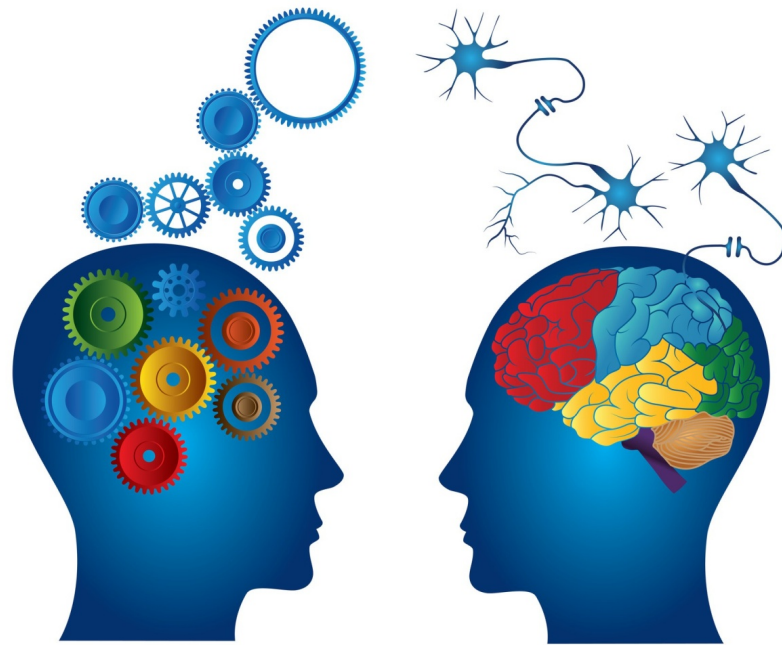


PNL



UNIVERSIDAD de la
FELICIDAD



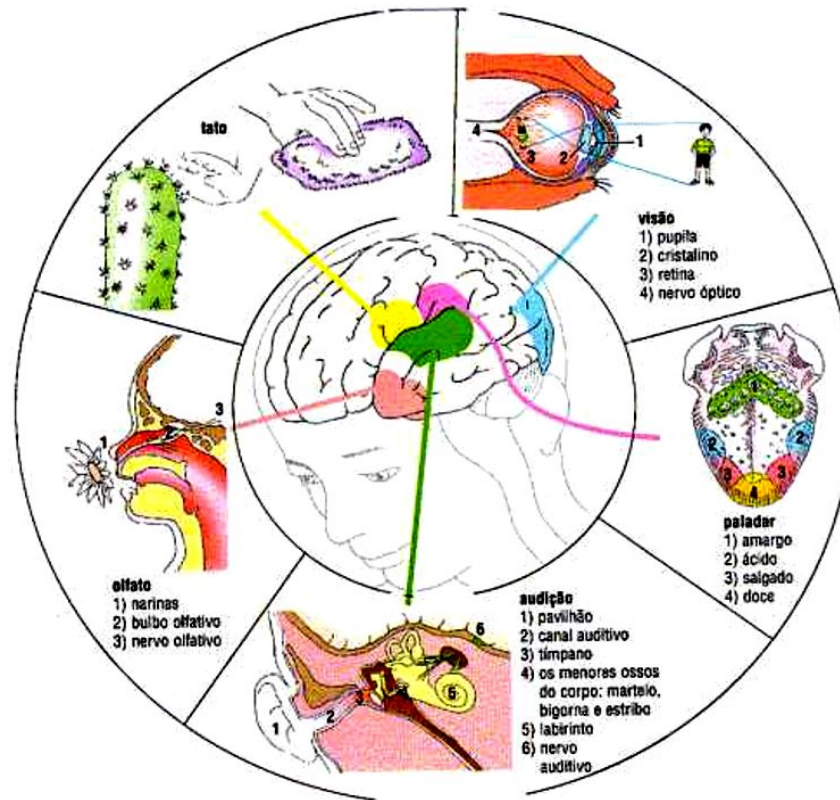
¿Qué es la PNL (PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA)?

Estudia los procesos a través de los cuáles, las personas pensamos, aprendemos, actuamos, organizamos nuestras informaciones internas, obtenemos recursos y cambiamos.

- Es una forma moderna de aprender a aprender.
- Identifica patrones de comportamiento de éxito (a veces generados inconscientemente) para luego utilizarlos de una forma consciente.

“ La **PNL** es el arte y ciencia de la excelencia personal. Es un arte, porque cada uno da su toque único personal y estilo a lo que esté haciendo, y esto nunca se puede expresar con palabras o técnicas. Es una ciencia, porque hay un método y un proceso para descubrir los modelos empleados por **individuos sobresalientes**”.

(Joseph O'Connor / John Seymour)



PROGRAMACIÓN: Son los programas y actividades mentales conscientes e inconscientes que decodificamos para poderlos reproducir, mejorar o modificar (software).



NEURO se refiere al sistema neurológico (sistema nervioso-corporal-somático de procesamiento de información). Los aprendizajes utilizan nuestra neurología y su arquitectura bio y fisiológica para almacenarse y manifestarse (todo comportamiento es resultado de procesos neurológicos). En PNL se considera Neuro donde se guardan todos los aprendizajes y la información.(hardware)

LINGÜÍSTICA está relacionada con el lenguaje y la comunicación verbal y no verbal, a través de los cuales las representaciones nerviosas son ordenadas, codificadas y significadas (VACOG), es decir, nuestros procesos y experiencias de base neurológica se expresan a través del lenguaje verbal y no verbal.

V	Visual	Vista
A	Auditivo	Oído
C/K	Cinestésico	Tacto / Sentimiento
O	Olfativo	Olfato
G	Gustativo	Gusto

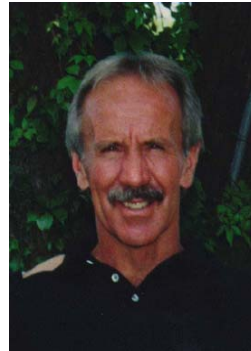


Historia de la PNL

Richard Bandler
(Informático y
Terapeuta Gestáltico)



John Grinder
(lingüista, psicólogo y
profesor Universidad)



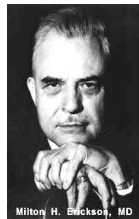
MODELADO
(práctico y observacional)



Fritz Perls

(1893-1970)

Terapia Gestáltica



Milton Erickson

(1901-1980)

Hipnoterapeuta



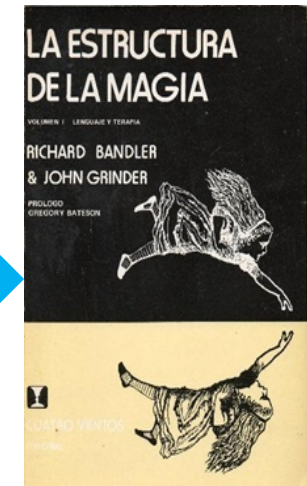
Virginia Satir

(1916-1988)

Terapia Familiar

Origen de la PNL

1975



Gregory Bateson (antropólogo y experto en comunicación e impulsor de la Teoría de los Sistemas)



EVOLUCIÓN DE LA PNL

PNL de 1ª Generación: la correspondiente a la iniciada por Grinder y Bandler y se caracteriza por la intervención de un experto en el cambio hacia otra persona, actuando básicamente en el contexto de tratamientos individualizados y centrandose en la resolución de problemas. Era la época del llamado “cambio remediativo” (cambio en comportamientos).

PNL de 2ª Generación: a medida que se fueron implementando nuevos modelajes, la PNL puso el acento del cambio en lo evolutivo y en lo relacional, abarcando campos como la enseñanza, la negociación, la salud, etc... y dejando el campo psicoterapéutico. Se incidió en temas como las creencias y los valores de las personas y organizaciones (nacimiento del trabajo con la línea del tiempo).



EVOLUCIÓN DE LA PNL

PNL de 3ª Generación: surgió a finales del siglo XX, poniendo énfasis en los cambios generativos y sistémicos, donde aspectos como la identidad, la misión, y la visión tienen un lugar preferente tanto en individuos como en organizaciones.

PNL de 4ª Generación: Neurociencia aplicada a la vida y al trabajo.



