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN
GUIA DE APRENDIZAJE

| | | | | |
|--|--|---|--|-----------|
| Unidad 3: Programación neurolingüística en la educación. | Aplica la programación neurolingüística a la educación. | Aplicar la programación neurolingüística a la educación. | Exposiciones orales sobre los temas de investigación individuales asignados a los señores maestros- Foro de discusión sobre el tema. | 10 |
| Unidad 4: Modelo neurolingüística en el aula. | Utiliza el modelo neurolingüística en el aula. | Utilizar el modelo neurolingüística en el aula | Lectura e investigación de los temas tratados para complementar la exposición. | 10 |

2. CONOCIMIENTOS PREVIOS Y RELACIONAD

Co-requisitos

3. UNIDADES TEÓRICAS

• Desarrollo de las Unidades de Aprendizaje (contenidos)

A. Base Teórica

1. CONCEPTOS, LAS CARACTERÍSTICAS Y VENTAJAS DE LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA (PNL)

El presente trabajo de investigación está fundamentado en el modelo de la programación neurolingüística (PNL) construido por Jhon Grinder y Richard Bandler en Santa Cruz, California, las autoras de la monografía se apoyan en las técnicas de la PNL que favorezcan la comprensión y



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN GUIA DE APRENDIZAJE

aplicación de conceptos, así como en el análisis de estas para la aplicación en procesos de aprendizaje relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

Según la Revista Escuela de Administración de Negocios, el concepto de la programación neurolingüística PNL está enfocado principalmente al descubrimiento de modelos, es decir, de ontologías y la define como: “La ciencia de las oportunidades (Grinder y Bandler, 1975). La PNL brinda al cerebro una serie de alternativas diferentes para tomar a voluntad diferentes opciones y estrategias con base en el entendimiento y el funcionamiento del cerebro. Se trata de un conjunto de poderosas técnicas diseñadas para producir cambios permanentes a corto plazo”³. En la actualidad es un modelo que está en auge porque permite encontrarse con su propio yo, analizar los actos y actuaciones, valerse de las experiencias no solo personales sino ajenas para mejorar las habilidades, los comportamientos y prácticas, encaminado a la acción y cohesión con la cotidianidad para el mejoramiento continuo y la excelencia del ser humano; este modelo enseña patrones que responden al cuerpo, la mente y el lenguaje.

De acuerdo con lo anterior, la programación neurolingüística inicia como un modelo para descubrir los esquemas que permiten que una persona sobresalga en un campo determinado y, por otra parte, para conocer las formas de comunicación efectiva de pensar y actuar de esas personas sobresalientes, logrando mejoramiento a nivel personal y profesional.

La PNL surgió en Santa Cruz, California, a comienzos de los años 70, con John Grinder, profesor de lingüística de la Universidad de Santa Barbara, y Richar Bandler, profesor de informática. En sus investigaciones definieron un modelo con base en los más importantes psicoterapeutas exitosos de diferentes áreas a partir de la pregunta: “¿Cómo actúan y logran cambios rápidos en las personas, allí donde otros se demoran mucho más tiempo?” Empezaron investigando las fortalezas de estos hombres exitosos: su sistema de programación, los fundamentos lingüísticos, matemáticos e informáticos. Los análisis realizados a tres psicoterapeutas exitosos concluyeron que éstos tenían una comunicación efectiva que lograba cambios personales, que generaba un aprendizaje más acelerado y por ende un mayor disfrute de la vida. Se trataba de Virginia Satir, una afamada terapeuta de familia; de Fritz Perls, padre de la hipnoterapia en Milton Ericsson; y Gregory Bateson, investigador en lingüística, comunicación y teoría de sistemas⁴.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN GUIA DE APRENDIZAJE

Este análisis con los psicoterapeutas se basa en las personas que hacen las cosas bien, es por esto que los observaron, los modelaron y diseñaron un conjunto de herramientas y estrategias que posibilitan una relación mayor y eficaz con uno mismo y con los demás, así como el cambio evolutivo y positivo en algún campo de la vida pensando de manera efectiva.

1.1 TRES PALABRAS PARA EXPLICAR EL CONCEPTO DE LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA - PNL

La PNL describe la relación entre la mente (neuro) y el lenguaje (lingüístico) y como se afecta el comportamiento a través de esta relación. En 1976 John Grinder y Richard Bandler, crearon y definieron el modelo de la programación neurolingüística y lo han explicado como: (...) un engorroso término que cubre tres sencillas ideas. La parte “neuro” de la PNL recoge la idea fundamental de que todo comportamiento proviene de nuestros procesos neurológicos, de visión, audición, olfato, gusto, tacto y sentimiento. Tomamos contacto con el mundo mediante los cinco sentidos, damos “sentido” a la información y actuamos según ello. Nuestra neurología cubre no sólo los invisibles procesos del pensamiento, sino también nuestras reacciones fisiológicas visibles frente a las ideas y acontecimientos. El uno es el simple reflejo del otro en un nivel físico. Cuerpo y cerebro forman una unidad inseparable, un ser humano. La parte “lingüística” del título indica que usamos el lenguaje para ordenar nuestros pensamientos y conducta y para comunicarnos con los demás. La “programación” se refiere a las maneras que podemos escoger para organizar nuestras ideas y acciones a fin de producir resultados. La PNL trata de la estructura de la experiencia humana subjetiva; cómo organizamos lo que vemos, oímos y sentimos, y cómo revisamos y filtramos el mundo exterior mediante nuestros sentidos. También explora cómo lo descubrimos con el lenguaje y cómo reaccionamos, tanto intencionalmente como no, para producir resultados.

En tal sentido las actuaciones siempre están marcadas en el proceso neurológico () a través de las representaciones mentales de la información y la percepción que los individuos se forman de las situaciones; una memoria completa contendría las visiones, sonidos, sentimientos, sabores y olores de la experiencia original, no obstante al momento de recordarla se acude a una de estas características otorgando la posición dominante. Los principales sistemas sensoriales son: la vista, el oído, el tacto, el gusto y el olfato; encargados de transmitir las sensaciones al sistema nervioso central, de ahí se desprende que las personas se cataloguen en visuales (perciben mejor su entorno



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN GUIA DE APRENDIZAJE

mediante el sentido de la vista), auditivas (perciben mejor su entorno mediante los sonidos recordados) y cenestésicas (sentimientos y sensaciones del cuerpo mediante el tacto, gusto y olfato).

En cuanto a la lingüística (L) se vale del lenguaje como medio de comunicación para transmitir los pensamientos y sentimientos, por lo que la elección de las palabras indicará qué sistema representativo utiliza la persona; también se da el lenguaje no verbal, hecho de posturas, gestos y actitudes que permiten la comprensión e influyen en los demás.

Ahora bien, la programación (P) permite elegir entre varias opciones en coherencia con los pensamientos y acciones, a partir de unos patrones de conducta. “La repetición continua de estos patrones se constituyen en un programa, el ser humano está programado para responder de determinada manera. Esa manera es la programación. La PNL la llama estrategia. Esta programación una vez sistematizada y analizada, puede variarse para que los resultados, es decir la conducta y la personalidad varíen”⁶. Asimismo, cada individuo interpreta, asocia y actúa según sus creencias, valores, necesidades y expectativas por lo tanto cada experiencia positiva o negativa entra en contacto con los sistemas sensoriales marcando el momento en la memoria o ignorándolo.

En coherencia con lo anterior cada ser humano percibe de manera individual el mundo, filtra al mundo exterior mediante los sentidos (vista, tacto, gusto, olfato, oído), este actúa y toma decisiones de acuerdo a la energía y sentimientos que lo rodean, sin percibir lo diminuto que puede llegar a ser con las múltiples situaciones que se pueden presentar, sin embargo ante la inmensidad, la PNL propone la simplificación mediante la construcción de mapas que no es más que las impresiones propias que dependen de lo que se vea y a donde se quiere llegar: “Cada uno de nosotros percibimos el mundo de manera única, como si estuviéramos en posesión de un mapa individual del mundo real, uno que hemos dibujado nosotros mismos (...) también somos únicos en nuestra colección de experiencias pasadas, y en las actitudes y creencias que han resultado de estas. Tendemos a filtrar la experiencia para que se acomode a nuestras percepciones y creencias”⁷.

La herramienta de la PNL es un camino que conduce a mejorar la comunicación, a flexibilizar las conductas de los individuos y permite alcanzar las metas propuestas, es por esta razón que la PNL



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN GUIA DE APRENDIZAJE

tiene un campo de trabajo muy amplio y la aplican en diferentes áreas como lo es en las ventas, en la salud, en la educación, en los negocios, gestión de conflictos, superación de fobias, aprendizaje, entre muchos otros.

1.2 APRENDER, DESAPRENDER Y REAPRENDER Por medio de las prácticas de la PNL se puede aprender, desaprender y reaprender, es por esto que es fundamental conocer la noción de lo consciente y lo inconsciente:

Una forma de aprender es mediante el dominio consciente de pequeños trozos de comportamiento que, combinándolos en cadenas más y más largas, se convierten en habituales e inconscientes. Construimos hábitos y así nos liberamos para poder advertir otras cosas. De modo que nuestra parte consciente está limitada a siete, más o menos dos, trozos de información, ya sea del mundo interior de nuestros pensamientos o del mundo exterior. Nuestro inconsciente, por el contrario, lo constituyen todos los procesos vitales de nuestro cuerpo, todo lo que hemos aprendido, nuestras experiencias pasadas, y todo lo que podríamos advertir en el momento presente, aunque no lo hagamos. El inconsciente es más listo que el consciente.

En coherencia con la cita, todos los procesos de aprendizaje requieren de la parte consciente del ser humano porque es ahí donde se presenta la mayor atención del paso a paso, es un tiempo de asociación de lo teórico con la práctica y se está plenamente identificado con lo que sucede. Contrario al estado inconsciente donde una actividad o quizás habilidad, se convierten en instintivo y mecánico, esto ocurre cuando se introyecta, de forma conductual, en la mente y en la cotidianidad lo aprendido.

