



# La comunicación

## Lenguaje Verbal y no Verbal



## La comunicación

### Concepto de comunicación

#### ¿Por qué es importante saber comunicarse?

¿Qué significa comunicación?

La comunicación es un ciclo o círculo que se realiza entre dos o más individuos. Cuando uno se comunica con otra persona, escucha su respuesta y reacciona con propios pensamientos y sentimientos. Solamente prestando atención al interlocutor tienes idea de lo que hará o dirá después; y tu interlocutor responde a tu conducta de la misma forma.

Todos nos comunicamos mediante palabras, calidad de voz y con el cuerpo: posturas, gestos, expresiones. Nos comunicamos aún cuando no decimos nada y nos mantenemos quietos. Por esto, la comunicación está compuesta por un mensaje que pasa de una persona a otra. ¿Cómo sabemos que el mensaje que damos es el mensaje que reciben los demás?

La comunicación es mucho más que las palabras que emitimos; éstas solo forman una pequeña parte de nuestra expresividad como seres humanos.

De forma muy clara, el lenguaje corporal y el tono marcan una enorme diferencia en el impacto y en el significado de lo que decimos. No es tan importante qué decimos sino cómo lo decimos.

En la PNL y como en tantas otras disciplinas y actividades de crecimiento personal, se habla de la importancia de la Comunicación Eficaz.

Quien se comunica eficazmente puede obtener los siguientes beneficios:

- Alcanza mejor los objetivos.
- Coordina las acciones de manera efectiva.
- Genera mejores instancias de negociación.
- Reconoce y gestiona positivamente los conflictos.
- Inspira respeto y ejerce mayor influencia.

### Valor del lenguaje verbal y no verbal Sistemas representativos

Utilizamos nuestros sentidos externamente para percibir el mundo e interiormente para “representarnos” la experiencia a nosotros mismos.

El que tenga oídos... El lenguaje verbal se manifiesta a través de las lenguas. Cada lengua posee un conjunto de signos orales y muchas de ellas también sus correspondientes signos escritos, por medio de los cuales se comunican entre sí los miembros de una determinada



comunidad. Por ello se dice que el lenguaje verbal posee una doble manifestación: lengua oral y lengua escrita. Estos dos códigos poseen sus diferencias.

En el primero, las señales son producidas vocalmente y recibidas a través del oído, es más espontáneo y se produce ante un interlocutor, lo que permite que entren en juego otros elementos que no son sólo las palabras (pausas, gestos, entonaciones, interrupciones, énfasis...).

En el segundo, se emplean signos gráficos que se perciben por la vista y se utilizan, aparte de las letras que representan los sonidos, otros signos gráficos que sustituyen pausas, entonaciones y énfasis: signos de puntuación, signos de exclamación y de interrogación, negritas, mayúsculas, colores... A pesar de que hay muchos pueblos que han transmitido y siguen transmitiendo su cultura en forma oral, la escritura ha sido decisiva en el desarrollo cultural de la humanidad.

### **Para compartir**

El interés que genera el estudio de la gestualidad es un campo propicio para introducir a los niños y a los jóvenes en el mundo de la investigación. Podrían investigar, por ejemplo, cuáles son los gestos que identifican a personas de su entorno familiar y a sus compañeros, si los estados de ánimo como la rabia, la alegría, la tristeza, generan gestos diferenciadores. Así contribuiríamos a desarrollar en ellos su capacidad de observación y de evaluación de su comportamiento. A los jóvenes se les podrían plantear interrogantes como: ¿usamos los mismos gestos en situaciones comunicativas formales e informales?, ¿en Venezuela gesticulan de la misma manera los andinos y los caraqueños?, ¿hay diferencias entre la gestualidad femenina y la masculina?, ¿en relación con los gestos, hay normas establecidas por la comunidad cuya violación implica una sanción social?

El que tenga ojos... El lenguaje no verbal también posee varias manifestaciones:



El lenguaje kinésico o cinético: señales comunicacionales que tienen que ver con los movimientos, actitudes y expresiones corporales y faciales que utilizamos los seres humanos cuando interactuamos.



