

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

Reconocimiento de validez oficial de estudios de nivel superior según acuerdo secretarial 15018,
publicado en el diario oficial de la federación el 29 de Noviembre de 1976

Departamento de Salud, Psicología y Comunidad

Maestría en Desarrollo Humano

QuickTime™ and a
GIF decompressor
are needed to see this picture.

La actitud empática en un proceso terapéutico con Programación
Neurolingüística:
Formación de Psicoterapeutas

TESIS PROFESIONAL
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
MAESTRIA EN DESARROLLO HUMANO

PRESENTA

Juan Francisco Ramírez Martínez

Tlaquepaque, Jalisco. Junio, 2003.

*A mi esposa, compañera de aventuras y apoyo invaluable en este
trabajo*

Marimar Gutiérrez García

*a nuestras dos ternuras, que nos permiten acompañarlas por un breve
momento en su camino*

Marimar y Marian

Y a mis padres que amorosamente me han mostrado el camino

Francisco y Guadalupe

Com amor:

Juan Francisco.

Este trabajo fue posible gracias a la ayuda de:

Ann Lovering Dorr por el tiempo, respeto y cuidado con que me asesoraste durante toda la tesis y la enorme fe de que este trabajo llegaría a su fin.

Laura Rentería Anzaldúa por tu congruente, calida y detallada retroalimentación.

Antonio Aguilera por abrir un espacio en tu tiempo para hacer un análisis a fondo de este trabajo.

Diana Martínez por tu ayuda a dar coherencia a un texto ligeramente creativo.

Rosario González y Gustavo Lemus por su orientación clara en metodología cualitativa.

David Vázquez por su ayuda cada vez que requerí un apoyo para este trabajo.

Oscar Ramírez Martínez por su apoyo en la grabación de los CD's.

El personal administrativo que labora en el Centro Mexicano de Programación Neurolingüística, que hicieron posible que dedicara tiempo a concluir este trabajo.

Los maestros y alumnos de la Maestría en Programación Neurolingüística que con sus vivencias, comentarios y discusiones ayudaron a que emergieran ideas aquí plasmadas.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
ANTECEDENTES PERSONALES	4
1.1.2 Centro Mexicano de Programación Neurolingüística	5
JUSTIFICACIÓN	7
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
Supuestos	16
Objetivos	18
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	18
Cuestionamientos generales:	18
Preguntas específicas:	18
LÍMITES Y ALCANCES DEL ESTUDIO	18
MARCO DE REFERENCIA	21
El lugar de la PNL en la psicoterapia	26
APLICACIÓN DE LA PNL EN TERAPIA	28
ESTABLE	29
ESTRUCTURA DE UNA INTERVENCIÓN EN PNL	34
¿Cuáles son los límites del modelo de PNL?	36
LA ACTITUD EMPÁTICA	38
El rapport y la actitud básica de empatía	41
Diferencia entre rapport y empatía	43
SIMILITUDES ENTRE EL ECP Y LA PNL	44
MARCO METODOLÓGICO	45
MODELO DE INVESTIGACIÓN ELEGIDO	45
PROCEDIMIENTOS	49
Recopilación de información	49
Matriz para identificar los instrumentos para recoger información	50
Etapas del proceso de investigación	51
Características de la muestra	52
Procesamiento de la información	52
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	53
PROCEDIMIENTO	53
CATEGORÍAS	53
Definición de categorías de los alumnos	53
Definición de categorías del profesor	55
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	56
Resultados de las categorías de la alumna/o:	56
Resultados de agrupación por nivel de experiencia previo	57
Resultados de agrupación por participante	58
Resultados de las categorías de maestro:	59