Ahora bien, es importante conocer que el proceso de aprendizaje contiene cuatro etapas: “1. Incompetencia inconsciente, 2. Incompetencia consciente, 3. Competencia consciente, 4. Competencia inconsciente. Desaprender es ir del número 4 al 2. Reaprender es ir del número 2 al 4 con más opciones”. La incompetencia inconsciente es el comienzo del aprendizaje donde no se conoce, ni se sabe hacer algo, seguidamente entra la incompetencia consciente, la cual requiere de mayor atención porque es el estado donde se conoce las características, atributos y requerimientos para aprender a hacer algo; tras un tiempo prosigue con la etapa de competencia



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN GUIA DE APRENDIZAJE

consciente que significa que ha aprendido la habilidad y se empieza a generar un modelo con esfuerzo bien ejecutado y finalmente con la dedicación se obtiene la competencia inconsciente, que como se puntualizó anteriormente se adquiere la habilidad y se convierte en algo mecánico, en algunos casos se transforma en hábitos, “Su parte consciente fija el objetivo y lo deja al inconsciente para que lo lleve a cabo, liberando su atención para otras cosas”¹⁰.

Lo anterior permite reconocer que todos los individuos tienen unas habilidades comunicativas y de aprendizaje y que a través del modelo de la PNL se podrán depurar o mejorar. Además brinda opciones a la hora de actuar, flexibiliza el comportamiento y conserva el mayor control de la situación, lo que conduce al éxito, y alcanzar los objetivos que se desean a través de un enfoque positivo.

La Programación Neurolingüística (PNL), durante sus años de práctica, ha trabajado en el lenguaje, en la fisiología y en la comunicación, sistemas representativos que han permitido modificar conductas de toda una vida, aliviar traumas superando pasadas vivencias, generar sentimientos más positivos y de motivación, aumentar la autoestima, generar nuevas creencias en pro del crecimiento personal, cambios en sentimientos, comportamientos y pensamientos a través del cambio de estado, de un estado A, a un estado B, donde se reconoce la situación actual (A) y se puede alcanzar el estado deseado (B) utilizando la motivación. Asimismo estas prácticas han sido contempladas en articulación con otras disciplinas que unen la neurociencia con la psicología en las cuales se proporcionan herramientas y estrategias de la PNL orientadas al ámbito empresarial para potenciar la capacidad de liderazgo y las relaciones humanas; se concibe a los individuos como personas que generan valor y potencial a la compañía no solo con el conocimiento técnico sino con la alta y eficiente calidad comunicativa generando cambios efectivos.

1.3 EL IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN La gestión de la información se basa en una comunicación directa donde necesariamente debe haber un emisor que dirige el mensaje a un receptor y este lo interpreta, lo anterior se da mediante un canal de ondas sonoras o escrito y utilizan el mismo código (lenguaje). Cabe anotar que el interlocutor responde a una conducta que el emisor transmite por medio de las palabras, de la calidad de voz e inclusive del manejo del cuerpo: posturas, gestos, expresiones y son estas características las que llevan al entendimiento del mensaje.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN GUIA DE APRENDIZAJE

La comunicación es mucha más que las palabras que emitimos; éstas forman solamente una pequeña parte de nuestra expresividad como seres humanos. Las investigaciones demuestran que en una presentación ante un grupo de personas, el 55% del impacto viene determinado por el lenguaje corporal - postura, gesto y contacto visual-, el 38% por el tono de voz, y sólo el 7% por el contenido de la presentación. Los porcentajes exactos variarán de acuerdo a situaciones diferentes, pero, de forma muy clara, el lenguaje corporal y el tono marcan una enorme diferencia en el impacto y el significado de lo que decimos. No es tanto lo que digamos sino cómo lo digamos lo que marca la diferencia (...) Si las palabras son el contenido del mensaje, las posturas, gestos, expresión y tono de voz son el contexto en el que el mensaje está enmarcado, y juntos dan sentido a la comunicación¹¹. Es sin duda el proceso de comunicación la base para generar buenas prácticas en las relaciones humanas y es utilizado como una técnica en la PNL para mejorar el modo de la voz y el lenguaje corporal con el propósito de asegurar que el mensaje ha sido entendido de acuerdo a las condiciones iniciales ofrecidas por el emisor. La PNL permite conducir a otros hacia habilidades efectivas y es la comunicación la que de forma consiente conlleva a influir en las conductas de los demás con unos propósitos claros, así como organizar los mensajes más adecuados al objetivo que se desea alcanzar.

Simultáneamente con la comunicación se asocia la sintonía o empatía que es la capacidad de entendimiento entre dos personas en medio de un diálogo permitiendo comprender el mensaje del otro incluyendo sus pensamientos y sentimientos. Entre mayor empatía se genere, la conversación se tornará agradable e interesante, por esto en los procesos de educación, negociación, ventas, asesoría, capacitación y terapias es esencial la sintonía lo que produce credibilidad, confianza y participación de todos los actores que intervienen en el suceso.

Según John Grinder y Richard Bandler padres de la PNL, en el libro *Introducción a la PNL* se menciona: “La gente de éxito crea sintonía, y la sintonía crea credibilidad. Usted puede crear sintonía con la persona que usted desee mediante la depuración consciente de las habilidades naturales para la sintonía que usted emplea cada día. Al igualar y reflejar el lenguaje corporal y la tonalidad, podrá usted ganar muy rápidamente sintonía con casi cualquiera”¹². En relación con esta cita la sintonía es algo instantáneo que se da en una conversación y las personas se valen de



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN GUIA DE APRENDIZAJE

los diversos modos gestuales y posturas, además de utilizar la tonalidad de la voz y el tipo de lenguaje de acuerdo al público objetivo lo que conlleva a una mejor comprensión.

Posterior a la sintonía se produce lo que se llama en la PNL el compartir y dirigir donde: “Compartir es establecer un puente mediante la sintonía y el respeto. Dirigir es cambiar su propia conducta para que la otra persona le siga; el liderazgo no funcionará sin sintonía. No se puede guiar a alguien por un puente si antes no lo ha construido”¹³. Cuando los sentimientos y pensamientos se escuchan, atienden y discuten respetuosamente se genera una familiaridad, no quiere decir esto que todos los actores están de acuerdo, siempre hay diferencias, que abordadas desde un adecuado vocabulario y desde la sintonía (gestos, posturas y tonalidad de voz) se produce la comprensión y un ambiente sano lo que facilita dirigir un grupo hacia ciertas conductas que inclusive el guía o asesor también puede cambiar o mejorar.

Atendiendo estratégicamente los componentes anteriores y aplicarlos en los procesos de asesoría, capacitación y aprendizaje relacionados con el sistema de gestión de la calidad se puede mejorar la interacción del talento humano con el sistema. Hay que tener en cuenta que la PNL siempre define un objetivo claro de qué es lo que se quiere, según la PNL debe ser expresada en forma positiva.

La PNL en la comunicación es un factor clave para conocer con facilidad y rapidez las formas como las personas expresan información; es posible mejorar la comunicación cuando se utiliza la PNL para recibir, procesar y emitir información; igualmente cuando se establece una comunicación no verbal para detectar el impacto que produce en el interlocutor el mensaje que se le está emitiendo, para comprender mejor la resistencia del oyente y ser más eficaz la comunicación con la mejora en la calidad de la información que se emite.

1.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Con la rapidez con la que están evolucionando las entidades y sus múltiples procesos, así como el entorno y el mercado, es necesario garantizar un adecuado manejo de los recursos financieros, de infraestructura, los humanos, los tecnológicos y la información, de manera efectiva y ágil, es decir, se ve la necesidad de implementar una metodología o herramienta para planear, dirigir, organizar, controlar, y mejorar el desempeño organizacional para el cumplimiento de los objetivos.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN GUIA DE APRENDIZAJE

Una de las herramientas de gestión utilizada para dirigir planes estratégicos es el Sistema de Gestión de la Calidad con la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001, actualmente en versión 2008 la cual establece los requisitos para implementar un sistema de gestión de la calidad aplicable a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y/o producto suministrado. Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización: a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y los reglamentarios aplicables.

NOTA 1. En esta Norma Internacional, el término "producto" se aplica únicamente a: a) el producto destinado a un cliente o solicitado por él, b) cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto¹⁴.

Adicionalmente, mediante el Decreto 4110 de 2004, se reglamenta la ley 872 de 2003 y se adopta la NTC GP1000 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, esta norma especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y a otras entidades prestadoras de servicios.

La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción. Este enfoque permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de las entidades, circunstancia que debe ser la principal motivación para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y no simplemente la certificación con una norma, la cual debe verse como un reconocimiento, pero nunca como un fin.

La NTC GP 1000 es muy similar a la ISO 9001 pero incluye además aspectos como: eficiencia y efectividad en todas las actuaciones; principio de la transparencia; realimentación con el cliente, incluidas sus peticiones, quejas, reclamos, percepciones y sugerencias; mecanismos de



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN GUIA DE APRENDIZAJE

participación ciudadana; y mapa de riesgos que constituyen una herramienta para determinar acciones preventivas. Para ambas normas los tres propósitos fundamentales de la normalización son: la simplificación que es volver simple aquello complejo, la unidad de criterio que consiste en unificar el lenguaje y la especificación que es documentar lo que se hace. La implementación de la norma NTC GP 1000 permite el cumplimiento de la norma internacional ISO 9001, puesto que ajusta la terminología y los requisitos de esta a la aplicación específica en las entidades públicas. En esta misma medida las empresas, al estar certificadas bajo la norma ISO 9001, obtienen el certificado de IQNet, que se trata de la mayor red internacional de organismos de certificación de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental y, está compuesta por los principales organismos de certificación de más de 30 países.

Estas normas promueven la implementación de un enfoque basado en procesos para obtener de manera más eficiente los resultados a través de la documentación de los procesos, los métodos, los procedimientos, las herramientas de seguimiento y el control para las actividades y los recursos. El seguimiento es la base para saber qué resultados se están obteniendo y hacia donde se deben orientar los recursos y así satisfacer el cliente y a las partes interesadas.