Las metaseñales: señales comunicacionales que el ser humano ha creado para representar una realidad ya existente de modo que esa representación sustituya a dicha realidad. El ser humano ha creado imágenes o representaciones gráficas que se conocen como íconos y símbolos.



Las paraseñales: señales comunicacionales que reflejan la cultura a la cual se pertenece como son el vestuario, los adornos, el maquillaje, el arreglo del cabello...



Todas estas diversas manifestaciones han dado lugar a que se hable de muchos lenguajes: el lenguaje de la música, de la matemática, de la informática...



Dentro del lenguaje cinético, en el terreno artístico, encontramos expresiones como la danza, la pantomima y el teatro.

Asimismo, las nuevas tecnologías han introducido gran profusión de imágenes visuales y sonoras que todos conocemos como lenguaje audiovisual.

## Interpreta mi silencio

Esta expresión resume la capacidad comunicativa del silencio. Hay silencios que son más elocuentes que las palabras. En el ámbito teatral se reconoce y valoriza la importancia de los silencios y de las pausas que comunican tanto como los parlamentos. El silencio y la pausa, fundamentales en toda conversación, implican acallar nuestras palabras, ideas o juicios para escuchar al otro, desde ese silencio de respeto al interlocutor. Por otra parte, el silencio es necesario para la comunicación con nosotros mismos, para estar en contacto con nuestra interioridad, para conocernos mejor.

**Algo para recordar** Toda persona, al interactuar, hace uso de diversas posiciones corporales y de su gestualidad. En estos gestos y posiciones se reflejan los valores impuestos por el contexto sociocultural que marca tales manifestaciones como adecuadas o inadecuadas. Así, por ejemplo, se puede caer en actitudes problemáticas al utilizar, en situaciones formales, gestos con los brazos, las manos y los dedos para



expresar conceptos marcados por la obscenidad o por la violencia. También pueden resultar inadecuadas diversas posiciones del cuerpo, de los brazos, de las piernas, al sentarse, al pararse, al comer, sin tomar en cuenta las pautas impuestas en contextos formales. Los gestos y posiciones son valorados de manera diferente en situaciones en las que prevalezca menor o mayor confianza.

En PNL, las maneras como recogemos, almacenamos y codificamos la información en nuestra mente –ver, sentir, oír, gustar y oler- se conocen con el nombre de **sistemas representativos**. Son las formas en las que percibimos la realidad y la codificamos en nuestra mente.

- Visual:** El canal visual lo utilizamos para obtener y describir todo lo que ocurre en el mundo interno y externo. Así, podemos hablar de colores, imágenes, podemos recordar una situación “viéndola”...
- Auditivo:** Este canal es el utilizado preferentemente por personas que perciben el mundo a través de las palabras, los sonidos, la narración y descripción hablada o escrita.
- Kinestésico:** Es el canal de las sensaciones, el táctil, el de la percepción a través del movimiento, tacto y emoción. Se reconoce cuando alguien nos habla en términos de “me siento...”

### **Características de personas Visuales, Auditivas y Kinestésicas**

Se estima que un 40 % de las personas es visual, un 30 % auditiva y un 30 % Kinestésica.

#### **Personas predominantemente (V) Visuales**

Las personas entienden el mundo tal como lo ven, aprenden a través de la vista: fotografías, esquemas, diagramas de flujo, etc. Para comunicarse utilizan verbos y expresiones que tienen que ver con el sentido de la visión: ver, imaginar, proyectar, enfocar, punto de vista, etc. Su aspecto físico es generalmente esbelto, tienden a alargar el cuello y su movimiento corporal es fijo.

Debemos evitar:

- El desorden visual y así evitaremos romper su cadena imaginativa.

Conductas de las personas predominantemente visuales:

- Se acuerdan de rostros, paisajes, fotografías y decoraciones.
- Cierran los ojos y perciben la realidad por la vista.
- Son organizados, ordenados y observadores.
- Se impacientan si tienen que escuchar un largo tiempo.
- Pasan de un tema a otro sin darse cuenta.
- Tienen un movimiento corporal fijo y te miran directamente a los ojos.
- Tienen buena ortografía para ellos es importante el buen aspecto.