INTERPRETACIÓN	60
<i>Respuestas a la primera pregunta de investigación.....</i>	<i>60</i>
<i>Categorías del alumno</i>	<i>60</i>
<i>Categorías del profesor.....</i>	<i>63</i>
<i>Relación entre ambas gráficas</i>	<i>66</i>
<i>Relación entre preparación académica e intervención</i>	<i>66</i>
<i>Respuestas a la segunda pregunta de investigación</i>	<i>67</i>
<i>Preguntas específicas:</i>	<i>68</i>
<i>¿Cómo se presenta ésta actitud a los alumnos de la Maestría en PNL?</i>	<i>68</i>
<i>¿Cómo se mantiene ésta actitud durante la aplicación de una técnica de PNL?.....</i>	<i>70</i>
<i>¿Cuáles intervenciones del profesor parecen apoyar el desarrollo de estas actitudes?</i>	<i>72</i>
DISCUSIÓN TEÓRICA	74
<i>Diferencia entre hacer terapia y contar con herramientas para la terapia</i>	<i>74</i>
<i>Prioridad de las técnicas sobre el proceso.....</i>	<i>75</i>
<i>Proceso de aprendizaje</i>	<i>77</i>
CONCLUSIONES.....	80
ELEMENTOS QUE DEBEN INCLUIRSE EN EL PROGRAMA DE FORMACIÓN DE TERAPEUTAS EN PNL	81
ACTITUD DEL PROFESOR DURANTE LA SUPERVISIÓN	83
¿CUÁL ES EL FUTURO DE LA PNL DENTRO DE LA TERAPIA?	85
BIBLIOGRAFÍA.....	87
GLOSARIO	89
ANEXOS.....	91
ANEXO 1.....	91
<i>Supuestos de la Programación Neurolingüística.....</i>	<i>91</i>
ANEXO 2.....	92
<i>Condiciones para la conformación adecuada de objetivos</i>	<i>92</i>
ANEXO 3.....	95
<i>Los Sistemas Representacionales.....</i>	<i>95</i>
ANEXO 4.....	99
<i>Entrevista a maestrantes en PNL.....</i>	<i>99</i>

INTRODUCCIÓN

Antecedentes personales

Desde 1987, cuando cursé un internado en Programación Neuroligüística (PNL) en Houston, Texas, tuve la inquietud de hacer una tesis de Maestría en Desarrollo Humano que integrara elementos de la PNL al Enfoque Centrado en la Persona, por considerar que la primera aporta aspectos concretos de apoyo para el facilitador en diferentes momentos del proceso terapéutico.

Cuando era estudiante de psicología defendía “a capa y espada” la orientación conductual, sin embargo, tras ofrecer mi primera consulta terapéutica como profesional, lo primero que hice fue informarme sobre otras alternativas para formación como terapeuta, pues sentí que los recursos con los que contaba eran muy limitados porque se enfocaban sólo en aspectos muy técnicos y no contaba con elementos que me permitieran comprender a escala global la experiencia de la persona. Así, experimenté con diferentes modelos hasta que encontré el Enfoque Centrado en la Persona (ECP), el cuál me permitió, por primera vez, centrar mi trabajo terapéutico primeramente en comprender la vivencia de mis clientes y ha sido la plataforma desde la que realizo la terapia. Posteriormente continué estudiando otros modelos de terapia para apoyar mi trabajo como terapeuta y di con la PNL, enfoque que me he dedicado a difundir e investigar en los últimos 15 años..

Considero que este trabajo puede ayudar a mejorar el proceso de terapia, tanto en las fases iniciales en las que la persona empieza a

conocerse (mediante la incorporación de habilidades para la creación de rapport, especificación de información verbal, empleo de patrones lingüísticos hipnóticos de manera consciente y consistente), como en las avanzadas, cuando el individuo quizá necesite desarrollar habilidades para lograr las metas que considera valiosas según la definición de sí mismo clarificada durante el proceso terapéutico.¹ En esta etapa la PNL puede aportar herramientas específicas para aclarar objetivos, y técnicas específicas para el desarrollo de habilidades, enriquecimiento de pautas de comportamiento que ayuden al desarrollo personal, técnicas que ayudan al desarrollo del auto-concepto, cambio de creencias limitantes, entre otras.

Parto de un supuesto básico que mantengo en mi práctica como terapeuta: ningún modelo de terapia, por efectivo que sea, es suficiente para cubrir las necesidades de una persona; en otras palabras, el individuo siempre es más que el modelo. Más considero que el Enfoque Centrado en la Persona provee la plataforma desde la cual integrar herramientas y procesos propuestos por otros modelos terapéuticos.