Un factor de éxito en las entidades es la capacidad de adaptarse y cambiar de manera apropiada a las exigencias del entorno con elementos como comportamientos, métodos de mejoramiento, de operación, cultura y una actitud positiva de renovación y aprendizaje continuo.

Es claro que las entidades y, en general cualquier organización, tienen como objetivo satisfacer una necesidad de los clientes, generar utilidades y ser eficientes en la gestión, a través del conjunto de políticas, objetivos, directrices, normas, manuales, planes y acciones que conducen a la generación de resultados; un factor importante para este logro es el talento humano quien ejerce naturalmente sus habilidades y conocimientos para ejecutar una actividad y así contribuir con la eficacia y eficiencia de la entidad. Si una entidad u organización no sabe utilizar el patrimonio humano y su capital intelectual, le será más complejo y difícil alcanzar los resultados.

Las bases principales en los sistemas de gestión de la calidad están fundamentadas en los “Principios de Gestión de la Calidad”, que están descritos en la norma ISO 9001 y en la GP 1000



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN GUIA DE APRENDIZAJE

para la comprensión, implementación adecuada de los requisitos, y para conducir a las entidades hacia la mejora del desempeño, asimismo se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales, estos son: (...) a) Enfoque hacia el cliente: la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas. b) Liderazgo: desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad. c) Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas: es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, el cual permite el logro de los objetivos de la entidad. d) Enfoque basado en procesos: en las entidades existe una red de procesos, la cual, al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. e) Enfoque del sistema para la gestión: el hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos. f) Mejora continua: siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad. g) Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones: en todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición. h) Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios: las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

i) Coordinación, cooperación y articulación: el trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles. j) Transparencia: la gestión de los procesos se fundamenta en las



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN GUIA DE APRENDIZAJE

actuaciones y las decisiones claras; por tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos para facilitar así el control social¹⁶.*

Estos principios de gestión de la calidad son elementos diferenciadores en la gestión pública que propician resultados positivos a través de la integración sistemática y transparente de todos los recursos, sobre todo del talento humano ya que si los conoce y los aplica mantiene y mejora las actividades para la satisfacción del cliente con el cumplimiento de las necesidades y expectativas.

Todo proceso de gestión tiene una mejora continua para incrementar la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas, esta mejora es realizada a través del análisis de resultados de los indicadores; de las auditorías internas y externas; del seguimiento y control de los procesos; del análisis de datos; de la revisión por la dirección; para tomar, definir e implementar planes de mejoramiento de manera permanente. En todo proceso de calidad es de vital importancia el uso adecuado de las tecnologías de información, la aplicación de los sistemas y la comunicación, haciendo un sistema ágil y operativo que permita alcanzar los resultados y obtener las estrategias que se han planteado.

1.5 LA REALIDAD ORGANIZACIONAL Las entidades son sistemas abiertos, es decir, son el entorno donde confieren los usuarios, los competidores, proveedores, sindicatos, la administración y donde se desarrollan diferentes estrategias para ser sensibles a lo que ocurre más allá del mundo.

En los sistemas abiertos existen individuos que pertenecen a grupos (departamentos) y, a su vez, pertenecen a otras divisiones más grandes y así sucesivamente, estas divisiones se llaman subsistemas; cada subsistema es particularmente importante y contienen diferencias e integraciones importantes con el talento humano, debiéndose prestar real atención a los comportamientos de los individuos y determinar cómo pueden estar afectando la prestación de los servicios.

El comportamiento, los hechos, las acciones, expresiones y situaciones del talento humano, son procesos que permiten comprender la cultura de una entidad u organización, en este sentido se puede decir que “(...) la naturaleza de una cultura se encuentra en costumbres y normas sociales, y que si uno se adhiere a estas reglas de comportamiento tendrá éxito en la construcción de una



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN GUIA DE APRENDIZAJE

apropiada realidad social”¹⁷, lo que generará una cultura dentro de la organización, estructurando las políticas y directrices, objetivos, misión y visión y la estandarización de los procesos.

La cultura en una organización es esencial para el éxito, es envolvente y conduce a que los empleados desarrollen sus actividades con motivación, se sientan importantes dentro de un grupo empresarial y con su trabajo influya con efectividad en el logro de los planes de acción; por este motivo es importante trabajar la programación neurolingüística dentro de la organización ya que es una técnica que permite que los empleados trabajen en equipo, motiva a las personas en el desarrollo de sus actividades y compromisos, permite la selección apropiada de personas, evalúa objetivamente el desempeño, aumenta el liderazgo, ayuda en la solución de los conflictos, aumenta la creatividad y orienta hacia el éxito. Las características fundamentales de la PNL están basadas en un enfoque práctico, eficaz y efectivo para alcanzar mejoras que modifican las conductas de las personas, a través de la comunicación y la negociación para persuadir e influir en la generación de una cultura y en un comportamiento que logre afianzar conceptos, aplicaciones de los sistemas de gestión y el mejoramiento continuo, alcanzando crecimiento tanto en la persona como en la entidad. Este proceso de aprendizaje indicado por la PNL, facilita la secuencia acción-hábito-costumbre cultura como fundamento de la calidad integral, es decir, de la calidad en todos los aspectos del ser humano.

Visto en este capítulo el concepto de la PNL, las características y la historia, así como, la herramienta del sistema de gestión de la calidad (SGC) y su importancia, en el siguiente capítulo se abordará con detenimiento algunas técnicas de la programación neurolingüística que favorezcan la comunicación, el proceso de aprendizaje y que permitan flexibilizar las conductas de los individuos en pro a la consecución de los objetivos individuales o colectivos.

2. TÉCNICAS DE LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA (PNL)

Como se observó en el primer capítulo, la programación neurolingüística es un procedimiento orientado a un objetivo, dada una situación o problemática, para la cual se desarrollan modelos de intervención y técnicas de la PNL, para ser aplicadas en tareas de transformación y modificación de conductas y en procesos de comunicación.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN GUIA DE APRENDIZAJE

Para poder usar las técnicas de la programación neurolingüística, se deben conocer y adoptar ciertos principios de la PNL, dado que se deben eliminar creencias y ser más acertados al momento de aplicarlas.

Dado lo anterior se presenta a continuación los principios de la PNL:

- Las personas reaccionan ante su propia reproducción de la realidad y no ante la realidad misma¹⁸. Los seres humanos tienen diferentes formas y reproducciones de ver el mundo y la realidad, con lo que se orienta dentro de este. Con la PNL se puede ayudar a la persona a modificar la representación del modelo y en su vida pueda aceptar la realidad y desenvolverse mejor en el mundo.
- Cuerpo y mente forman parte de un mismo sistema cibernético e influyen el uno sobre el otro¹⁹. Todo lo que se piensa e imagina, también sucede en el cuerpo. Con la PNL se habla de fisiología de la persona para referirse al estado de su conciencia y de su cuerpo en un determinado momento.
- El significado de tu comunicación es la reacción que obtienes²⁰. Crear una determinada sensación en el receptor y obtener de él una reacción concreta.
- Solo se puede hablar de “resistencia” en el caso de terapeuta y no en el del paciente²¹. Este principio hace referencia no solo a las capacidades que debe tener el facilitador o asesor para la transformación que persigue del paciente, sino que es aplicable a todo aquel que comunica. Para conseguir a alguien de la manera que se quiere, el facilitador debe ir transformándose hasta que el paciente llegue a ser por sí solo tal como él quería que fuera.
- No hay errores ni descuidos, solo feedback (retroalimentación)²². Toda reacción se puede utilizar como feedback. Es un mecanismo esencial para que se pueda producir el cambio.
- Es importante tener un repertorio de conductas posibles (requisite variety) porque, dentro de un sistema, el elemento controlador será aquel que disponga de la máxima flexibilidad. Por ello, es mejor poder elegir que no tener elección²³. La PNL permite ordenar y obliga al facilitador a tener un comportamiento muy flexible, probando con diferentes técnicas para tener una relación de confianza y respeto con el paciente.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN GUIA DE APRENDIZAJE

- Las personas funcionan perfectamente. Nadie está “fuera de servicio”, ni tiene ningún “defecto”, ni está “estropeado”²⁴. Es necesario descubrir la forma de actuar y de funcionar de las personas frente a las situaciones para poder transformarlas.
- Las personas escogen siempre la mejor opción que pueden y con la correspondiente información disponible en cada momento²⁵. El objetivo primordial de la PNL es abrir nuevas posibilidades y rutas de elección.
- Detrás de cada conducta hay una intención positiva²⁶. Los comportamientos de las personas cumplen una función positiva para la vida a pesar de los efectos que puedan tener.
- Todas las conductas son útiles. Siempre hay al menos un contexto en el que la conducta es útil²⁷. Con la PNL no se intenta borrar nada, solo crea posibilidades y rutas de elección adicionales.
- Si una persona puede aprender a hacer algo determinado, en principio, todas las personas podrán hacerlo²⁸. Con este supuesto fue que se dio inicio a la PNL. Esta técnica se realiza a través del modelado y se encuentra dividido en dos fases: “En la primera fase, el modelado que se desea reproducir deberá permitir a los “modeladores” adoptar en su propio repertorio de comportamientos la conducta que quieran aprender. En la segunda fase, las personas que no hayan participado en la creación del modelo deberán poder hacer lo mismo que los modeladores. Es decir, también deberán ser capaces de reproducir, utilizando el modelo, el “comportamiento original” que se desea aprender y obtener unos resultados comparablemente buenos”²⁹. Es por esto que a través de este principio se puede definir la PNL como el método para encontrar, y adquirir pensamientos y comportamientos eficaces y como a través del modelado se pueden transformar conductas con las técnicas de comunicación.