- Les gusta las películas.
- Su sistema de concentración y creación es con los ojos hacia arriba.

Esperan de nosotros:

- Retienen sobre lo que ve. Necesitamos mostrarles imágenes, figuras, ilustraciones, todo relacionado a la vista.
- Darles una versión detallada con un objetivo.
  - Como no pueden recordar lo que oyen es necesario enviarles recordatorios con imágenes de apoyo.
- Cuando se quedan con la mirada perdida no sacarlos de ahí, sino apoyarlos con más imágenes para que tengan toda la escena.
- No recordarán nombres pero sí rostros.

Como llegar a ellos:

- Empieza con imágenes que evoquen logros y retos.
- Hazlo imaginar rápidamente y en cualquier orden.
- No le hables mucho, haz que él te cuente cómo, qué, de qué manera.
- Utiliza palabras como “¿Cómo lo ve?”, “este aspecto”, “imagínese que”, “¿ve lo que quiere decir?”, “¿para mi es perfectamente claro y para usted?”, “veo un proyecto brillante”.
- Complete estas palabras con frases inconscientes que le permitan tomar consciencia de su proceso, por ejemplo: “A simple vista, podrá notar una excelente oportunidad”, “dale un vistazo al proyecto”, “luce muy bien con ese color hoy”, “mírelo desde esa perspectiva”.

Construcciones:

- Ya veo lo que quieres decir.
- Tiene un punto ciego.
- Cuando vuelvas a ver todo esto te reirás.
- Tras la sombra de la duda.
- El futuro aparece brillante.

### **Personas predominantemente (A) Auditivas**

Las personas auditivas dialogan tanto interna como externamente y aprenden escuchando y hablando, memorizan por pasos, por secuencias. Para comunicarse utilizan los predicados auditivos: oír, escuchar, hablar, contar, decir, sonar. Suelen ser excelentes conversadores y les resulta fácil hablar de lo que sienten. Son más sedentarios, les gusta la música y su movimiento corporal es rítmico.

Conductas de las personas predominantemente auditivas:

- Les gustan los sonidos, la música y la tonalidad de nuestra voz y mueven los labios al leer.
- Son tranquilos, organizados y piden ir paso a paso.
- Hablan solo y se distraen fácilmente.
- Se visten de modo más conservador y discreto.



- Son sedentarios y a menudo cruzan los brazos.
- Recurren al “vos me dijiste que...”
- Les gustan las estadísticas, los detalles, los hechos.
- Su sistema de concentración y creación es con los ojos a los costados.

Esperan de nosotros:

- Que les repitamos paso a paso el proceso, ayudarlos con documentos que le permitan leer nuevamente a solas, ya que no podemos permitir que se olvide algún paso porque pierde el interés.
- No darles una visión global sino detallar todo el contenido, sin caer en las descripciones largas.
- No se fijan en las ilustraciones sino en lo que les prometemos.
- Hacerles recordar sus compromisos y los nuestros.

Como llegar a ellos:

- Haciéndoles preguntas que los ayuden a memorizar y recordar.
- Utilizando palabras como “me suena a”, “eso suena bien”, “lo escucho claramente”, “cuando me dices eso me emociono”, “me suena razonable”.
- Complementando con frases como “va a tono con lo que proyectamos”, “Soy todo oídos para usted”.

Construcciones:

- Vivir en armonía.
- En la misma onda.
- Expresado claramente.
- Una forma de hablar.
- Lejos de mis oídos.

### **Personas predominantemente (K) Kinestésicas**

Las personas kinestésicas aprenden haciendo. Son los que más gesticulan, los que más contacto físico necesitan y tienden a acercarse a las personas para comunicarse. Al hablar utilizan palabras como “siento”, “percibo”, “aprecio”. Son sensitivas y su movimiento corporal es el más rápido y su tono de voz lento.

Conductas de las personas predominantemente kinestésicas:

- Responden a muestras de cariño, se conectan contigo cuando les muestras tus sentimientos.
- Aprenden haciendo.
- Disfrutan la comida, la bebida, los perfumes.
- Prefieren las preguntas, cuestionarios, test y actividades manuales.