CUERPO

MENTE

SER

EMOCIONES



UNIVERSIDAD de la
FELICIDAD



80 - 90% Enseñarlo a otros

45 - 80% Aprendizaje Kinestésico

30 - 45% Actitud de Aprendizaje

20% Escribir

10% Oír

“Somos arquitectos de nuestro cerebro”

Ramón y Cajal. 1906

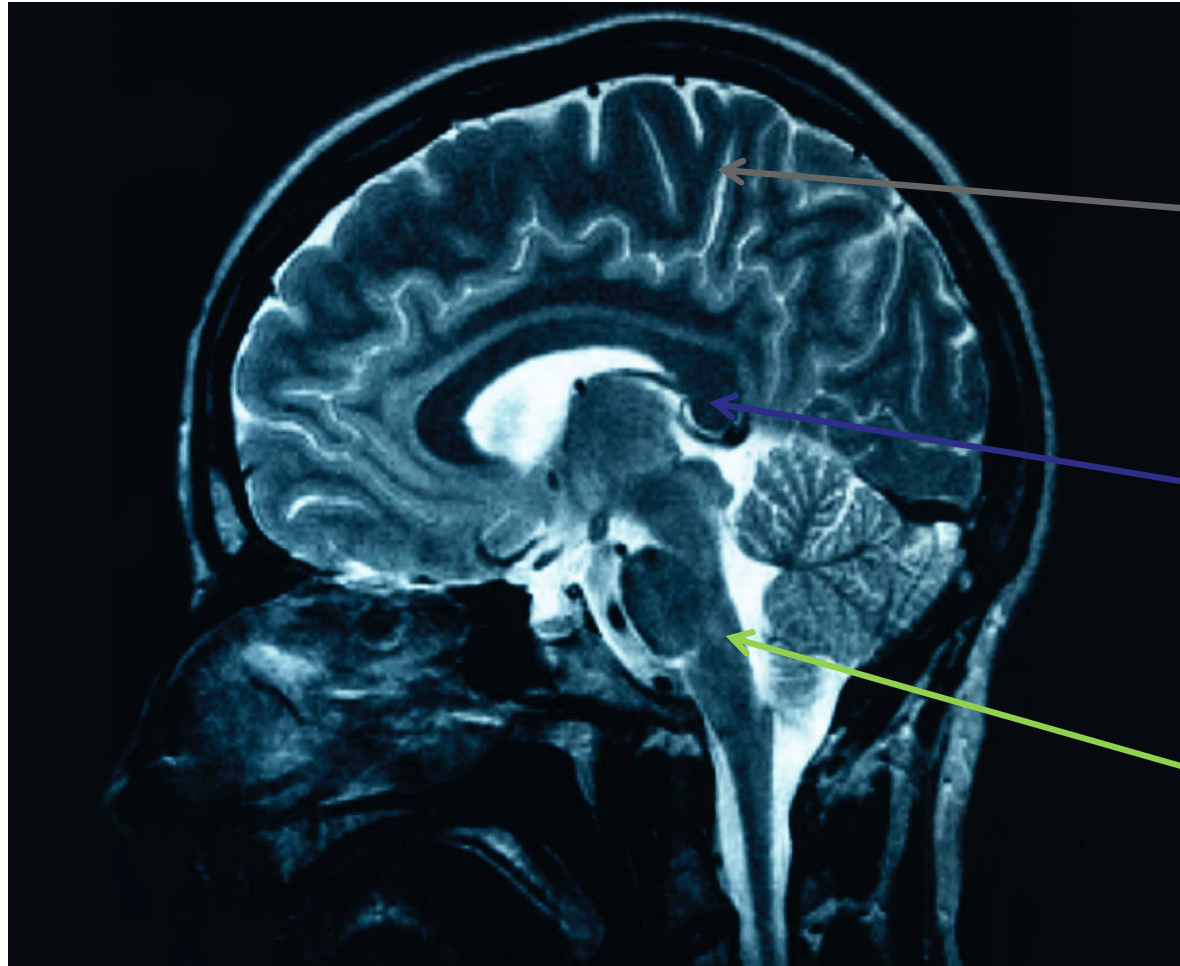


Podemos cambiar la estructura de nuestro cerebro para optimizar el bienestar físico, mental y emocional (Neuroplasticidad).

Neurociencia



LOS 3 CEREBROS



Neocórtex:

Aparece hace 100 mil millones de años.

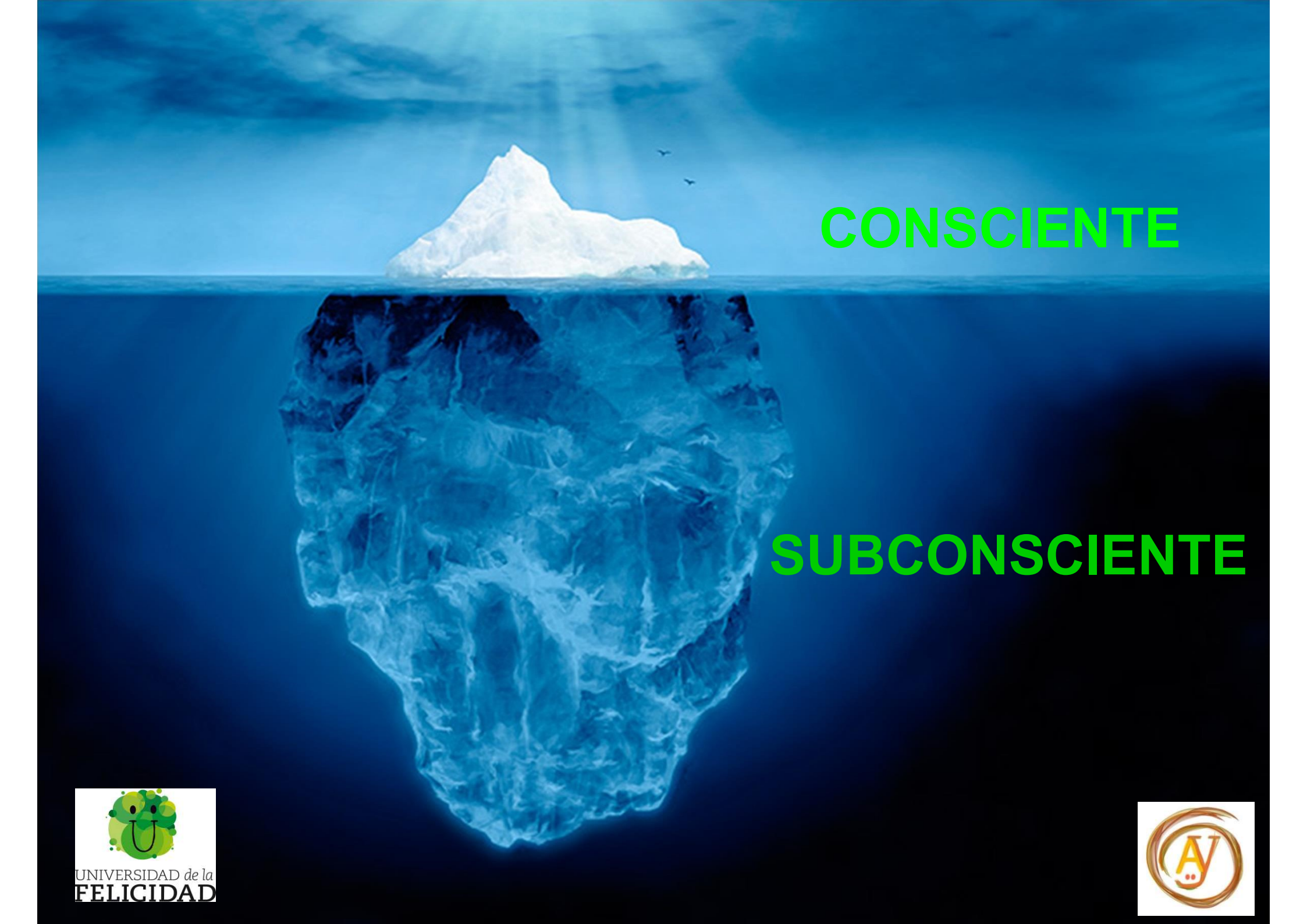
Cerebro Límbico:

Aparece hace 300 mil millones de años.

Cerebro Reptiliano:

Aparece hace 500 mil millones de años.



An iceberg floating in a deep blue ocean under a blue sky with a few birds. The small tip of the iceberg is above the water, while the much larger, jagged base is submerged. The word 'CONSCIENTE' is written in green to the right of the visible tip, and 'SUBCONSCIENTE' is written in green to the right of the submerged part.

CONSCIENTE

SUBCONSCIENTE



CONSCIENTE: 7%

The diagram features a large iceberg floating in a blue ocean under a blue sky. The small tip of the iceberg is above the water line, while the vast majority of the iceberg is submerged below the surface. A large green arrow points downwards from the water line, passing through the submerged part of the iceberg and pointing towards the bottom of the diagram.

INCONSCIENTE: 93%

ENTORNO

COMPORTAMIENTO

**CAPACIDADES/
HABILIDADES**

CREENCIAS

VALORES

IDENTIDAD

TRANSPERSONAL

- **Entre 60.000 y 80.000 pensamientos diarios.**
- **+ 100.000.000 neuronas.**
- **+ 100.000.000.000.000 Conexiones.**



P → S → A = R





UNIVERSIDAD de la
FELICIDAD





UNIVERSIDAD de la
FELICIDAD





Reglas de funcionamiento de la mente:

- Todo pensamiento o idea causa una reacción física. Somos un conjunto inseparable de mente y cuerpo. Miedos, obsesiones, preocupaciones, etc..., afectan a nuestra fisiología. Si persisten o se repiten lo suficiente tienden a generar cambios orgánicos.
- La mente no puede mantener indefinidamente dos ideas opuestas o contradictorias sin generar conflicto.



Reglas de funcionamiento de la mente:

- Lo que se espera tiende a hacerse realidad. El inconsciente utiliza los medios a su alcance para realizar lo que esas ideas sugieren. Esto funciona tanto para lo que deseamos como para lo que tememos que ocurra.
- Una vez que una idea ha sido aceptada por nuestro inconsciente, sólo se va si es reemplazada por otra. Cuanto más tiempo permanece, mayor es la resistencia a ser reemplazada. Cada cambio llevado a la práctica, disminuye la resistencia a futuros cambios.



Reglas de funcionamiento de la mente:

- La mente no diferencia entre bueno y malo, ni entre realidad y ficción.
- La mente no diferencia entre presente, pasado y futuro.

PRESUPOSICIONES o POSTULADOS EN LA PNL

Conjunto de principios que aportan una visión completa de la realidad en que existimos.