- Las personas disponen de todos los recursos necesarios (capacidades interiores y hacia el exterior) para conseguir la transformación deseada³⁰. Hay que organizar los recursos de tal modo que se pueda acceder a estos en el momento y lugar adecuados.
- En tanto que comunicador profesional, es mi obligación y responsabilidad procurar que mi interlocutor se encuentre (física y mentalmente) en el estado adecuado para que también pueda hacer lo que yo pretendo que haga³¹. El objetivo del facilitador es hacer que la persona adopte una fisiología con los recuerdos deseados dado que el individuo piensa y se comunica con el cuerpo.
- El rapport es y será siempre, en todas las posibles técnicas que ofrece la PNL para facilitar su obtención, un fenómeno espontáneo³². Antes de que se pueda aplicar cualquiera de las técnicas



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN GUIA DE APRENDIZAJE

de transformación de la PNL, el facilitador o persona que conozca del tema debe conocer y comprobar si tiene suficiente rapport con el individuo o grupo de personas que va a trabajar, si se encuentra sincronizado y en sintonía para poder posibilitar una transformación.

Cuando el rapport no existe, el facilitador, el asesor o el capacitador puede reflejar conscientemente con su propia conducta el comportamiento del individuo en aspectos como postura, los movimientos típicos, la respiración, la frecuencia de movimientos reflejos, el léxico utilizado, los matices de la voz, entre otros para poder aplicar PNL. Si el rapport es perturbado se debe tratar de aclarar situaciones, el intercambio sincero acerca de lo que después saquen a relucir facilitará la aparición o el retorno del fenómeno rapport. Entre tanto, el rapport existirá cuando el facilitador ofrezca al individuo muestras suficientes de flexibilidad y apertura para que se adopte la actitud conveniente en todos los niveles.

□ Las fases de pérdida de rapport con el paciente son la única oportunidad que tiene el facilitador para su propio desarrollo personal, es decir para aprender de los aspectos esenciales sobre sí mismo y su propia capacidad de relación³³. Cuando el facilitador o asesor no encuentra sintonía con el interlocutor, éste debe cuestionarse y realimentarse para aumentar la capacidad de relación con las personas.

A continuación se identifican algunas técnicas de la PNL que detallan el proceso de comunicación, de aprendizaje, filtros de percepción y representaciones internas que permiten flexibilizar las conductas de los individuos en pro a la consecución de los objetivos individuales o colectivos.

2.1 LENGUAJE Y SISTEMAS REPRESENTATIVOS

Para romper conductas en las personas se deben conocer los estados internos, que son los que proyectan el estado del ánimo ante cualquier situación, a través de modalidades visuales, auditivas o kinestésicas, estas características son usadas en cualquier tipo de pensamiento. Si se aprende a modificarlas provocan un cambio importante en cada experiencia de la vida, aprender cómo hacerlo es la llave que puede producir una mejora en la vida y en cada actividad que se realice.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN GUIA DE APRENDIZAJE

Es necesario e importante descubrir qué hace la persona para mantener su modelo subjetivo del mundo, sus dificultades, problemas o situaciones, es por eso trascendental conocer datos lingüísticos y de conducta, para filtrarlos y sacar muestras de comportamiento (lenguaje, gestos, posturas), que son llamadas por la PNL expresión lingüística y no lingüística. Estos filtros hacen referencia a las áreas siguientes: corporal, sensorial, extrasensorial, del lenguaje y de lo genérico, las cuales están compuestas así:

2.1.1 Área corporal.

La PNL da herramientas para que el consultor o facilitador perciba, reconozca y diferencie los estados de la persona (fisiologías y estados de conciencia) en la forma de actuar y de hablar cuando piensa en una determinada situación problemática. Se pueden observar las siguientes marcas que pueden tener las personas: - postura y cambios de postura de la persona; - movimientos y gestos típicos (inconscientes); - respiración; - profundidad y frecuencia de las respiraciones; - respiración costal, frénica o abdominal; - ritmo corporal (comprobable, por ejemplo, al asentir con la cabeza); - tono muscular; - temperatura y humedad de la mano; - reflejos intermitentes y movimientos oculares; - color de la cara; - tamaño del labio inferior; - ritmo y velocidad de la conversación; - tono y melodías típicas de la voz.

Al identificar estas marcas, el consultor o facilitador podrá distinguir y reconocer los diferentes estados del paciente.

Dentro del área corporal con un poco más de experiencia por parte del asesor se puede diferenciar la conducta que presenta la persona de forma consciente y la forma que tiene de origen inconsciente, al igual sucede con la simetría corporal donde se reconoce la postura de la persona y los gestos determinando si son simétricos o asimétricos con respecto a la línea central del cuerpo.

2.1.2 Área sensorial.

Para tener una comunicación fluida y enriquecida hay que tratar de comunicarse en el mismo sistema de representación, conocer cuáles son los sistemas de representación y cómo los usan de distinta manera cada persona, facilita la comprensión de la forma de pensar de los demás y permite conocer cómo se percibe, aplica y filtra el mundo exterior mediante los cinco sentidos: la vista, el

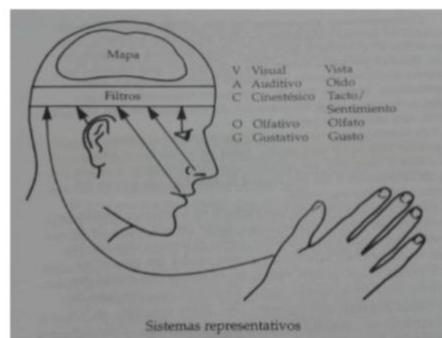


INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN GUIA DE APRENDIZAJE

oído, el tacto, el gusto y el olfato. “Captamos las experiencias a través de nuestros sentidos y por eso podemos usar nuestros procesos de pensamiento para recrear internamente estas experiencias sensoriales. Por ejemplo, recordar un recuerdo agradable nos hará reír, uno desagradable nos despertará emociones dolorosas y el pensar en nuestra comida o bebida favorita nos hará salivar. Nos describimos a nosotros mismos nuestras experiencias usando nuestros sentidos. En la PNL, utilizamos el término sistemas figurativos para describir los seis sistemas”.

Cada individuo tiene preferencias para asociar las experiencias con sus sentidos, es por esto que una persona visual siempre asociará los acontecimientos mediante las imágenes o recordaciones fotográficas, la auditiva se expresará hablando de los sonidos y de la conversación que escuchó, mientras que la persona kinestésica expresará sus sensaciones interiores, el tacto y las emociones vividas. Por ello, es muy importante para el asesor poseer filtros de percepción correspondientes a los sentidos de la persona para tratar con él. Cada sistema sensorial tiene subdivisiones que están asociadas tanto de manera interna como externa:

El sistema visual, a menudo abreviado como “V”, puede ser usado externamente (e) cuando miramos el mundo exterior (Ve), o internamente (i) cuando estamos visualizando con la mente (Vi). De la misma forma, el sistema auditivo (A), puede dividirse en escuchar sonidos externos (Ae) o internos (Ai). El sentido del tacto se llama sistema cenestésico (C). La cinestesia externa (Ce) incluye las sensaciones táctiles como el tacto, la temperatura y la humedad. La cinestesia interna (Ci) incluye sensaciones recordadas, emociones, y los sentidos internos del equilibrio y conciencia del propio cuerpo; se conoce como el sentido propioceptivo que nos informa en todo momento de nuestros movimientos. Sin ellos no podríamos controlar nuestros cuerpos en el espacio con los ojos cerrados. (...) Los sistemas visual, auditivo y cenestésico son los sistemas representativos primarios empelados en la cultura occidental. Los sentidos del gusto (G) y olfato (O), no son tan importantes y a menudo se incluyen en el cenestésico 36 .



Fuente: O'CONNOR

Sintonizar el lenguaje bajo los sistemas sensoriales es una herramienta poderosa para establecer una eficaz comunicación ya que a menudo las personas con sus expresiones indican su sistema predilecto que a su vez puede ser identificado; como ejemplo alguien usa palabras visuales al



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN GUIA DE APRENDIZAJE

hablar: Veo a que te refieres; lo que conduce a que es una persona visual y que deberá emplearse este sistema para establecer una mayor comprensión “Observar el lenguaje sensorial que utiliza la gente y sintonizar ese lenguaje pueden ser formas poderosas de influir en los demás. Si conoces bien a alguien, puedes incluso sintonizar las dimensiones del lenguaje visual, auditivo y kinestésico que esa persona utiliza”³⁷.

Algunos ejemplos para detectar los sistemas sensoriales son los siguientes:

Visual: Me entero (de la expresión inglesa: “I get the picture”)...veo a qué te refieres... pongámoslo en perspectiva... parece que... muéstrame... el foco de atención... tengo claro que... una perspectiva distinta... éste es el punto de vista... en retrospectiva... mirar al pasado... yo lo veo como si... eso me parece evidente... no lo veo claro... tiene vista para los matices... para que te hagas una imagen... hay algo que no encaja en el cuadro... mi visión no llega a tanto. Auditivo: me suena... estamos en la misma onda... hablemos de esto... quien lleva la voz cantante... estar lo suficientemente cerca como para oír... discutamos... estoy sin habla... gritar desde la costumbres... la gente te oirá... el silencio es ensordecedor... es música para mis oídos... palabra por palabra... por así decirlo... eso me suena a... no me suena mal... siempre con la misma canción... es todo muy agudo... por así decirlo... hay algo que rompe la armonía... no sé qué debo decir. Kinestésico: Es poco sensible... (de la expresión inglesa: “He’s thick skinned”)... un fresco...capto lo que quieres decir... una discusión acalorada... estaré en contacto... no puedo poner mi mano en el fuego... no sé exactamente qué (del inglés: “Can’t put my finger on it”)... estamos arañando la superficie... profundicemos más (de la expresión inglesa: “Let’s dig deeper”)... dar en el clavo... tengo la corazonada (del inglés: “I feel it in my bones”)... noto como un... encuentro que es pasable... esto me desborda... anda con mucho tacto... en lo tocante a... hay algo que me pone trabas. Cerebral/digital: Es interesante el modo en el que esto podría funcionar... suponiendo que debemos ser objetivos... estaría bien planificar juntos los detalles y asegurarnos que tenemos algo que trabajar. Olfativo y gustativo: Es cuestión de gustos... considerémoslo (del inglés: “les’t chew it over”)... huele a gato encerrado... es una ácida combinación... me huele mal... deja un mal sabor... me huelo que... para mi gusto es así... tiene el olfato fino... noto un mal sabor³⁸.