Esperan de nosotros:

- Necesitan estar involucrado en alguna actividad.



- Les gusta la acción, caminar, moverse.
- Recordarán muy poco la conversación, pero sí la impresión que le dejaste.

Como llegar a ellos:

- Gesticulando al hablar.
- Utilizando palabras como: “esto me da la impresión de que”, “tome, pruébelo”, “me siento bien a su lado”, “me es muy grato tratar con usted”, “sienta, le será muy útil”, “te sentirás feliz de hacer este proyecto”.

Construcciones:

- Estaremos en contacto.
- Lo siento en el alma.
- Poner el dedo en la llaga.
- Romper el hielo.
- Suave como un guante.

## **Posturas y ademanes**

Muchas veces al hablar, según sea la naturaleza del discurso, se adoptan diversas posturas y ademanes. Las posturas reflejan actitudes ante una determinada situación y también aspectos de la personalidad de los seres humanos. La proximidad o alejamiento (que corresponde al campo de la proxémica) y la orientación espacial (colocarse a un lado o al otro, adelante o atrás

Lenguaje verbal y no verbal también comunican. Pueden indicar grado de familiaridad con alguien, formalidad o informalidad de la situación comunicativa, estatus...

Las posturas son quizás las manifestaciones de lenguaje no verbal más observables y más fáciles de interpretar; sin embargo, tienen un valor dentro del contexto cultural y situacional en que se producen. Socialmente hay posturas consideradas apropiadas y otras que son rechazadas.





## ¿Y si nos atan las manos?

Si nos atan las manos sería muy difícil la comunicación, pues el lenguaje verbal suele acompañarse con múltiples movimientos corporales y gestuales. Hay ademanes que transmiten muchas cosas en sí mismos y otros que brindan apoyo a lo que se dice. El lenguaje verbal posee una variedad de posibilidades comunicativas que tienen que ver no sólo con las palabras que se dicen sino con la forma como se dicen. Los ademanes que hacemos con brazos y manos son fundamentales porque nos sirven para hacer énfasis en lo que decimos o para indicar algo con mayor precisión.



Expresiones como: “era de este tamaño”, “vamos para allá”, “es aquella casa”, van acompañadas de gestos que señalan lugar o dibujan tamaños o formas. Una experiencia interesante para darnos cuenta de la importancia de las manos en la comunicación es tratar de narrar un evento o hacer una argumentación sin mover las manos en absoluto.

## Gestualidad y contexto

El medio sociocultural establece patrones de conducta, incluso en los movimientos corporales que distinguen a los hombres de las mujeres y que son impuestos más por lo cultural que por lo biológico. Todas las culturas poseen movimientos que tienen un significado fijo; a estas manifestaciones corporales se les llama emblemas. Todos los seres humanos se saludan entre sí, incluso los simios se saludan de manera parecida a muchos humanos; sin embargo, hay diferentes maneras de saludarse según sea la sociedad y la cultura de los participantes en este ritual. Hay expresiones faciales que demuestran rabia, tristeza, alegría... Hay palabras y expresiones que van acompañadas de movimientos de cabeza, manos, dedos, ojos. Hay una actitud gestual diferente al preguntar o al responder. Por ejemplo, en la etapa de conquista entre los sexos son frecuentes las miradas rápidas o prolongadas al otro, el colocarse de frente y no de lado, la inclinación corporal de uno hacia otro.

No obstante, no es posible analizar el significado de un mensaje si no se toma en cuenta el contexto. No es sencillo interpretar el comportamiento no verbal porque la comunicación humana es sumamente compleja y responde a los innumerables patrones socioculturales.



## Cuando se escribe y se lee

Al escribir debemos tomar en cuenta la intencionalidad del hablante. Ejemplo, si se desea preguntar se emplean los signos de interrogación (¿?):

¿Vendrás a comer?

De igual modo, si se quiere evidenciar sorpresa o un estado de ánimo, se utilizan los signos de exclamación (!):

¡El trabajo quedó espectacular!

Es importante resaltar que en español los signos de interrogación y exclamación se colocan al inicio y al final; el que finaliza puede funcionar como punto y seguido:

-¿Se llevará a cabo la reunión?