NO SON, NI PRETENDEN SER “LA VERDAD”

Su objetivo es constituir un modelo diseñado (a partir de la experiencia, que no de la teoría) para generar de forma rápida y eficaz opciones útiles de comportamiento para la persona.

1. EL MAPA NO ES EL TERRITORIO

Nuestra realidad no es lo que hay, sino la que percibimos (5 sentidos) e incluso como la interpretamos. La realidad no es una, depende del filtro de cada uno, de la percepción individual, y ese filtro está sometido a nuestras creencias y valores los cuáles se construyen a través de nuestra experiencia principalmente.



Filtros = “gafas de ver”

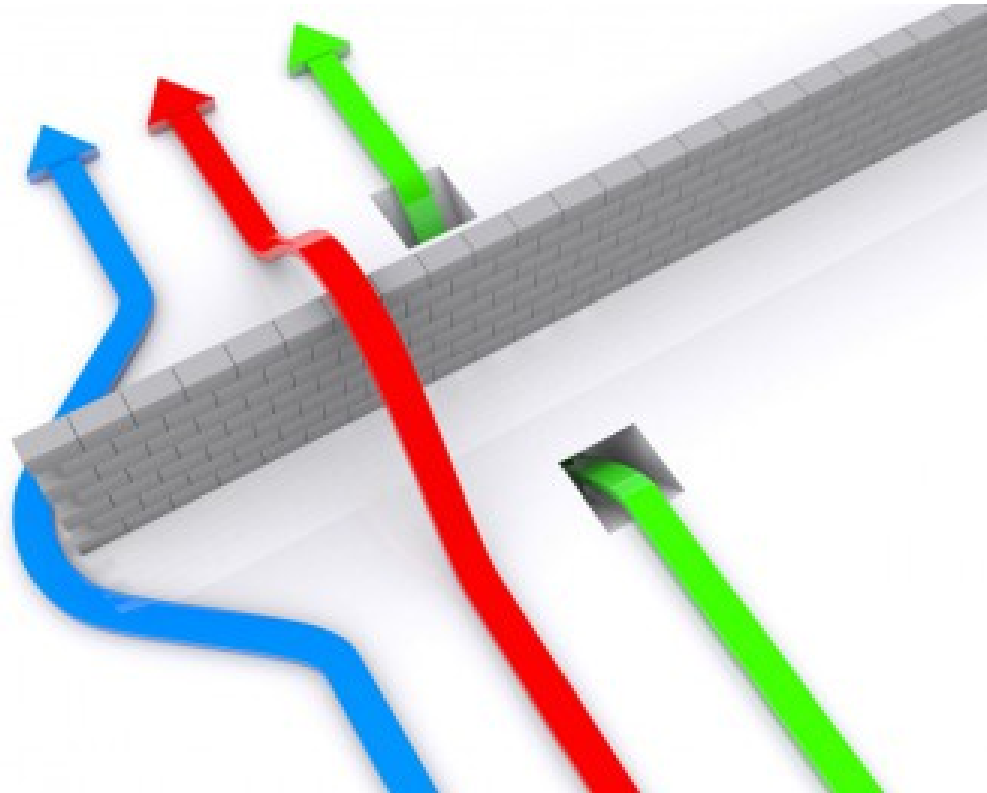
Mapas: construcciones mentales de la realidad, a partir de las experiencias vividas, su percepción e interpretación posterior.



2. LA GENTE REACCIONA SEGÚN SU MAPA DEL MUNDO



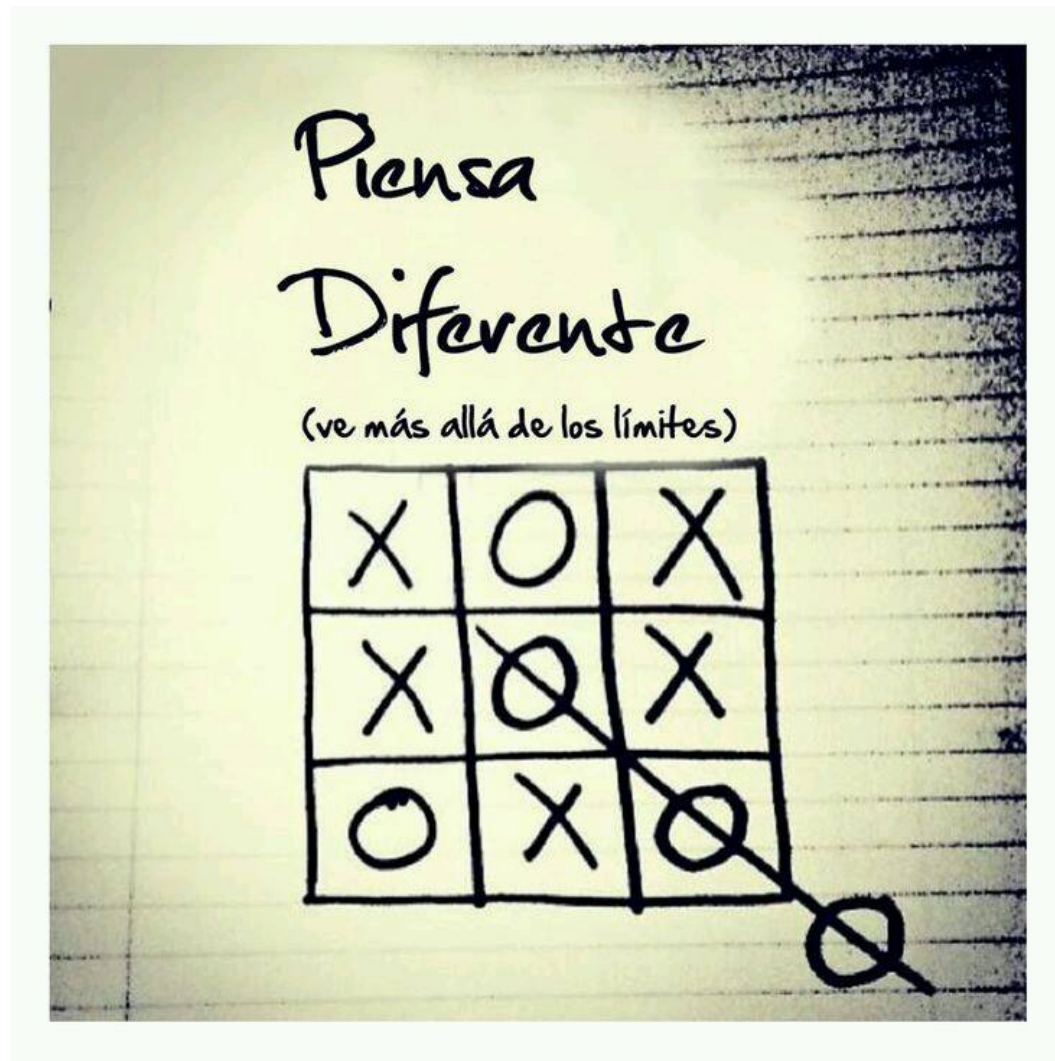
3. EL FRACASO NO EXISTE, SIMPLEMENTE HAY RESULTADOS DE LOS CUALES PODEMOS APRENDER