2.1.3 Área extrasensorial.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN GUIA DE APRENDIZAJE

Los filtros de percepción que van más allá de la observación son de los procesamientos sensoriales como las estrategias y los metaprogramas.

Las estrategias son capacidades que tienen las personas para motivarse, tomar decisiones, para aprender, saber qué es real y saber qué piensa la gente, es decir, “son procesamientos sensoriales que las personas ejecutan interiormente para conseguir un objetivo o un resultado concreto”³⁹. Este filtro es usado por el facilitador para motivar a la persona y se puede utilizar y modificar la estrategia según el comportamiento que este presente al aplicarla, puesto que la estrategia consta de etapas internas que la persona ejecuta de forma inconsciente cada vez que se enfrenta a una situación.

Ahora bien, los metaprogramas son un filtro a un área de observación mucho mayor, es aplicar las estrategias no de forma individual sino que el terapeuta debe observar por encima de varias de estas estrategias. “Las formas personales y repetidas de fijación de objetivos dentro de las estrategias y de otros elementos de las estrategias de personas, se denominan en la PNL modelos de metaprogramas. (...) se refieren a afirmaciones realizadas mediante muchos programas internos”⁴⁰. Se podrá entonces resaltar que los metaprogramas son procesos que ejecutan las personas para dar forma a sus estrategias y se pueden dar a través de la formulación de objetivos y también comparando los estados reales y deseados.

Tanto las estrategias como los metaprogramas son estructuras, procesos de la persona que el facilitador descubre en ella para modificar, completar o equilibrar.

2.1.4 Área del lenguaje.

La PNL desde sus inicios trabajó investigando el lenguaje que utilizaban los terapeutas más eficaces y desarrollaron un modelo sobre la manera que tiene las personas de comunicar sus experiencias mediante el lenguaje, este patrón proporciona al facilitador información sobre las preguntas y cómo se deberán formular para ayudar al paciente a realizar descripciones completas de su realidad a partir de sus expresiones lingüísticas; el poder que tienen las expresiones y las palabras conducen a generar situaciones positivas e impulsadoras y a establecer una relación de empatía con el otro.

2.1.5 Área de lo genérico.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN GUIA DE APRENDIZAJE

Las disociaciones y las incongruencias son filtros de percepción que afectan el comportamiento. Las disociaciones es el estado en el que se encuentra alguien cuando, en una situación concreta, no puede realizar determinadas acciones que, por el contrario, si puede efectuar con facilidad en otras circunstancias; es ahí cuando el facilitador o consultor presta atención a las conductas de la persona y así podrá ayudar a crear relaciones internas necesarias para hacer accesibles las capacidades (recursos) destinados al problema. Una persona es incongruente cuando sufre graves disociaciones y en algunas situaciones se comporta de forma radicalmente distinta que en otras.

Cuando se presentan este tipo de disociaciones, la persona puede estar en diferentes estados, es decir, la persona tiene conciencia durante una situación conflictiva de la existencia de capacidades a las que no puede acceder (como una discusión conyugal, ahí no se dispone de la capacidad para actuar con calma y respeto, se encuentra disociada con respecto a la capacidad); puede presentarse disociaciones muy fuertes donde la persona no es consciente de que le falta su otra forma de ser (se puede presentar en personas que padecen farmacodependencia, donde se ve afectado un lado distinto a lo que es la persona, con la respiración, con tono muscular o sistema sensorial preferido para referirse a la realidad) y por último otra forma de disociación es cuando la persona experimenta en determinadas situaciones siempre la misma sensación de impotencia, estrés mental y corporal por un trauma o una fobia (pánico al ascensor, a un determinado animal o la persona ha sufrido algún accidente).

En los sistemas de gestión o en el desarrollo de cualquier actividad, el consultor o facilitador debe ser hábil y tener la capacidad de disociar, pensando de manera sistemáticamente, a través del uso del lenguaje lingüístico y no lingüístico y de la asociación con los sistemas representativos; esta habilidad significa poder ver objetivamente el impacto holístico de alguien en una situación determinada que ha sufrido acontecimientos traumáticos o dificultades, para poder realimentarlo constructivamente en pro a aportar beneficios y alcanzar los objetivos.

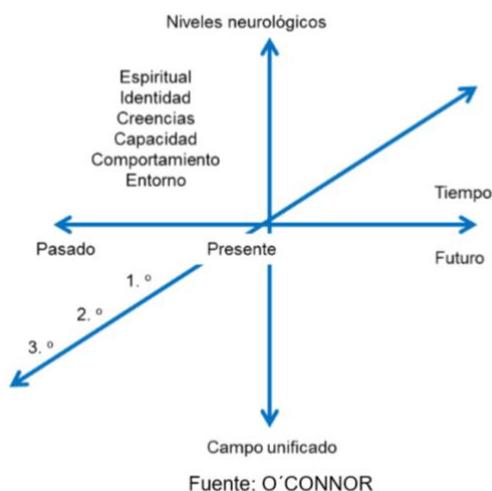
2.2 TÉCNICA DEL CAMPO UNIFICADO SEGÚN ROBERT DILTS

La técnica del “Campo unificado” es el modelo de comportamiento humano, aprendizaje y comunicación presentado por Robert Dilts, “es la forma de poner juntas las distintas partes de la PNL en un marco construido a partir de las ideas de los niveles neurológicos, tiempo y posición perceptiva” 41. La clave está en obtener un equilibrio y relación de los niveles neurológicos en los que se puede presentar el cambio (estos se detallan más adelante). El tiempo es una variable



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN GUIA DE APRENDIZAJE

importante dado a que está influido por el pasado con vivencias difíciles e infelices que pueden estar asociadas a los traumas del pasado y miedos del futuro, paralizándolo el presente. Y la posición perceptiva se entiende bajo tres dimensiones, desde el punto de vista propio de una situación, circunstancia o hecho; desde el punto de vista de los demás y como última perspectiva más amplia y sistémica, que no solo adhiere las dos anteriores, sino también las relaciones que las une, contemplando la situación de forma despegada para obtener una visión completa. “Cuando uno quiere cambiarse a sí mismo o a los demás, se necesita recoger información, las partes más importantes del problema, los síntomas con los que la persona se siente incómoda. Es lo que llamamos el estado presente. Menos evidentes que los síntomas son las causas subyacentes que sustentan el problema. ¿Qué es lo que la persona debe seguir haciendo para mantener el problema? Habrá un estado deseado, un resultado que será la meta del cambio. Estarán, también, los recursos que ayudarán a alcanzar el resultado, y también los efectos secundarios de lograr el resultado, tanto para uno mismo como para los demás”⁴².

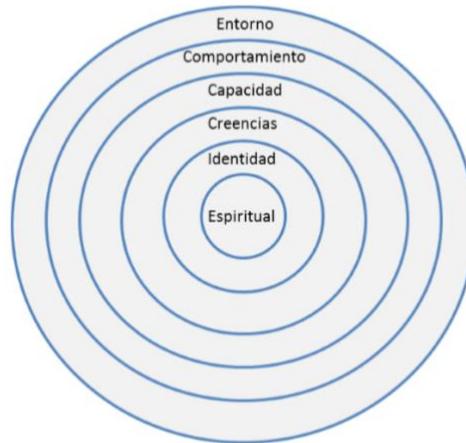


El aprendizaje y los cambios pueden tener lugar en distintos Niveles Neurológicos



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN GUIA DE APRENDIZAJE

Niveles Neurológicos



Fuente: O'CONNOR

- a) **Espiritual** Es este el nivel más profundo, donde consideramos y revisamos las grandes cuestiones metafísicas. ¿Por qué estamos aquí? ¿Cuál es nuestra tarea aquí? El nivel espiritual guía y modela nuestras vidas, y proporciona una base a nuestra existencia. Cualquier cambio en este nivel tiene profundas repercusiones en los demás niveles, como comprobó San Pablo camino de Damasco. De alguna forma, contiene todo lo que somos y hacemos, y, sin embargo, no es nada de esto.
- b) **Identidad** Es el sentido básico de mí mismo, mis valores principales y misión de la vida.
- c) **Convicciones** Las diversas ideas que pensamos que son verdad, y empleamos como base para la acción diaria. Las convicciones (creencias) pueden ser tanto permisivas como limitativas.
- d) **Capacidad** Grupos o conjuntos de comportamiento, habilidades generales y estrategias que empleamos en la vida.
- e) **Comportamiento** Las acciones específicas que llevamos a cabo.
- f) **Entorno** Aquello a lo que reaccionamos, lo que nos rodea y las demás personas con las que entramos en contacto

Tomemos como ejemplo a un vendedor que piensa en su trabajo en estos distintos niveles:

Entorno: este barrio es una buena zona para mi trabajo de ventas. **Comportamiento:** hoy he hecho esta venta. **Capacidad:** puedo vender este producto a la gente. **Convicción:** si vendo mucho puedo ir ascendiendo. **Identidad:** soy un buen vendedor⁴³.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN GUIA DE APRENDIZAJE

Esta técnica expresa que se pueden presentar conflictos internos a la hora de decidir obtener un cambio, dado a la decisión personal de llevarlo a cabo o no; de otro lado puede haber choques donde algo pueda ser bueno en un nivel y en otro no, con lo cual se concluye que los comportamientos y capacidades pueden entrar en conflicto con la propia identidad o creencias. “El cambio en un nivel inferior no causará, necesariamente, un cambio en niveles superiores; un cambio en el entorno no tiene por qué cambiar mis creencias. Mi comportamiento podrá cambiar algunas creencias sobre mí mismo, pero un cambio en mis creencias sí producirá un cambio importante en mi comportamiento. Un cambio en un nivel superior siempre tendrá efecto en los niveles inferiores; será más penetrante y duradero” 44.