-¡Así lo espero! Es muy importante.

-¿Vendrá Ud.?

En casos de abreviatura (Ud.) se debe utilizar el punto.



## Malos ojos son cariño



## ¡Ese perfume!

El ser humano, aunque no tiene el sentido del olfato tan desarrollado como otros animales para quienes es vital, emite y percibe olores enviando y recibiendo señales olfativas de las cuales muchas veces no está consciente, pero que surten su efecto comunicador. Es indudable que los olores despiertan sensaciones y hacen aflorar recuerdos. Hay sociedades que dan mayor importancia a la comunicación olfativa, valorizando y no ocultando los olores naturales del cuerpo, como es el caso de los pueblos árabes. Otras sociedades tratan de minimizarlos tal vez porque muchas sensaciones olfativas están ligadas a la actividad sexual y el sexo sigue siendo tabú en esas comunidades.

## Tacto y contacto

La primera experiencia sensorial es la táctil. En el vientre materno, el feto, aun cuando no tiene ojos ni oídos, ya reacciona ante estímulos táctiles. Al nacer comienza su relación con el ambiente a través del tacto. Se ha dicho que el aprendizaje emocional se inicia a partir del tacto. Por lo tanto, el contacto táctil tiene indudablemente un valor comunicativo que es determinado culturalmente y de acuerdo con el contexto situacional. Hay sociedades que presentan mayores manifestaciones de comunicación corporal que otras. Apretones de

mano, palmadas, besos en las mejillas o en la boca, tienen diferentes valores comunicativos que responden a lo contextual.



## Juegos, sueños y sonrisas

1 ¡Vamos a leer imágenes!

A continuación te presentamos pares de imágenes que representan una frase propia de la sabiduría popular del tipo:

HAZ BIEN Y NO MIRES A QUIEN.

Observa cada par de imágenes. ¿Ya estableciste la relación para construir estos refranes?



A mal tiempo, buena cara.



Más vale pájaro en mano que cien volando.



Caracón que se duerme se lo lleva la corriente.

2 Vamos a jugar haciendo mímica.

A continuación te presentamos una estrofa completa y seguidamente la misma estrofa pero incompleta. Le faltan palabras que tú completarás sin pronunciarlas; representalas a través de gestos. Trata de hacerlo cada vez más rápido, sin equivocarte ni omitir ningún gesto.

¡Atrévete!



Subiendo la montaña,  
una pulga me picó,  
la agarré por las orejas,  
y a pesar se me escapó;  
le metí un garrotazo,  
y un mordisco me metió.  
¡Me dan ganas de llorar!

Subiendo la ...,  
una ... me ...,  
la agarré por las ...,  
y a pesar se me ...;  
le metí un ...,  
y un ... me metió  
¡Me dan ganas de ...!



## Mapas y filtros



Cada individuo vive en su realidad única, construida por sus propias experiencias individuales de la vida y actúa de acuerdo a lo que percibe y así construye su propio mundo diferente a cada modelo de cada persona. El tipo de mapa que cada uno haga dependerá de lo que vea y sienta y a adonde quiera llegar.

**El mapa no es el territorio.** Solo nos focalizamos en aquello que nos interesa e ignoramos todo aquello que no es importante para nosotros.

### Filtros naturales

Tenemos muchos filtros naturales útiles y necesarios. El lenguaje por ejemplo, es uno de ellos. Es un mapa de nuestros pensamientos y

experiencias, trasladado al mundo real.

Nuestras creencias también actúan como filtros, haciendo que actuemos de maneras determinadas.

## ¿Cómo crear empatía de una manera rápida y eficaz?

### El rapport o empatía

El rapport o empatía es esencial para establecer una atmosfera de credibilidad, confianza y participación donde la gente pueda responder libremente. Pero ¿Cómo hacemos para entrar en empatía o sintonía con las personas, ¿cómo creamos una relación de credibilidad y cómo podemos mejorar esa habilidad?

En términos técnicos, el Rapport es una verdadera comunicación entre el inconsciente de dos personas, a través de la comunicación principalmente no verbal. Muchas veces se da de manera espontánea en amigos o pareja.