4. EL SIGNIFICADO DE TODA COMUNICACIÓN ES LA RESPUESTA QUE ESTA SUSCITA



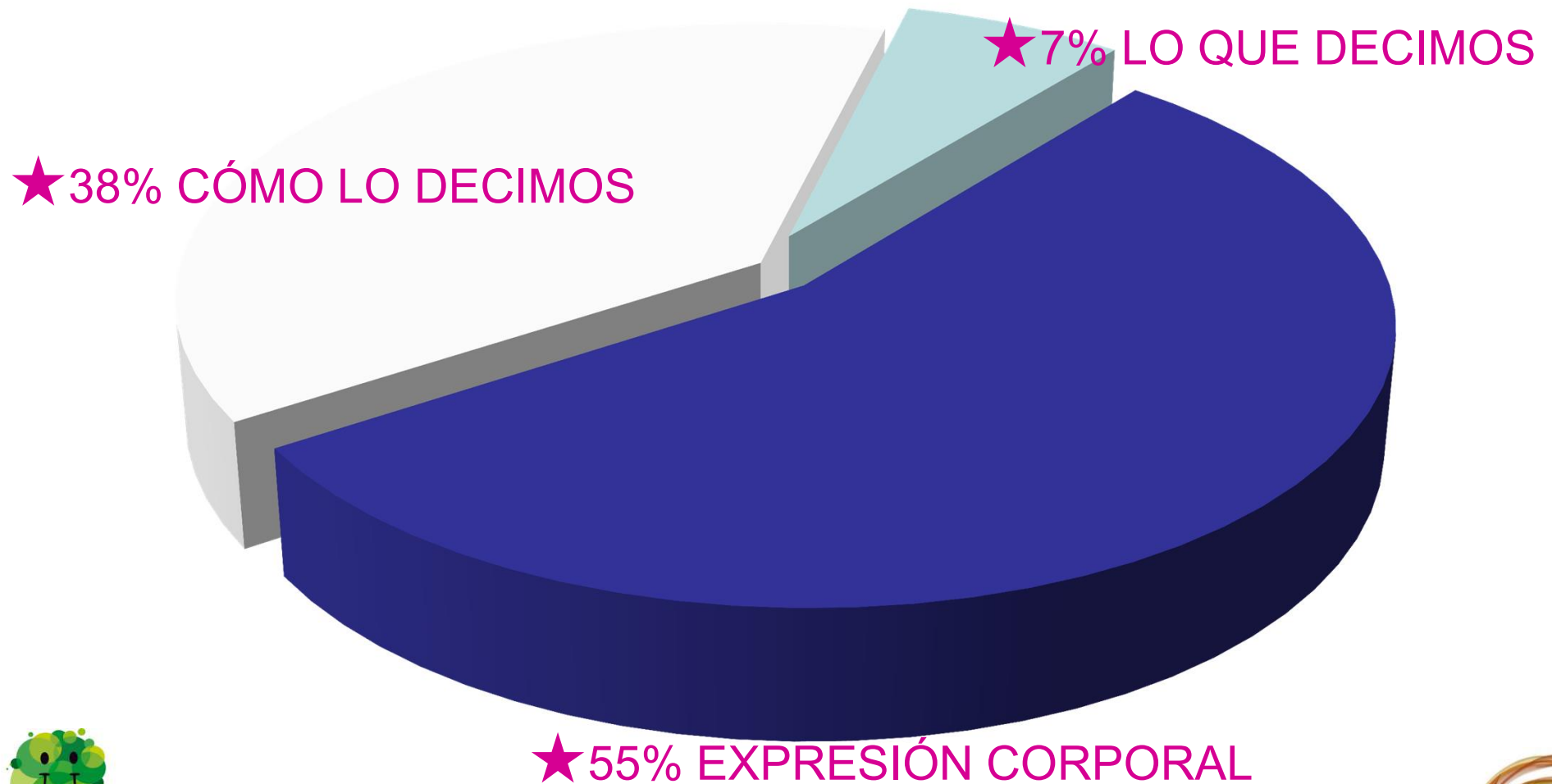
5. SI LO QUE ESTAS HACIENDO NO FUNCIONA, HAZ ALGO DISTINTO



6. ES IMPOSIBLE NO COMUNICAR



NO PODEMOS NO COMUNICAR



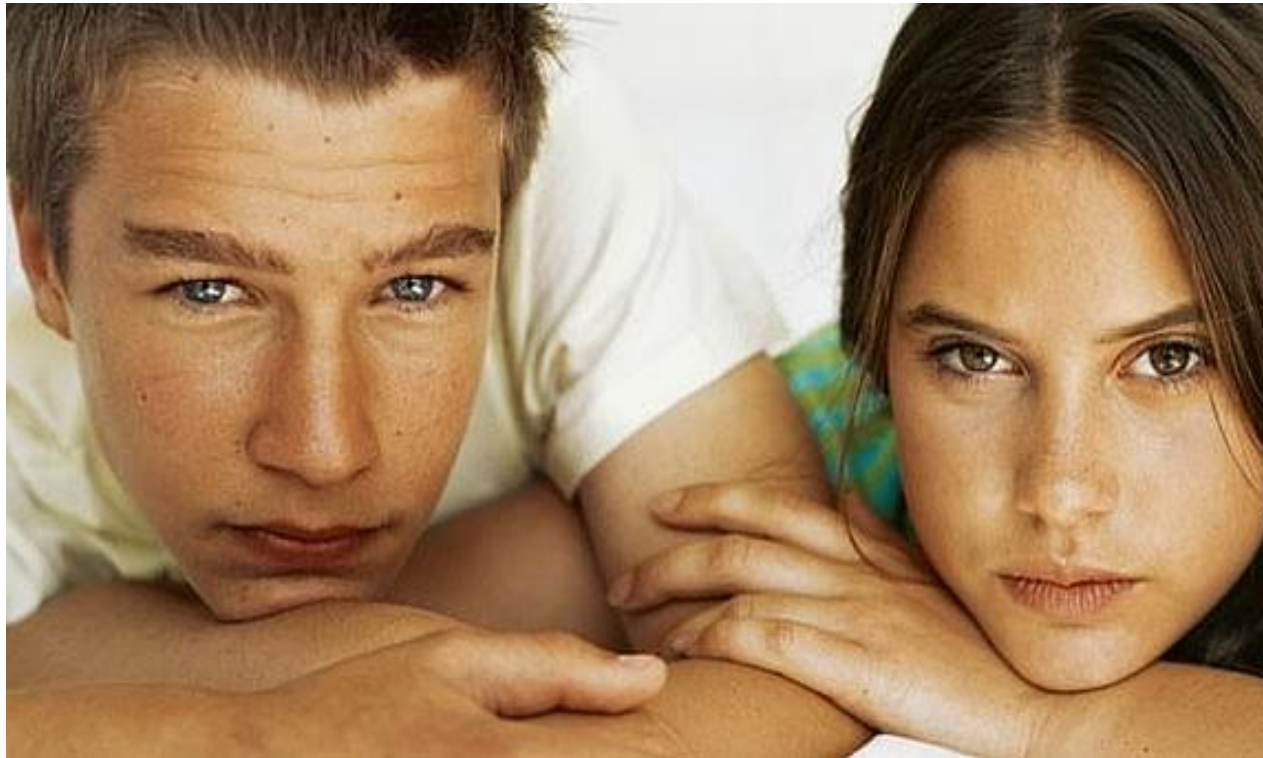
7. TODO INDIVIDUO DISPONE DE TODOS LOS RECURSOS NECESARIOS PARA LOGRAR LOS RESULTADOS QUE QUIERE



8. TODA CONDUCTA CONLLEVA UNA INTENCIÓN POSITIVA



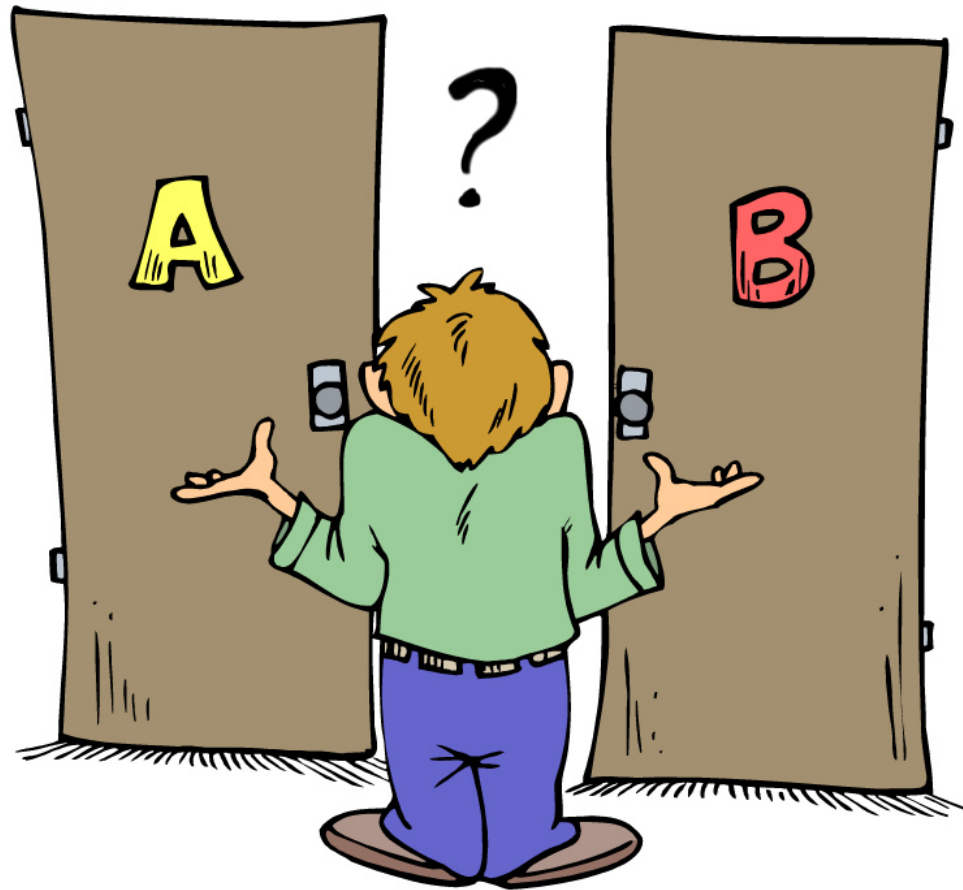
9. LA GENTE ES MUCHO MÁS QUE SU COMPORTAMIENTO



10. CUERPO Y MENTE ESTÁN ENTRELAZADOS E INCIDEN UNO SOBRE LA OTRA



11. PODER ESCOGER ES MEJOR QUE NO PODER HACERLO



12. CONSTRUIR MODELOS DE RENDIMIENTO EXITOSO CONDUCE A LA EXCELENCIA



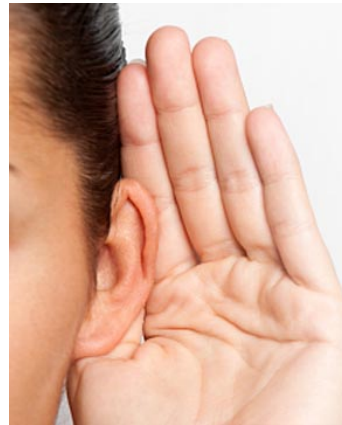
SISTEMAS REPRESENTACIONALES

**CANAL
VISUAL**



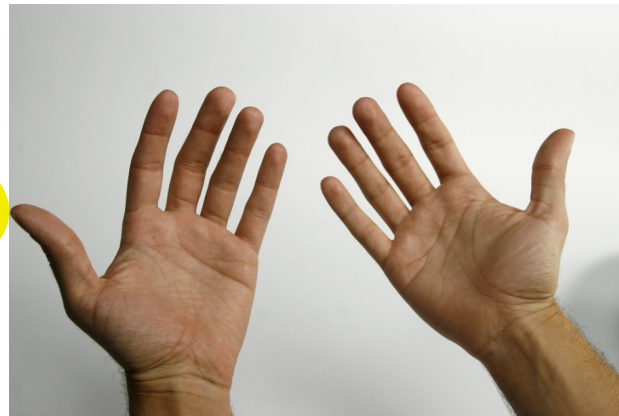
VISUALES

**CANAL
AUDITIVO**



AUDITIVOS

**CANAL
KINESTÉSICO**



KINESTÉSICOS



SISTEMAS REPRESENTACIONALES

CANAL VISUAL



Aprenden observando o leyendo. Poner a su disposición gran cantidad de imágenes, diagramas y material de lectura. Utilizar fotos e imágenes para ilustrar puntos e ideas clave, y recordarle que se construya imágenes mentales y utilice visualizaciones para recordar la información relevante. Para enseñarle nuevos comportamientos mostrarle los elementos clave e interpretación de papeles. Para discutir ideas, dibujarlas con símbolos, gráficos y diagramas. Utiliza papel, lápices y rotuladores de colores.