Cabe entonces destacar las creencias como uno de los niveles neurológicos superiores que posibilitan cambios en el comportamiento. Se entiende la creencia, la idea considerada como verdadera, la cual posee plena convicción por el individuo que la profesa y que a su vez es de gran influencia en la conducta, generando actuaciones específicas. Todos los seres humanos viven la realidad de forma diferente y como tal se percibe el conocimiento y las experiencias dando paso a creencias posibilitadoras o limitadoras. Las propias creencias dan una fuerza para la realización de planes y estrategias del futuro. “Las creencias positivas son permisos que estimulan nuestras capacidades. Las creencias crean resultados. Hay un dicho que reza: “Tanto si crees que puedes hacer algo como si no crees que puedes hacerlo, tienes razón””45. Asimismo las creencias también pueden ser destructoras, el pensar que no se puede, cierra el conducto de la habilidad y las capacidades impidiendo la realización de un suceso.

Así pues, intervenir o quizás cambiar las creencias propias o de los demás, posibilitan el cumplimiento del objetivo deseado.

2.3 ANCLAJES

Esta técnica es fundamentada por el científico ruso Ivan Petrovich Pavlov que mientras trabajaba en el descubrimiento de los secretos del aparato digestivo de los mamíferos, asocio fenómenos afines como la secreción de la saliva, permitiendo encontrar que los reflejos hacen reaccionar de determinado modo y que se pueden crear anclajes que son la forma de condicionamiento asociado a un estímulo.

Pavlov se interesó por el estudio de los reflejos cuando observó que el perro salivaba sin tener el estímulo adecuado, ya que, aun cuando la comida no estuviera a la vista, se producía salivación.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN GUIA DE APRENDIZAJE

Resultó que los perros estaban reaccionando ante las batas de laboratorio. Cada vez que se daba comida a los perros, la persona que les servía el alimento llevaba puesta una bata de laboratorio. Por lo tanto, los perros reaccionaban como si el alimento estuviera frente a ellos cada vez que veían una bata de laboratorio. Entonces Pavlov intentó descifrar cómo estaban conectados estos fenómenos. Por ejemplo, tocaba una campana cuando los perros eran alimentados y si la campana sonaba en estrecha asociación con su comida, los perros aprendían a asociar el sonido de la campana con el alimento. Al cabo de un rato, con el simple sonido de la campana, los perros respondían salivando⁴⁶.

Existen reflejos no condicionados, no aprendidos o no programados, como por ejemplo la reacción que tienen los ojos ante un rayo de luz contrayendo las pupilas (respuesta natural del cuerpo). Por otra parte existen los reflejos condicionados donde los seres humanos aprenden a conectar un estímulo a un reflejo, esto también se conoce como la respuesta aprendida, como se ilustra en el ejercicio práctico de Pavlov de la asociación del sonido de la campana con el alimento del perro, siendo la campana el factor ambiental producido.

El anclaje se puede crear por repetición, ejemplo señales de tránsito donde el color y la imagen informan o avisan sobre algo, la repetición está en aprender cada señal y asociarla en la situación de manera preventiva, ejemplo el rojo significa peligro. Otra forma más importante de crear anclajes es cuando se establece en una sola ocasión cuando la emoción es muy fuerte, y esta se fija en la mente del individuo con una intensa recordación.

Para la PNL la respuesta no está condicionada solo a la respuesta de un reflejo, sino también a un estado emocional como la alegría, la calma y la confianza, entre otros. Todos los seres humanos viven su vida bajo múltiples vivencias emocionales, cada instante es asociado a una impresión y sentimiento, la mente enlaza las experiencias de forma natural dando significado a lo que se hace y para poderla reexperimentar se debe inducir a la experiencia original y revivir las emociones. “El anclaje aparece cuando un estado o proceso emocional está tan fuertemente asociado a una palabra, contacto, lugar, sonido, olor, gusto o imagen, que tu estado interior actual es modificado para sintonizar con ese estado” ⁴⁷.

Una persona puede elegir las asociaciones que quiere sentir y hacer, seleccionando el estado que desea y luego anclarlas en la mente lo que permitirá un etapa de recordación, cada una de las experiencias activa todos o algunos de los sentidos sensoriales: visuales, auditivos, kinestésicos, olfativos y gustativos, que permiten reexperimentar de alguna manera en el presente, y ahí es



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN GUIA DE APRENDIZAJE

cuando actúa el anclaje generando nuevas emociones dejando a un lado las experiencias pasadas negativas para dar paso a situaciones más agradables.

“Emplear su estado de plenitud de recursos mediante anclas es una de las formas más efectivas de cambiar su comportamiento y el de otras personas. Si usted se enfrenta a una situación en un estado con más recursos que antes, su comportamiento está listo para cambiar a mejor. Los estados de plenitud de recursos son la clave para conseguir la mejor actuación. Cuando usted cambia lo que hace, el comportamiento de los demás también cambiará. Toda la experiencia de la situación variará”⁴⁸.

La habilidad está en entender los propios estímulos y respuestas e identificar el recurso específico que se quiere (emociones y sentimientos), asimismo esta técnica puede influir en el trabajo con grupos conducido por el asesor o facilitador hacia una actitud y un estado interior antes de actuar, generando y reconociendo los tipos de respuesta que está anclando con los demás.

Es importante que las anclas sean únicas y distintas para que no se asocien con conductas habituales y que sucedan constantemente, lo que evitará proporcionar confusión, deben ser fáciles de repetir con exactitud, activarlas exactamente cuándo se está alcanzando el clímax que contiene el estado rico de recursos, y estar ligadas a una experiencia del pasado que se revive clara y completamente. A continuación se presentan las técnicas del anclaje que permiten aumentar las opciones emocionales:

2.3.1 Anclaje de estado de plenitud de recursos.

1. Identificar la situación en que usted quiere estar con más recursos.
2. Identificar el recurso específico que quiere, por ejemplo, seguridad.
3. Asegurarse de que el recurso es realmente apropiado preguntándose: “Si pudiera tener recurso aquí, ¿lo escogería de verdad?”. Si la respuesta es afirmativa, siga; si no vaya de nuevo al número 2.
4. Busque una situación de su vida en que tuviera ese recurso.
5. Elija las anclas que va a emplear en cada uno de los tres sistemas representativos principales; algo que vea, oiga y sienta.
6. Cambie de lugar y, en su imaginación, trasládese totalmente a aquella experiencia del estado de plenitud de recursos. Reexperimentela de nuevo. Cuando alcance el clímax, cambie de estado y abandónela.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN GUIA DE APRENDIZAJE

7. Reexperimente el estado de recurso y, en cuanto llegue al clímax, conecte las tres anclas. Manténgase en ese estado durante el tiempo que crea necesario y cambie luego de estado.

8. Pruebe la asociación saltando las tres anclas y confirmando que de verdad va a ese estado. Si no está satisfecho, vuelve al número 7.

9. Identifique la señal que le hace ver que está en una situación problemática en la que quiere usar sus recursos, esta señal le recordará que debe usar la señal⁴⁹.

Esta técnica del anclaje a través de los recursos permite trasladarse a una experiencia positiva y requiere de una gran concentración para ser efectivo el ejercicio.

2.3.2 Anclaje espacial o Círculo de excelencia.

Se establece un centro de atención en cierto lugar del espacio donde se encuentra el facilitador, capacitador o asesor convirtiéndose en un anclaje en el subconsciente de los espectadores que puede ser tanto bueno como malo de acuerdo al estado interior o fortaleza personal concreta que transmita el facilitador, es decir, tomar una postura o comportamiento en un lugar específico y proyectar unas emociones podrá valerse para establecer compromisos con una actitud positiva, ejemplo: Un profesor determina un lugar donde siempre hace las preguntas proyectando un estado de curiosidad, franqueza e interés para sus estudiantes produciendo una señal positiva. Es importante que los espacios creados estén bien separados, que no se repitan y asegurar la operación sistémica.

En consonancia con lo anterior se presenta una herramienta para crear estados de centros de atención (anclaje espacial): 1. Crea en tu mente un círculo imaginario que se sitúe en el suelo frente a ti. Píntalo de un color. 2. Recuerda las experiencias con las que te sentiste fuerte, creativo, sereno y cualquier otro estado de recursos en el que estabas equilibrado y centrado. 3. Reaccede a uno de tus recuerdos positivos e intensos y observa como aumentan en tu interior los elementos sensoriales (visuales, auditivos, kinestésicos), sitúate en el círculo antes de alcanzar el punto álgido de la experiencia. Contempla lo que viste a través de tus ojos, dentro de la experiencia real... oye los sonidos y el lenguaje utilizado y conecta con tus gestos, con tu respiración y con las emociones cuando te encuentres en tu interior con el recuerdo deseado. Fíjate en como un observador vería los cambios en tu fisiología, como por ejemplo, una postura mejor, una respiración más profunda y cambios en el color de la piel. Si no hay un cambio perceptible en tu fisiología, has accedido de forma incorrecta al estado de recursos o éste tiene una intensidad baja. Si tiene una intensidad baja,



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN GUIA DE APRENDIZAJE

elige otro estado de recursos que sea más potente. 4. Repite el paso 3, añadiendo los otros estados ricos en recursos si te apetece. Cuando regreses al lugar, podrás reaccionar a los sentimientos y a los estados de la situación positivos que anclaste allí. 5. Puedes tomar este centro de atención y usarlos cuando lo necesites o cuando establezcas centros de interés en lugares concretos de tu aula. Imagina que lo haces ahora mismo: ¿Qué diferencia observas?

Recuerda que puedes elegir el establecer o no centros de interés con algún estado interior distinto y con alguna intención positiva⁵⁰.