### El resultado de tres factores es el establecimiento de empatía.

**Coordinación:** consiste en adaptarse al ritmo de la otra persona tanto gestualmente (captando el tono general de su lenguaje no verbal y replicándolo de modo parecido), oralmente (adaptar el tono de voz y el ritmo del habla al de la otra persona) y, sobre todo,



emocionalmente (reflejando uno mismo el estado emocional de la otra persona para empatizar y a la vez hacer manifiesta esa empatía).

**Reciprocidad:** consiste en encontrar maneras de corresponder las aportaciones de la otra persona, sean estas acciones u oraciones

**Lugar común:** hace referencia a la necesidad de centrar el foco de los mensajes y las acciones hacia temas que sean de interés. Esto es algo que muchas veces hacemos sin darnos cuenta, al tantear los gustos y aficiones de una persona que acabamos de conocer y terminar hablando sobre algo sobre lo que nos resulta fácil dialogar.

## **Formas de negociación**

Conocer qué tipo de persona es la otra parte negociadora (auditiva, visual o kinestésica) nos facilita la preparación del proceso de negociación. La aplicación de la PNL requiere práctica y entrenamiento, el negociador debe preparar expresiones y palabras para cada tipo de personas, con el fin de que la comunicación resulte fluida y variada.

### **Negociadores visuales:**

Para ganarse su confianza hay que comunicarse con ellos mirándoles a la cara, utilizando palabras relacionadas con lo visual. Se sienten a gusto cuando se comunican con otras personas que también las utilizan, por lo que, cuando negociemos con este tipo de personas, debemos utilizar palabras y verbos visuales como; mirar, ojear, percibir, reparar, divisar, distinguir, advertir, contemplar, presenciar, asistir.

### **Los negociadores auditivos:**

Les gusta que se trate tema por tema. Para ganarse su confianza hay que hacer pausas frecuentes. Cuando la otra parte se está dirigiendo a nosotros hay que utilizar estímulos verbales que reflejen que se les está atendiendo y entendiendo: "sí", "entiendo". A la hora de negociar hay que organizarlas e ir tratando tema por tema, sin prisas. Se deben utilizar palabras relacionadas con atender, prestar atención, hacerse cargo, estar pendiente. Si una de las partes es auditiva y la otra visual es difícil que lleguen a un entendimiento, ocurre lo que comúnmente se llama "no hay feeling", "hay algo que no me convence". Esto es debido a que el visual habla más rápido, no termina las frases y trata varios temas a la vez, justo lo contrario al auditivo.

### **Los negociadores kinestésicos:**

Para ganarse su confianza tenemos que demostrarles cercanía, que estamos dispuestos a ir de su mano a cualquier lugar Les gusta ir despacio en las negociaciones, más aún que a los auditivos. Tratan tema por tema con una lentitud que suele poner nerviosos a los visuales. Al principio de la negociación, les gusta saludar muy amistosamente, no se sienten incómodos si se les habla muy cerca. Habitualmente saludan dando una palmada en la espalda. Para que se sientan a gusto con nosotros tenemos que demostrarles proximidad. Debemos utilizar palabras que describan sensaciones: palpar, tentar, sonar, pulsar, corresponder, pertenecer, repartir, importar, olfatear, indagar, averiguar, investigar, probar, paladear, saborear, degustar, agradar, placer, satisfacer, complacer, disgustar, desagradar.



Es difícil que un visual y un kinestésico se entiendan, al primero le gusta mantener una distancia prudencial a la hora de comunicarse con la otra parte, así tiene una visión general de ésta.

### La lectura visual, un proceso mental inconsciente

Los estudios han demostrado que los diferentes patrones oculares o movimientos del ojo indican tipos particulares de pensamiento. Dependiendo del tipo de movimiento del ojo, la persona puede estar utilizando diferentes sentidos y hemisferios cerebrales para procesar la información.