SISTEMAS REPRESENTACIONALES

CANAL AUDITIVO

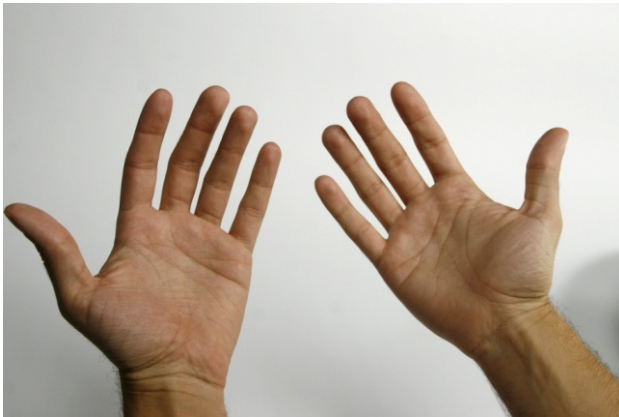


Aprenden mejor escuchando y hablando. Explicaciones cuidadosas, repetir los puntos clave y animarles a hacer muchas preguntas. Crucial darle definiciones claras. Pasar los diagramas a afirmaciones, describir las imágenes en palabras y hablar de ellas. Actuar como caja de resonancia y animar a pensar en voz alta. Repetir lo que dice para que pueda escuchar sus propias ideas en la voz de otro. Usar cintas de audio, grabar ideas claves y escucharlas. Que use el teléfono para comunicarse contigo y que hable. Les gusta discutir sus problemas con sus amigos, explicar sus ideas y reformular puntos de vista en otras palabras.



SISTEMAS REPRESENTACIONALES

CANAL KINESTÉSICO



Necesitan estar físicamente implicados, siempre moviéndose y ensayando cosas. Enfoque de manos a la obra, aplicando métodos de prueba y error con los que el cliente pueda explorar y experimentar físicamente. Prosperan con prácticas, ejercicios y ejemplos de la vida real sobre las ideas clave. Invitarles a escribir una y otra vez, confeccionar listas. Que representen físicamente sus ideas para encarnarlas en su cuerpo. Visualizaciones con todos sus sentidos, que ensayen e interpreten lo que harán en ellas.



SISTEMAS REPRESENTACIONALES

CANAL VISUAL



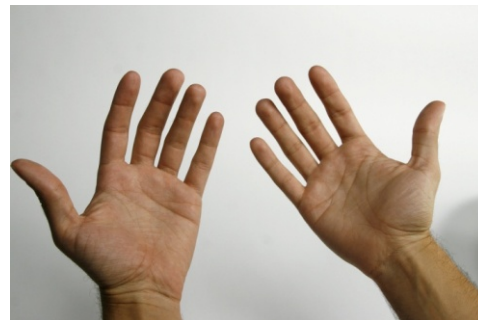
- Ya **veo** lo que quieres decir
- Le echaré una **ojeada**
- A simple **vista...**
- Ya lo **veremos**

CANAL AUDITIVO



- EL que quiere oír que oiga
- Le **escucho**, prosiga
- Habla **alto y claro**
- Me **suen**a lo que dices

CANAL KINESTÉSICO



- Esta situación no me **huele** bien
- Me **encanta** este postre
- Fue una discusión bastante
- **acalorada**
- No me da buena **sensación**



VAK

	Visual	Auditiva	Quinestésica
Movimiento de Ojos	Arriba	Centro	Abajo a la izquierda
Tono	Alto	Medio	Bajo
Tensión muscular	Alta	Media	Bajo
Respiración	Zona alta del tronco	Zona media del tronco	Zona baja del tronco
Postura	Hombros altos	Hombros en balance	Hombros bajos
Gestos	Parpadeo rápido	Cabeza atrás	Cabeza firme
Características	Señala los ojos, manos móviles, piel pálida.	Señala oídos, tórax desarrollado. Piel uniforme	Se toca el cuerpo, movimientos lentos, pies en tierra



Ven a descubrir...



UNIVERSIDAD de la
FELICIDAD



PNL y APRENDIZAJE

Aprendizaje = conexión neuronal o sináptica nueva
(creación de mapa o autopistas neuronales).

a) **Por impacto** (ej: hecho relevante impacta en nuestra neurología generando una fuerte y nueva conexión neuronal).

"Una fobia es el ejemplo del potencial de aprendizaje de nuestro cerebro, pues exponiéndose a una situación aprende en apenas unos segundos a tener una respuesta intensa que puede durar años" (Richard Bandler).

b) **Por repetición** (ej: una acción repetida en el tiempo comienza creando unos lazos neuronales débiles y con la repetición se van fortaleciendo, hasta que el aprendizaje queda automatizado en forma de "**competencia inconsciente**").



Aprendemos y automatizamos no sólo conductas, sino también actitudes de nuestros mayores, y se hace de dos modos:

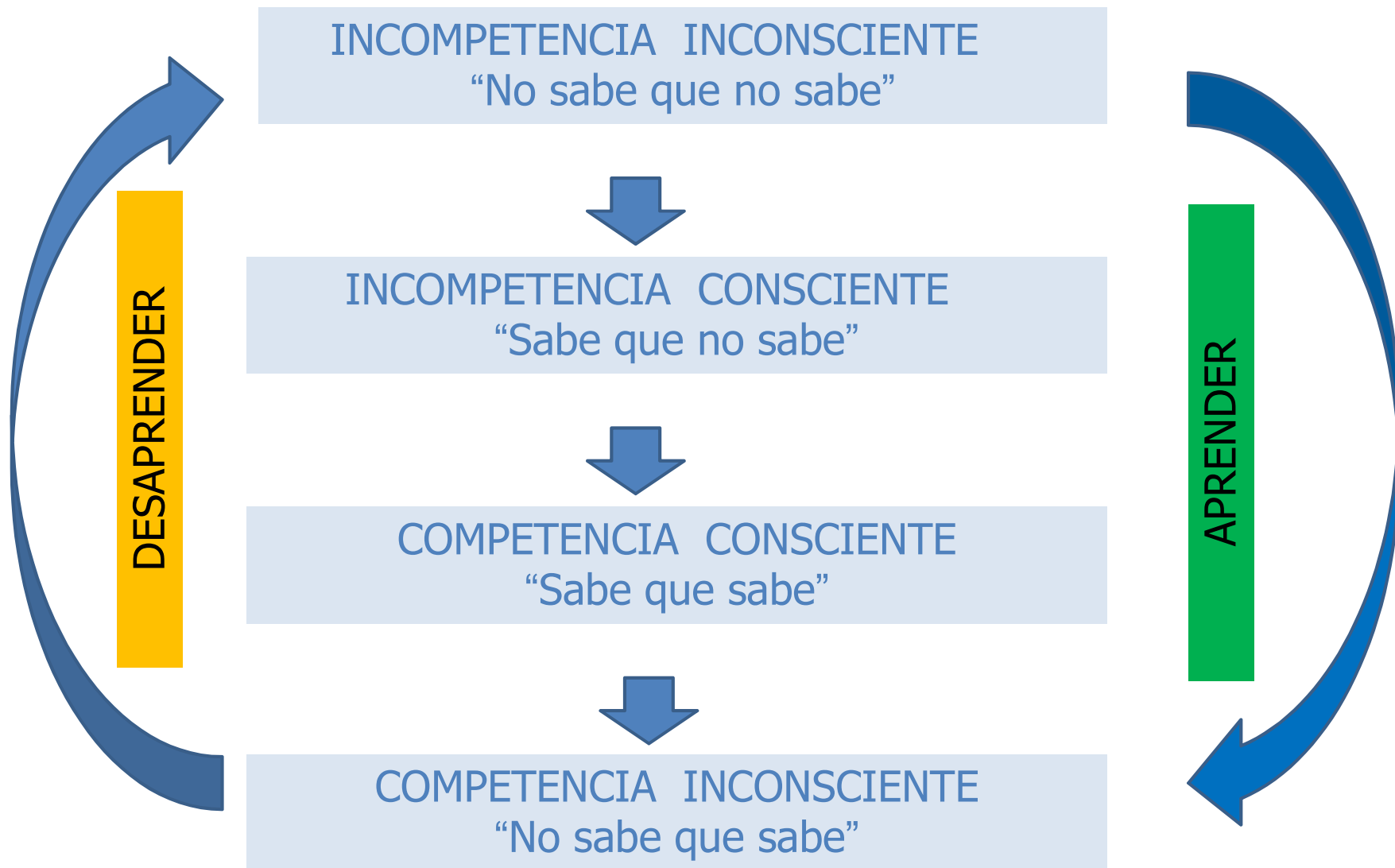


Por similitud: se repite un comportamiento o actitud percibido que resultó atractivo o placentero.