2.3.3 Anclaje en la comunicación con los demás.

Esta técnica consiste en la persuasión y conexión rápida y duradera con los demás, así como la importancia de las palabras para transmitir el mensaje, las cuales pueden llegar a cambiar los estados emocionales negativos y alterados, por un actuar positivo y agradable. “El estado mental de una persona – sus sentimientos, las cosas de las que se ocupa (tanto consciente como inconscientemente) – tendrá una importancia crítica en relación con el modo en que recibe tus ideas y sugerencias. Si provocas el tipo de respuestas que quieres cuando presentas tu idea, aumentarás la posibilidad de que tu respuesta se reciba y se cumpla de manera favorable”⁵¹. Así pues ante una situación de conflicto el facilitador debe intervenir con su tono de voz y emplear palabras que sean importantes y atractivas para cambiar el mundo de los demás.

Para comprender esta herramienta que crea sintonía con la comunicación verbal y que hace conducir a las personas a otras posiciones que más convengan, se presenta el siguiente ejemplo:

Conocemos a una directora de primaria que tiene una estrategia realmente efectiva para hacer esto cuando los niños van a contarle un conflicto que tiene con otros niños. La conversación se desarrolla de esta manera:

Niño: Señorita, Eric me hace enfadar de verdad y me temo que le voy a pegar si lo hace otra vez.

Señorita R.: Eric, ¿qué tipo de criatura te hace sentirte tranquilo y relajado de verdad?

Niño: Una mariposa blanca, señorita.

Señorita R.: Me pregunto si puedes entrar en tu interior y encontrar esa mariposa blanca hora mismo.

Niño: Si, señorita

Señorita R.: ¿Cómo te sientes?



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN GUIA DE APRENDIZAJE

Niño: Me siento bien

Señorita R.: ¿Crees que la próxima vez que suceda esto podrás acceder a tu interior y encontrar otra vez esa mariposa blanca?

Niño: si señorita.

La Señorita R. normalmente toca al niño en el hombro mientras éste accede a este estado por primera vez y, al hacerlo, tiene otra forma de volver a provocar el estado en otra ocasión. El uso del contacto o del anclaje verbal te asegura que estás en rapport antes de empezar y que el contacto es correcto⁵².

Es así como se experimentan diferentes anclajes que pueden ser visuales, auditivos o kinestésicos los cuales están articulados con el espacio y la lingüística buscando asociar un recuerdo o sensación agradable para desencadenar en las mismas condiciones una respuesta.

2.4 APRENDIZAJE BASADO EN EXPERIENCIAS

El modelo de estilos de aprendizaje elaborado por David Kolb supone que para que un individuo aprenda algo, este debe trabajar o procesar la información que recibe a saber:

Kolb identificó dos dimensiones principales del aprendizaje: la percepción y el procesamiento. Decía que el aprendizaje es el resultado de la forma como las personas perciben y luego procesan lo que han percibido.

Describió dos tipos opuestos de percepción: las personas que perciben a través de la experiencia concreta, y las personas que perciben a través de la conceptualización abstracta (y generalizaciones).

A medida que iba explorando las diferencias en el procesamiento, Kolb también encontró ejemplos de ambos extremos: algunas personas procesan a través de la experimentación activa (la puesta en práctica de las implicaciones de los conceptos en situaciones nuevas), mientras que otras a través de la observación reflexiva.

La yuxtaposición de las dos formas de percibir y las dos formas de procesar es lo que llevó a Kolb a describir un modelo de cuatro cuadrantes para explicar los estilos de aprendizaje⁵³.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN GUIA DE APRENDIZAJE

Hay que tener en cuenta que una experiencia directa y concreta es una situación del presente inmediato, por el contrario una experiencia abstracta es la que se obtiene cuando se indaga acerca de algo por medio de la lectura o cuando alguien se la cuenta o narra. Ambas experiencias concretas o abstractas se transforman en conocimiento cuando se da el proceso de reflexionar y pensar sobre ellas y cuando se experimenta de forma activa con la información recibida.

De las capacidades experiencia concreta (EC), observación reflexiva (OR), conceptualización abstracta (CA) y experimentación activa (EA) se detectan cuatro estilos de aprendizaje, de ahí la teoría de los cuadrantes cerebrales de Ned Herrmann que “muestra cuatro formas distintas de operar, de pensar, de crear, de aprender y, en suma, de convivir con el mundo” 54.



A continuación se describen los cuatro tipos dominantes de estilos de aprendizaje:



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN GUIA DE APRENDIZAJE

| Características del alumno convergente | Características del alumno divergente | Características del alumno asimilador | Características del alumno acomodador |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Pragmático | Sociable | Poco sociable | Sociable |
| Racional | Sintetiza bien | Sintetiza bien | Organizado |
| Analítico | Genera ideas | Genera modelos | Acepta retos |
| Organizado | Soñador | Reflexivo | Impulsivo |
| Buen discriminador | Valora la comprensión | Pensador abstracto | Busca objetivos |
| Orientado a la tarea | Orientado a las personas | Orientado a la reflexión | Orientado a la acción |
| Disfruta aspectos técnicos | Espontáneo | Disfruta la teoría | Dependiente de los demás |
| Gusta de la experimentación | Disfruta el descubrimiento | Disfruta hacer teoría | Poca habilidad analítica |

| | | | |
|-------------------------|-----------------|--------------------|--------------|
| Es poco empático | Empático | Poco empático | Empático |
| Hermético | Abierto | Hermético | Abierto |
| Poco imaginativo | Muy imaginativo | Disfruta el diseño | Asistemático |
| Buen líder | Emocional | Planificador | Espontáneo |
| Insensible | Flexible | Poco sensible | Flexible |
| Deductivo | Intuitivo | Investigador | Comprometido |

Fuente: http://www.cca.org.mx/profesores/cursos/cep21/modulo_2/modelo_kolb.htm/ Consultado 17.10.13

Las características de los cuatro cuadrantes permiten identificar la presencia cerebral y la de las personas a su alrededor. Principalmente para los líderes, asesores y capacitadores es importante saber comunicarse con los distintos tipos de personas. En su rol de facilitador, brindar un acompañamiento en el proceso de enseñanza- aprendizaje, facilita y crea un mecanismo para el fortalecimiento del grupo, además de reconocer las debilidades individuales que se desarrollarán paulatinamente mejorando el aspecto carente.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN

GUIA DE APRENDIZAJE

Cuadrantes cerebrales

| | |
|---|--|
| <p>1 CORTICAL IZQUIERDO A.K.V EL EXPERTO</p> <p>LOGICO ANALITICO BASADO EN HECHOS CUANTITATIVO</p> <p>Comportamientos: Frio, distante, pocos gestos, voz elaborada, intelectualmente brillante, evalúa, crítica, irónico, le gustan las citas, competitivo, individualista.</p> <p>Procesos: Análisis, razonamiento, lógica, rigor, claridad, le gustan los modelos y las teorías, colecciona hechos, procede por hipótesis, le gusta la palabra precisa.</p> <p>Competencias: Abstracción, matemático, cuantitativo, finanzas, técnico, resolución de problemas.</p> | <p>3 CORTICAL DERECHO V.K.A EL ESTRATEGA</p> <p>HOLISTICO INTUITIVO INTEGRADOR SINTETIZADOR</p> <p>Comportamientos: Original, humor, gusto por el riesgo, espacial, simultaneo, le gustan las discusiones, futurista, salta de un tema a otro, discurso brillante, independiente.</p> <p>Procesos: Conceptualización, síntesis, globalización, imaginación, intuición, integra por medio de imágenes y metáforas.</p> <p>Competencias: Creación, innovación, espíritu de empresa, artista, investigación, visión de futuro.</p> |
| <p>Realista 2 LIMBICO IZQUIERDO V.A.K EL ORGANIZADOR</p> <p>ORGANIZADO SECUENCIAL PLANEADOR DETALLADO</p> <p>Comportamientos: Introverso, emotivo, controlado, minucioso, maniático, monólogo, le gustan las fórmulas, conservador, fiel, defiende su territorio, ligado a la experiencia, ama el poder.</p> <p>Procesos: Planifica, formaliza, estructura, define los procedimientos, secuencial, verificador, ritualista, metódico.</p> <p>Competencias: Administración, organización, realización, puesta en marcha, conductor de hombres, orador, trabajador consagrado.</p> | <p>Idealista 4 LIMBICO DERECHO V.A.K EL COMUNICADOR</p> <p>INTERPERSONAL SENTIMIENTOS ESTETICO EMOCIONAL</p> <p>Comportamientos: Extradivertido, emotivo, espontáneo, gesticulador, lúdico, hablador, idealista, espiritual, busca aquiescencia, reacciona mal a las críticas.</p> <p>Procesos: Integra por la experiencia, se mueve por el principio del placer, fuerte implicación afectiva trabaja con los sentimientos, escucha, pregunta, necesidad de compartir, necesidad de armonía, evalúa los comportamientos.</p> <p>Competencias: Relacional, contactos humanos, diálogo, enseñanza, trabajo en equipo, expresión oral y escrita.</p> |

Fuente: <http://www.iclcoach.com/aacademicos/ICL%20CUADRANTES%20CEREBRALES.pdf>
Consultado 17.10.13

2.5 MODELO MILTON

El modelo de Milton Erickson se utiliza en la PNL para describir el conjunto de estructuras lingüísticas que se pueden usar para inducir y mantener un estado de trance, con el fin de superar problemas y contactar sus recursos. El trance es un estado en que la persona está motivada para aprender de su parte inconsciente de manera interior y directa y no está influenciado por nadie, las respuestas del paciente solo guían al terapeuta para continuar con el paso siguiente.