1.1.2 Centro Mexicano de Programación Neurolingüística

Los primeros alumnos del Centro Mexicano de Programación Neurolingüística, S.C., (Centro Mexicano de PNL) –del cual soy creador y director – contaban en su mayoría con conocimientos sobre desarrollo humano: habían estudiado una maestría o diplomado en Desarrollo Humano, una especialidad en psicoterapia Gestalt o tenían algún entrenamiento en terapia corporal. Por eso, al concluir su formación,

¹ Rogers, Carl. Psicoterapia Centrada en el Cliente. Ed. Paidós. p. 425.

invité a varios de ellos a colaborar como entrenadores en PNL, a dar clases en el Diplomado Básico y en el entrenamiento avanzado.

Así, el modelaje de la PNL aplicada a la terapia, que se realizaba en el Centro se caracterizó por integrar las actitudes básicas del Enfoque Centrado en la Persona, y por lo general los alumnos que continuaban asistiendo a nuestros entrenamientos en PNL contaban con conocimientos y formación previa en el ECP.

Sin embargo, con el surgimiento de la Maestría en PNL comenzaron a asistir al instituto alumnos que carecían de una formación humanista, al paso del tiempo se puso de manifiesto la falta de las actitudes básicas del ECP, particularmente la empatía, en los nuevos alumnos cuando realizaban una intervención de PNL.

Esta carencia constituyó otro motivo para realizar la presente tesis, mi supuesto es que todo enfoque de terapia debe contar con un modelo de persona donde se indique las cualidades que se busca fomentar en ella, de lo contrario se vuelve un mero instrumento para adaptar al individuo a la sociedad.

Esto adquiere mayor relevancia si se considera que la formación humanista de los integrantes del centro es el carisma que imprimimos a la PNL y por lo tanto es nuestro sello distintivo ante otras personas e institutos que ofrecen formación en la misma área, por lo que consideramos ofrecemos un programa único a escala internacional. Además, sólo hay dos instituciones en el mundo cuyos programas de estudio tienen valor curricular, uno de

ellos se encuentra en Dinamarca y otro es el Centro Mexicano de PNL.

Con base en los argumentos anteriormente relatados elegí como tema de tesis: “La actitud empática en un proceso terapéutico con Programación Neurolingüística: formación de psicoterapeutas”.

En el año 2000 realicé un estudio con los alumnos de cuarto semestre de la Maestría en PNL impartida en el Centro Mexicano de PNL en la ciudad de Guadalajara, Jal. en el cuál se puso de manifiesto la importancia de incluir la empatía planteada por el Enfoque Centrado en la Persona en el trabajo de terapia con PNL. Este documento presenta los resultados de esta investigación.

Justificación

El modelo humanista en psicología ubica a la conciencia y la libertad como pilares fundamentales de la conducta de una persona y surge como una respuesta a modelos deterministas como el psicoanálisis, que considera que el comportamiento del ser humano está regido por fuerzas internas como el ello y el inconsciente, o como el modelo conductual, que considera que su actuar está determinado por condiciones externas como el refuerzo y las presiones sociales.

El Enfoque Centrado en la Persona (ECP) es uno de los pilares fundamentales del movimiento humanista en psicología. Este enfoque, desarrollado con base en los estudios del psicólogo clínico Carl Rogers, enfatiza la dignidad de la persona y la validez de su experiencia subjetiva como punto de partida en un proceso terapéutico.

El ECP propone tres actitudes básicas del terapeuta:

Consideración positiva incondicional: el cliente es más que la suma de sus comportamientos y por lo tanto digno de toda mi atención a su experiencia sin juzgarla o evaluarla.

Empatía: actitud para comprender la experiencia de la persona desde su perspectiva.

Congruencia: estar plenamente ante mi cliente con mis percepciones, valores y emociones y no sólo como un experto que maneja un conjunto de habilidades.