Por contraste: se repite un comportamiento o actitud contrario a lo percibido, al no haber resultado éste atractivo.





SUBMODALIDADES

Las sub-modalidades son las cualidades de la información que percibimos a través de los sistemas representacionales, es decir son las características de las imágenes, los sonidos, las sensaciones, los sabores y los olores.

Estas cualidades es la manera en como las personas codifican (registran) el impacto de las experiencias que se les presentan.

Fruto de nuestra neurología que es capaz de crear el lenguaje y en respuesta a esa codificación, aparece también el diálogo interno.



VISUALES

Luminosidad, contraste, claridad, tamaño, ampliación, blanco y negro/color, intensidad, saturación, equilibrio de colores, forma, localización, distancia, foco, duración, movimiento [diapositiva/película], velocidad, dirección del movimiento, 3/2 dimensiones, perspectiva, punto de vista, asociado/disociado, 1er/2º plano (persona/contexto), pantalla desdoblada o imágenes múltiples, enmarcada/panorámica, altura/anchura, orientación [movimiento giratorio/ inclinado, etc.], densidad [granulación], transparencia/opacidad, dirección de la luminosidad, simetría, vertical u horizontal, inclinación, digital [palabras], brillo, distorsión, nitidez, simetría, etc.

AUDITIVAS

Tonalidad, ritmo [velocidad], volumen, continuo/interrumpido, timbre o tonalidad, duración, digital, asociado/disociado, localización, distancia, contraste [armonía/ disonancia], 1er/2º plano, claridad, número, simetría, resonancia con el contexto, fuente interna-externa, mono/estéreo, dirección del sonido, ruidos, voces, etc.



CINESTÉSICAS

Presión, localización, extensión, textura, temperatura, movimiento, duración, intensidad, forma, frecuencia [tempo], número, densidad, externo/interno, humedad, olor, peso, sabor, etc.

Una manera útil de subdividir sensaciones sería la siguiente:

- a.** Táctiles: las sensaciones de la piel.
- b.** Propioceptivas: las sensaciones de los músculos y otras sensaciones internas de la postura, situación en el espacio, respiración, etc.
- c.** Meta - sentimientos también llamados emociones, sensaciones o cinestésico visceral, porque aparecen generalmente en el abdomen, pecho o en la línea media del torso. Estas sensaciones no son sensaciones/percepciones directas, sino representaciones derivadas de otras sensaciones/percepciones.



SUB-MODALIDADES VISUALES

La Imagen Que Ves, ¿Qué Cualidades Tiene?

- * Color / blanco y negro. ¿La imagen es en color o en blanco y negro?
- * Luminoso / sombreado. ¿La imagen es clara o sombreada?
- * Tamaño de la imagen. ¿Cuál es el tamaño de la imagen?
- * Localización en el espacio. ¿Dónde se sitúa la imagen: delante, arriba, abajo?
- * Nítida o borrosa. ¿Es nítida la imagen?
- * Encuadrada o panorámica. ¿Tiene un cuadro o contorno preciso ó es panorámica?
- * Movimiento o estática. ¿Tiene movimiento?
- * **Asociado/disociado** ¿Estás presente en la imagen? ¿Eres actor o espectador?

SUB-MODALIDADES AUDITIVAS

El Sonido Que Oyes, ¿Qué Cualidades Tiene?

- * Volumen ¿El sonido es fuerte o débil?
- * Ritmo ¿El ritmo es rápido o lento?
- * Duración ¿El sonido es constante o interrumpido?
- * Mono / estéreo /alrededor ¿Se oye de un solo lado, de dos o alrededor?
- * Tonalidad ¿El sonido es grave o agudo?
- * Localización ¿De dónde proviene el sonido?
- * Distancia ¿A qué distancia sitúa el sonido?
- * **Diálogo Interno** ¿Hay diálogo interno?



SUB-MODALIDADES CINESTÉSICAS
La Sensación Que Tienes, ¿Qué Cualidades Tiene?
¿Qué sientes? ¿Cómo es la sensación? ¿Dónde está situada?

- | | |
|--------------------|--|
| • Presión | ¿Hay una presión fuerte o débil? |
| • Peso | ¿Esta sensación es pesada o ligera? |
| • Temperatura | ¿Es una sensación cálida o fresca? |
| • Movimiento | ¿Es una sensación estática o de movimiento? |
| • Duración | ¿Es prolongada o intermitente? |
| • Interna /externa | ¿Es una sensación interna dentro del cuerpo o externa sobre el |
| cuerpo? | |



6.2. PREDICADOS

Los predicados, o las palabras de proceso – procesuales, son las que expresan acciones y relaciones: verbos, adjetivos y adverbios, e indican el modo como la persona está representando internamente la información (visualmente, auditivamente, cinestésicamente, olfativamente y gustativamente).

Es útil detectarlos y acompañarlos, para usar dicha codificación en la comunicación con la otra persona.

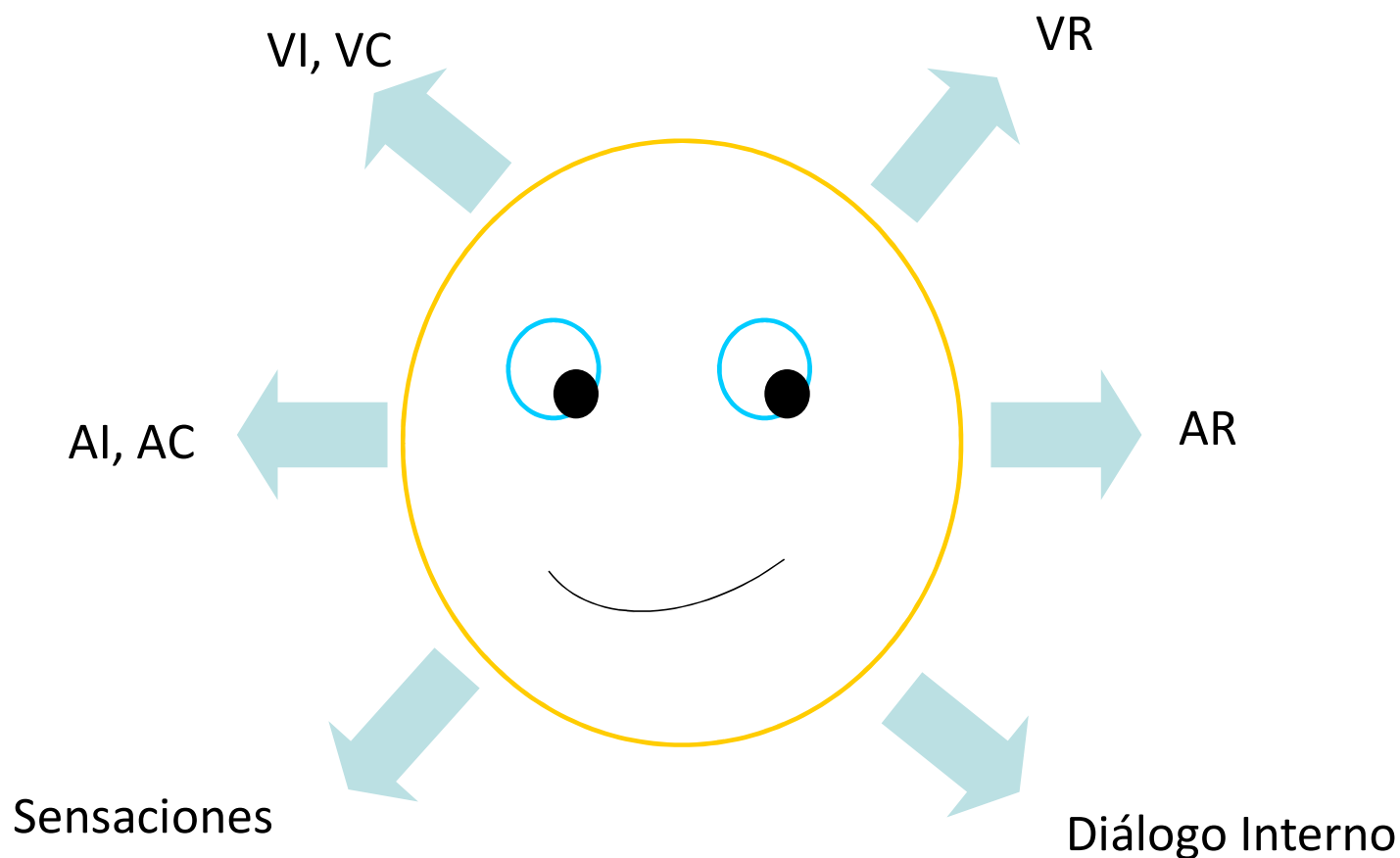


VISUALES	AUDITIVAS	CINESTESICAS	INESPECIFICAS
Apagar	Anunciar	Agradable	Aprender
A simple vista	Armonía	Amargo	Captar
Bonito	Barullo	Áspero	Comunicar
Brillante	Cantar	Dulce	Conocer
Claro	Click	Emocional	Decidir
Color	Comentario	Equilibrar	Detalle
Cristalino	Decir	Fácil/difícil	Entender
Flash	Describir	Felicidad	Escoger
Foco	Escuchar	Frío/caliente	Estimular
Foto	Estallido	Humedad	Estudiar
Gráfico	Explicar	Leve	Intuición
Horizonte	Gritar	Mover	Orientar
Iluminar	Hablar	Notar	Percibir
Ilusión	Leer	Olfato	Reconocer
Ilustrar	Murmullo	Perfume	Recordar
Imagen	Oír	Pesar	Relacionar
Imaginar	Palabra	Resistir	Reución
Mirar	Preguntar	Salado	Saber
Observar	Ritmo	Sentir	Salida
Obstáculo	Rumores	Suave	Sorpresa
Perspectiva	Sintonía	Tenso	
Punto de vista	Sonar	Temblar	
Revelar	Susurrar	Tocar	
Ver	Tono		
	Volumen		
	Voz		