Son 6 patrones visuales universales:

#### Imágenes construidas:



Mirada hacia arriba y hacia la derecha:  
Construcción de imágenes, invención visual

#### Imágenes recordadas:



Mirada hacia arriba hacia la izquierda: Recuerdo visual

#### Sonidos construidos:



Mirada horizontal y hacia la derecha: Construcción de sonidos, invención auditiva



### Sonidos recordados:



Mirada horizontal y hacia la izquierda: Recuerdo auditivo

### Sensaciones corporales (kinestésico):



Mirada hacia abajo y hacia la derecha: Emociones, sensaciones, sabores

### Diálogo interno:



Mirada hacia abajo y hacia la izquierda: Diálogo interior, auditivo.

## Desarrollo de la percepción interna

El bucle de la comunicación tiene un punto de inicio: nuestros sentidos, nuestros ojos, oídos, boca y piel, y estos son nuestros únicos puntos de contacto con el mundo. El cerebro es el que procesa esta información en función a nuestra forma de pensar, experiencias, intereses y preocupaciones; filtros que modifican la realidad y dificultan la comunicación.

La PNL (Programación Neurolingüística) afirma que, si se mejora la capacidad de los sentidos, se puede transformar la vida y el objetivo es el desarrollo de una mayor sensibilidad sensorial.

Los pensamientos no siempre son conscientes y generalmente son producto de estímulos externos o internos. Los primeros por medio de la experiencia y los segundos por los recuerdos.

Un pensamiento estimula los mismos circuitos neurológicos que la misma experiencia realmente vivida, o sea que el pensamiento tiene los mismos efectos físicos directos.

Si pensamos que estamos comiendo un limón, aumentará nuestra salivación aunque no nos llevemos nada a la boca.

Si tres personas que tienen sistemas representativos habituales, leen el mismo libro, las tres tendrán opiniones diferentes.

Es importante conocer qué sistema representativo nos caracteriza a cada uno de nosotros y cuáles son los sistemas de las personas que nos rodean; porque es la forma de poder entenderse y comunicarse mejor.

Crear sintonía en la comunicación significa tratar de usar los mismos mecanismos para expresar nuestras ideas al mismo nivel.



## **La organización de estrategias y el desarrollo de las tres vías de representación interna básicas**

### **Aprender, desaprender y reaprender**

Comúnmente tenemos la idea que podemos hacer las cosas siempre de la misma manera y que no existen otras formas de hacer lo mismo. La verdad es que, si exploramos las posibilidades, existen muchas otras convenciones e instrumentos para re – crear o transformar la forma como elaboramos las cosas. Aprender a desaprender es dejar de hacer lo mismo de la misma manera, dejando las limitaciones que comúnmente tenemos, por otras que no hemos experimentado.

**Aprender:** Aprendemos automáticamente desde el momento de nacer. Aprendemos automáticamente a respirar, a comer y a tener movimientos que permiten sobrevivir. De allí en adelante, todo en la vida es un constante aprendizaje en donde voluntaria o involuntariamente, el ambiente y el entorno nos motiva a adoptar nuevas ideas, nuevas actitudes, nuevas habilidades que posteriormente se convierten en formas de pensar.

**Desaprender:** la idea fundamental de desaprender es independizarse de conceptos o ideas que se inculcan en la vida y en el entorno de la enseñanza y el aprendizaje. Significa reconocer que todo lo que se ha hecho no ha dado el resultado esperado y que es momento de dejar todas las creencias establecidas. Es iniciar cambios de mentalidad, de recopilar otra información y de encontrar otras formas de aprendizaje basado en experiencias positivas.

El desaprender también significa aprender y **reaprender**.

**Reaprender:** es una tendencia de actualizarse cambiando los paradigmas. Es volver a experimentar utilizando nuevos patrones para re significar y recodificar experiencias, lo que implica un esfuerzo personal.

Antes de preguntarnos ¿cómo se desaprende?, tenemos que preguntarnos, ¿qué estoy haciendo? ¿Qué estoy viendo? ¿Qué NO estoy viendo?

“Si siempre haces lo que siempre has hecho, siempre obtendrás lo que siempre has obtenido. Si lo que estás haciendo no funciona, haz otra cosa.”

### **Las cuatro etapas del aprendizaje son:**

1. Incompetencia inconsciente
2. Incompetencia consciente
3. Competencia consciente
4. Competencia inconsciente