Milton suponía que siempre hay una intensión positiva detrás de cada actuar, que las personas disponen y encuentran los recursos para hacer el cambio y siempre eligen las mejores opciones, por eso su modelo estuvo guiado a propiciar más elecciones y expectativas. Sus terapias consistían en generar una fuerte sintonía con su paciente, compartir y entender su realidad a través de las experiencias sensoriales conduciendo a un estado de paz interior, esto acompañado de un tono de



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN GUIA DE APRENDIZAJE

voz suave y una respiración profunda y tranquila del paciente, es aquí cuando se van introduciendo las sugerencias. “No hay que decir “Ahora cierre los ojos, siéntase cómodo y entre en trance”. Hay que ir diciendo “Es fácil cerrar los ojos cuando usted lo desee... sentirse cómodo... mucha gente encuentra sencillo y cómodo entrar en trance”. Este tipo de comentarios generales cubre cualquier tipo de respuesta, al tiempo que lo va introduciendo en la situación de trance”⁵⁵. Esta estructura beneficiosa del lenguaje, tiene mucha influencia para establecer cambios y tomar decisiones, jugar con las palabras, conocer su significado y formar expresiones lleva a generar conductas positivas.

Una técnica clave utilizada por Milton Erickson es la “serie afirmativa” que consiste en “Recibir tres hechos innegables uno detrás de otro, es mucho más probable que consideremos también como verdadera la declaración siguiente” ⁵⁶.



Esta técnica es comúnmente utilizada por los vendedores para persuadir al cliente, quienes son excelentes y efectivos comunicadores dado que establecen pronto como van a dar lugar a la comunicación y el contenido de la misma, tienen claro cómo van hacer su tarea y el logro del objetivo “vender”. Inician diciendo cosas obviamente ciertas y seguidamente introyectan sus productos o servicios dando información de sus características y beneficios; es así como el consumidor termina fácilmente dando su consentimiento y el vendedor sigue ofreciendo sus productos influyendo y asegurándose que las cosas van a su manera.

Lo anterior se complementa con las coletillas del sí que permiten distraer la mente consciente y de esa manera disipar la resistencia, esto se da con una estructura final de una frase, añadiendo una pregunta, entonces la comunicación va directamente a la mente inconsciente que es lo que se quiere, ¿verdad? Algunas coletillas del sí: ¿Verdad que lo harás?, ¿Verdad que sí?, ¿A que sí?, ¿A que es así?, ¿no crees?, ¿A que es verdad, eh?, ¿Cierto?, ¿No es cierto que lo hice?.

A manera de ejemplo se puede mencionar: “Son las 10 de la mañana, hemos terminado la primera tarea, nos quedan 30 minutos, así que ahora sería un buen momento para pensar en algunas cuestiones interesantes que podemos debatir, ¿verdad?” ⁵⁷.

Otra técnica para influir en las personas es el seguimiento (pacing) y guía (leading) “Se refiere a llegar al punto intermedio con las personas y sintonizar con ellas en el punto donde actualmente se encuentran (pacing) para luego dirigir las o guiarlas hacia donde tú quieras (leading). Sabes que



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN GUIA DE APRENDIZAJE

tienes rapport porque, una vez lo tienes, ya puedes dirigir a la gente”⁵⁸; cuanto más se compenetre el facilitador o guía con las personas, mayor sintonía se creará, generando un entorno cómodo y agradable permitiendo perseguir y entender sus experiencias actuales antes de intentar guiarle; la habilidad está en armonizar no solo en el ambiente sino también en el lenguaje, es por esto que existen elementos lingüísticos claves aplicables en el pacing y leading, como lo son las palabras de enlace o transición que generan vínculos entre las distintas estructuras, declaraciones de hecho y sugerencias, es decir, se usan para notificar que unas cosas tienen relación de significado con otras, aun cuando no exista dicha relación entre ellas también se mencionan, algunas son: y, porque, como, cuando, mientras “Estas palabras son particularmente efectivas cuando se unen a palabras como: podía, podrías, puede, etc., llamadas auxiliares modales. Hay 4 tipos de auxiliares modales fáciles de usar que aumentarán la flexibilidad de tu lenguaje: posibilidad, probabilidad, imposibilidad e improbabilidad. Así que, mientras lees esta frase, podrías empezar a observar de qué maneras estos patrones del lenguaje te podrían ser útiles, ¿a que sí?” ⁵⁹.

| Posibilidad | Probabilidad |
|---------------|----------------|
| Puede que | Se podría |
| Se podrá | Podría |
| | Puede |
| Imposibilidad | Improbabilidad |
| No se puede | No podría |
| No se podrá | No se podría |

Fuente: CHURCHES

De otro lado hay que tener cuidado con aquellas palabras que tienen una presuposición implícita (significados ocultos en las frases, sintagmas o en palabras concretas) por tal motivo es posible que se interpreten en sentido contrario de lo que se quiere explicar o comunicar, algunas de estas palabras son: si, intenta, pero, no. ““Si” implica siempre la posibilidad de una elección; así que, evítala- a menos que quieras permitir varias posibilidades. “Intenta” tiene presuposición implícita de que podrías fracasar. Así que, si quieres el éxito de la persona, usa otra palabra (...) “Pero” niega siempre lo que se acaba de decir, así que, si no quieres que se te olvide o se descarte tu último elemento, usa otra palabra. Fíjate, en concreto, que empezar una frase con pero – cuándo tú continúas a partir de lo que dice otra persona- pone siempre a la otra persona a la defensiva. Tienes mucha más influencia si empiezas tu frase de otra manera, incluso si estás contradiciendo a tu interlocutor. ¡Y funciona realmente bien (p. ej., otro modo de verlo sería...). Otro orden interesante es el “no” (...) cuando utilizamos un “no”, puede que casualmente estemos haciendo que la gente piense en lo que en realidad queremos que eviten pensar” ⁶⁰.



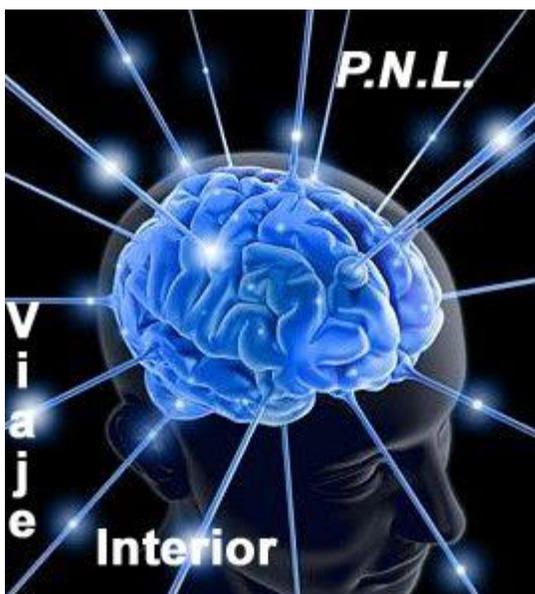
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN
GUIA DE APRENDIZAJE

Es así como se visualiza el poder que tienen las expresiones y palabras, hay que decir las y pensarlas en forma consciente, no es adecuado comenzar un diálogo con una palabra negativa porque se pone en alerta al receptor activando su estado interior y emocional con sensaciones de malestar, ansiedad o ira, que lo llevará a actuar de igual manera; por el contrario utilizar palabras positivas o estimulantes generan placer y alegría. Asimismo la motivación interior depende del estímulo que proyecte la palabra, esa fuerza alentadora e impulsadora para cumplir el objetivo, también es importante verificar si la otra persona está entendiendo exactamente lo que Usted quiere decir. Estas técnicas lingüísticas son apropiadas en el mundo de los negocios y eventos públicos donde la exposición tiene un significado contundente y positivo para el oyente.

B. Base de Consulta

| TÍTULO | AUTOR | EDICIÓN | AÑO | IDIOMA | EDITORIAL |
|---|---------------------|---------|------|--------|-----------|
| Introducción a la PNL | O CONNOR, Joseph | | | | |
| Aprender a Pensar | BONO, Edgard | | | | |
| Las Vanguardias Pedagógicas en la sociedad del conocimiento | ZUBIRIA, Julián, | | 1999 | | |
| Psicología Educativa | WOOLFOLK Anita | | | | |
| Aprender a Pensar | DE BONO, Edgard | | | | |

C. Base práctica con ilustraciones



4. ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE

ESTRATEGIA DE APRENDIZAJE 1: Análisis y Planeación

Descripción:

Discusión sobre las lecturas, artículos y videos.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN
GUIA DE APRENDIZAJE

Observación atenta y detallada de las éticas que emiten los niños y las personas que están en su contexto para lograr la respuesta de los demás.

Ambiente(s) requerido:

Aula amplia con buena iluminación.

Material (es) requerido:

Infocus.

Docente:

Con conocimiento de la materia.

5. ACTIVIDADES

- Controles de lectura
- Exposiciones
- Presentación del Trabajo final

Se presenta evidencia física y digital con el fin de evidenciar en el portafolio de cada aprendiz su resultado de aprendizaje. Este será evaluable y socializable.

6. EVIDENCIAS Y EVALUACIÓN

| Tipo de Evidencia | Descripción (de la evidencia) |
|---|---|
| De conocimiento: | Ensayo expositivo grupal de lecturas Definición del tema de investigación |
| Desempeño: | Trabajo grupal presentación del trabajo sobre estimulación temprana |
| De Producto: | Trabajo de realizado |
| Criterios de Evaluación (Mínimo 5 Actividades por asignatura) | Lectura análisis grupal: Técnica: forma expositiva dialogal. Procedimiento participativo grupal. Diapositivas y Revisión de documentales. Lecturas y análisis grupales de casos. |



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN
GUIA DE APRENDIZAJE

| | | |
|------------------------------------|---------------------------------------|--|
| | | |
| Elaborado por: (Docente) | Revisado Por: (Coordinador) | Reportado Por: (Vicerrector) |



Guía metodológica Psicopedagogía

Parvularia

Mgs. Karina Fonseca

2019

Coordinación Editorial Dirección:

Lucía Begnini Dominguez.

Coordinación Editorial:

Milton Altamirano Pazmiño, Alexis Benavides.

Diagramación: Sebastián Gallardo.

Corrección de Estilo: Lucía Begnini.

Diseño: Sebastián Gallardo.

Instituto superior tecnológico Japón

AMOR AL CONOCIMIENTO