**SON PALABRAS QUE CADA
PERSONA PUEDE PROCESAR
POR CUALQUIER SISTEMA DE
REPRESENTACIÓN**

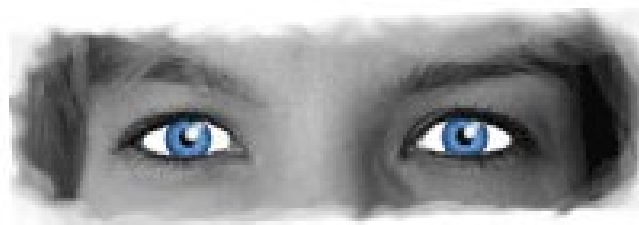


6.3. MOVIMIENTOS OCULARES

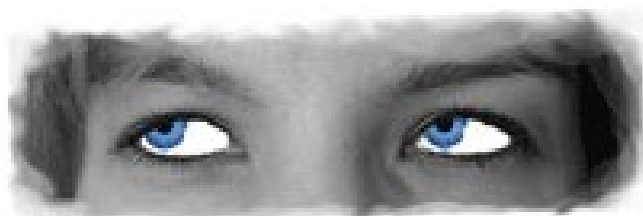


VC - VISUAL CONSTRUIDO **VR** - VISUAL RECORDADO
AC - AUDITIVO CONSTRUIDO **AR** - AUDITIVO RECORDADO
C - CINESTÉSICO **DI** - DIÁLOGO INTERNO

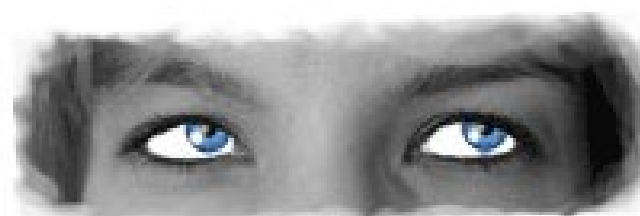




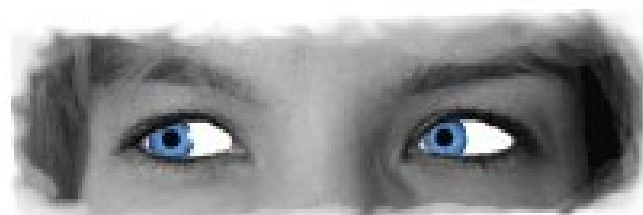
Visualización



Imágenes Construidas Visualmente



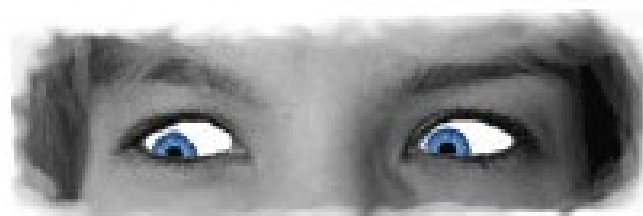
Imágenes Recordadas Visualmente



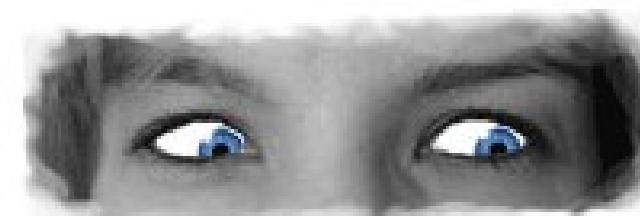
Sonidos Construidos



Sonidos Recordados



Sensaciones del cuerpo



Diálogo del Cuerpo



CALIBRACIÓN

“A buen observador... pocas palabras bastan”

AGUDEZA SENSORIAL: capacidad de darse cuenta de los cambios.

Cuerpo-mente, cuerpo-emociones están interrelacionados, por lo que para toda representación interna existe una manifestación o comportamiento externo, que por tanto será observable.

Permitirá ver la reacción interna a preguntas, comentarios, conversaciones, en definitiva a experiencias.



CALIBRACIÓN



Capacidad de tener presente las características observables de un estado concreto en una persona concreta. Descripción de los elementos susceptibles de observación.

Consiste en percibir cómo está la otra persona (o grupo de personas), como se siente, ATENDIENDO a su respiración, la posición de sus manos, los movimientos oculares, postura, tono muscular, dilatación de pupilas, ...

No se interpreta, sólo se percibe el contenido del lenguaje no verbal.



RAPPORT

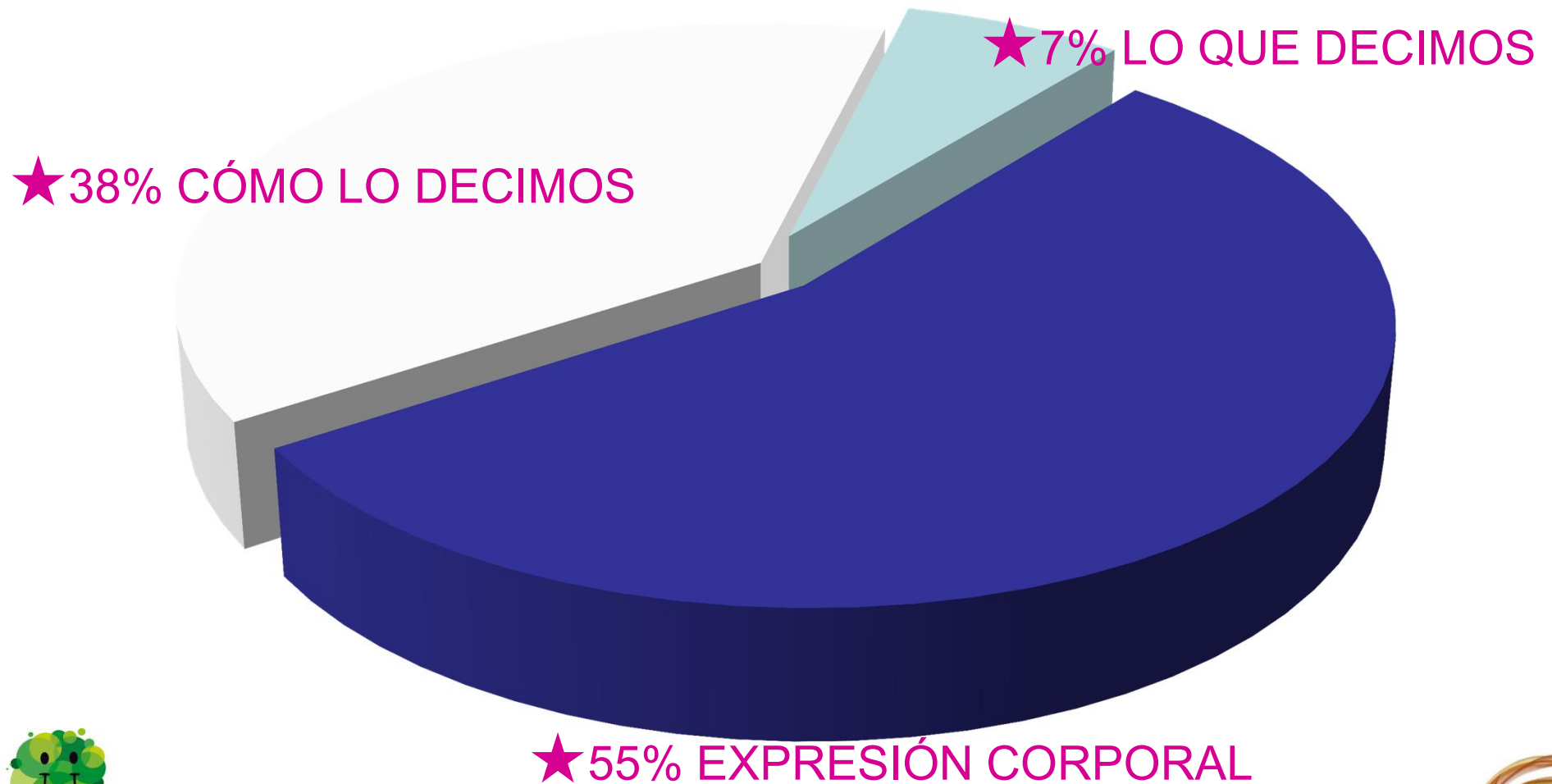


***Es una manifestación de la importancia
que la otra persona tiene para tí.***

Consiste en crear un ambiente de confianza, de acompañamiento con el grupo o la otra persona (a través del lenguaje no verbal y verbal) para que la comunicación sea efectiva y la información fluya idóneamente (“baile en la comunicación entre dos personas”).



NO PODEMOS NO COMUNICAR



FORMAS DE MANIFESTAR RAPPORT

Expresiones faciales: Acompaña con elegancia los movimientos faciales tales como levantar las cejas, o apretar los labios, arrugar la nariz, contacto visual, etc.

Postura: Ajusta tu cuerpo para combinar con la postura del cuerpo de la otra persona o con sólo una parte.

Movimientos corporales: Acompaña cualquier movimiento del cuerpo que sea habitual o característico. Por ejemplo: guiñar los ojos, tocarse la barbilla, etc.

*No se trata de imitar,
sino de acompañar ...*



FORMAS DE MANIFESTAR RAPPORT



Gestos: Refleja con elegancia y sutileza los gestos de la otra persona.

Aspectos vocales: Tales como la tonalidad, el timbre, la velocidad, el volumen, las pausas, puntuación, entonación, ritmo, etc.

Frases repetitivas: Usa de vez en cuando las frases repetitivas [muletillas] utilizadas por la otra persona.

Respiración: Acompasa tu respiración al ritmo respiratorio de la otra persona.



FORMAS DE MANIFESTAR RAPPORT

Hacer de espejo cruzadamente: Utiliza un elemento de tu comportamiento para reflejar otro distinto de la otra persona. Por ejemplo: balancea suavemente una parte de tu cuerpo al mismo ritmo de la respiración del otro, o acompaña su conversación con leves gestos de tu cabeza.

Acompañamiento de predicados (VAK) y recapitulación: Haz pequeños resúmenes del discurso que estás oyendo a lo largo de la comunicación, empleando los mismos predicados que utiliza tu interlocutor.

Imitar una parte de su conducta (forma directa) durante 5 minutos, y luego haz cambios para comprobar si la otra persona te sigue.

Facilita postura abiertas que permitan la fluidez en la comunicación (piernas, brazos abiertos, relajados, ...).



Consejos antes de iniciar rapport

¿cuál es la actitud que quiero en esa conversación?

**¿he dejado realmente todos mis prejuicios fuera de éste
escenario antes de empezar?**

¿cómo me sentiré una vez finalizada la escucha?

¿qué estoy sintiendo ahora?



EL ARTE DEL REENCUADRE

Es el arte de cambiar el significado de lo que sucede, por otro mejor...para poder actuar de una manera mejor, más capacitadora, con más opciones y más potenciadora; ya que al cambiar el significado de lo que sucede, también cambian las respuestas, los comportamientos.

El reencuadre en la PNL es la habilidad para reubicar actos y cosas que suceden, proporcionándonos una mayor libertad y más y mejores opciones.

Se trata de saber moverse en una situación de conflicto, buscar el reencuadre de una situación para generar ese espacio que se necesita para poder maniobrar de manera mejor.



EL LENGUAJE CREA REALIDAD



PEPE PÉREZ

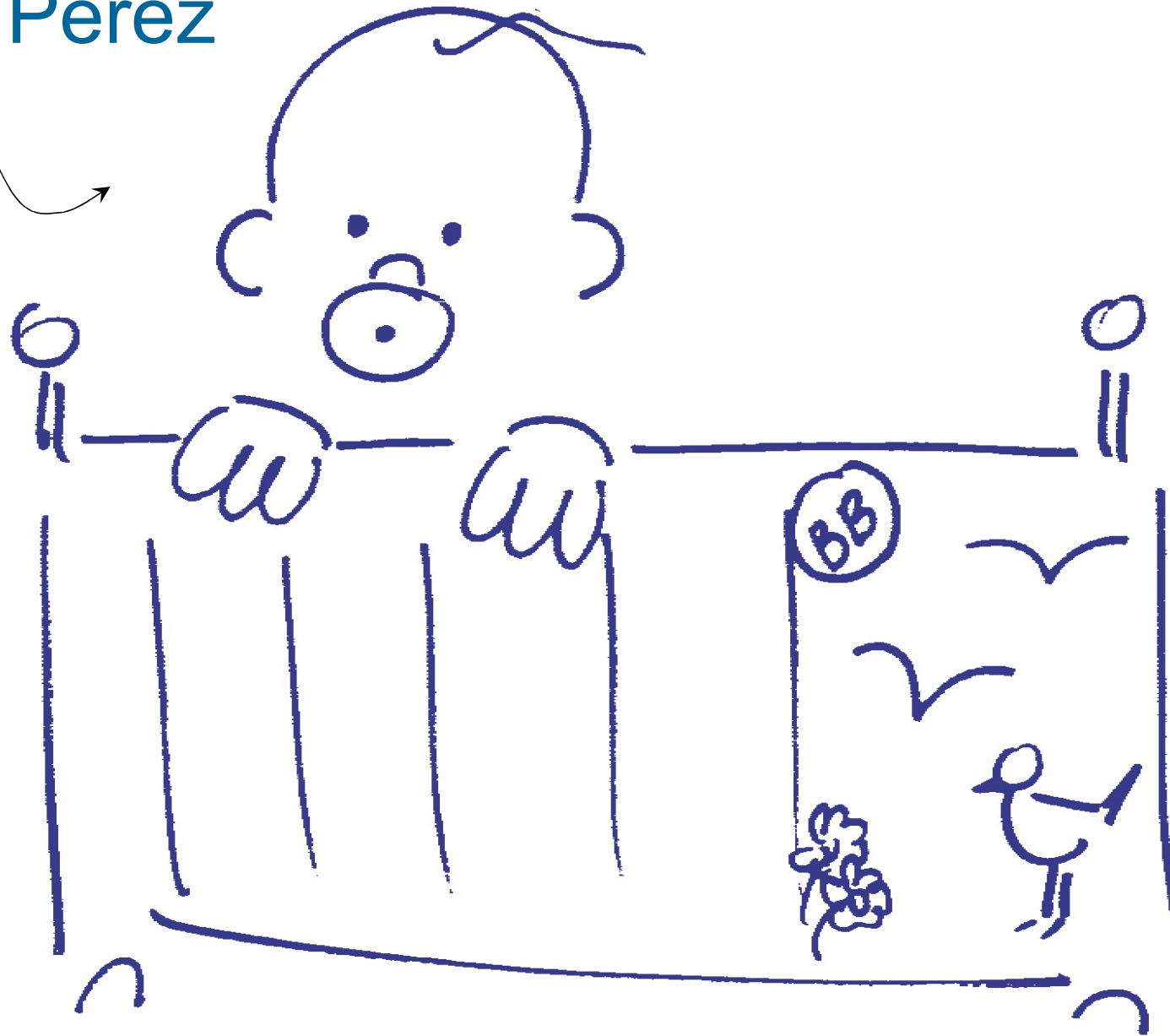
Pepe Pérez, varón, residente en una urbanización de lujo en Puerto Banús, estaba durmiendo plácidamente en su habitación cuando entró un ladrón y le robó un objeto de gran valor.

Pérez se despierta y lo ve y, sin embargo, ni avisa a la Policía, ni denuncia el robo después.

¿POR QUÉ?



Pepe Pérez



Conclusión

La redacción del problema da lugar a interpretaciones erróneas. Hay palabras que pueden inducir error.

¡Cuidado con las suposiciones e inferencias!.



LA CAJA REGISTRADORA



Un hombre de negocios acababa de apagar las luces de la tienda cuando un hombre apareció y le pidió dinero. El dueño abrió la caja registradora. El contenido de la caja registradora fue extraído y el hombre salió corriendo. Un miembro de la policía fue avisado rápidamente.



- | | | | |
|--|---|---|---|
| 1. Un hombre apareció después de que el propietario apagara las luces. | C | I | ? |
| 2. El ladrón fue un hombre. | C | I | ? |
| 3. El hombre que apareció, no pidió dinero. | C | I | ? |
| 4. El propietario vació el contenido de la caja registradora. | C | I | ? |
| 5. El dueño de la tienda extrajo el contenido de la caja registradora y salió corriendo. | C | I | ? |
| 6. Alguien abrió la caja registradora. | C | I | ? |



CONCLUSIÓN

El fenómeno de la inferencia es muy corriente en todos los ámbitos, por ejemplo es corriente en el ámbito empresarial.

"Yo supuse ..." como disculpa o explicación de lo que ha resultado ser un malentendido, un error, una omisión, un fallo, etc.

El cúmulo de mensajes, la rapidez con que se transmiten, la cantidad de perturbaciones, la falta de retroinformación, etc. favorecen las inferencias y suposiciones en las organizaciones, que tantos problemas y perjuicios suelen causar. Por eso, se puede hablar también de la ley de las falsas suposiciones en la comunicación.

La forma de evitar las inferencias y falsas suposiciones es distinguir, claramente, entre:

- Un hecho conocido u observado.
- Un hecho inferido o supuesto.

Una vez hecha esta distinción, su exactitud se puede comprobar, bien sea a través de:

- la **RETROINFORMACIÓN**, o
- con una **CONSULTA ADICIONAL** a quien corresponda.



ARCO DE DISTORSIÓN

Yo: Emisor

- Lo que quiero transmitir
- Lo que digo realmente

El: Receptor

- Lo que oye
- lo que escucha
- Lo que entiende
- Lo que retiene
- Lo que es capaz de transmitir



METAMODELO DEL LENGUAJE

1. GENERALIZACIONES

2. OMISIONES

3. DISTORSIONES