El mantener estas tres actitudes fundamentales permite el resurgimiento pleno de la “tendencia actualizante²”, la cual, en mi opinión, es condición necesaria para una elección congruente y una buena especificación de los objetivos.³

La tendencia actualizante se da cuando la persona es consciente de sí misma, lo que le permite realizar una adecuada simbolización de su experiencia. Rogers define éste si mismo (“Self” en inglés) como “una pauta conceptual organizada, fluida pero congruente , de percepciones de las características y relaciones del “yo” o del “mi” conjuntamente con los valores ligados a estos conceptos.”⁴

² Bozart, Jerold D. *Actualization: A functional Concept in Client-Centered Therapy*. Department of Counseling and Human Development Services. University of Georgia, Athens, U. S. A.

³ Varios estudiosos de la psicoterapia (Rogers, C. 1983, Ellis, A. 1980, Armendariz, R. R. y Ramírez, M.,J. F. 1983) concuerdan que el cliente, al inicio del proceso terapéutico tiende a presentar metas más en función de lo que debería ser que de quien realmente es, conforme el proceso terapéutico avanza el cliente tiende a establecer metas partiendo de una valoración personal y que responden más a quien realmente es.

⁴ Rogers, Carl. *Psicoterapia Centrada en el Cliente*. P. 422. Ed. Paidós, 1981. Para una definición más completa ver el glosario en los anexos.

Asimismo, la tendencia actualizante es selectiva y direccional, dirige siempre hacia el crecimiento, es decir, no sólo mantiene a la persona en buen estado sino que la impulsa a mejorarse.

Actualmente existe una amplia variedad de aproximaciones psicoterapéuticas que convergen con los principios humanistas⁵ y concuerdan también con los del Enfoque Centrado en la Persona. Uno de ellos es la PNL.⁶

Este modelo surgió en los años setenta en Estados Unidos. A diferencia de los enfoques humanistas, la PNL centra su interés en la manera como se genera el cambio en la persona y no tanto en la toma de conciencia, por lo que se le considera uno de los modelos orientados a soluciones.⁷

La Programación Neurolingüística (PNL) enfoca el trabajo terapéutico en el establecimiento de objetivos con el fin de ayudar al cliente a superar obstáculos para que pueda lograr las metas planteadas

⁵ Considero importante resaltar que la similitud es en principios o postulados básicos sobre el ser humanos. Más difieren en los objetivos que persiguen. Para los modelos humanistas en general (Enfoque Centrado en el Cliente, Psicoterapia Gestalt, Terapia Corporal) la toma de conciencia es fundamental al proceso terapéutico y en mucho el objetivo de la terapia es al desarrollo de ésta toma de conciencia. Por otro lado la PNL tiende más al establecimiento de metas y la búsqueda de recursos para su logro como objetivo terapéutico.

⁶ En mi opinión lo que hace concordar la PNL con el modelo humanista son los supuestos de PNL (Ver anexo 1), varios de los cuales pueden vincularse con los postulados Humanistas. Erróneamente se ha pretendido vincular a la PNL a la Terapia Gestalt (Feixas y Miro) porque el primer estudio que se hizo sobre patrones lingüísticos fue en un grupo de terapia Gestalt dirigido por Richard Bandler. Sin embargo, los resultados de este trabajo no tienen ningún vínculo ni con los postulados de la Terapia Gestalt, ni su método de aplicación o la finalidad de una mayor toma de conciencia (Bandler, R. y Grinder, R. 1980).

⁷ Surgidos de los modelos sistémicos y de intervención en crisis, los modelos orientados a soluciones se enfocan a dar solución al problema que aqueja al cliente en un tiempo breve, sin enfocarse a sus causas y parten de que la toma de conciencia es colateral al cambio, sin que sea esta indispensable. Sus principales exponentes son Steve DeShazer, Michele Winer-Davis, William H. O'Hanlon. La propuesta de PNL difiere ligeramente de éste modelo porque es más enfocada al logro de un objetivo que basada en el problema a eliminar, como es el caso del modelo orientado a soluciones.

en el proceso de orientación mediante una ampliación de sus opciones disponibles.

El establecimiento de objetivos supone que el cliente plantea dicho objetivo sintiéndolo plenamente congruente con toda su persona (con la definición del “Si mismo “según lo define el ECP) e incluye las siguientes condiciones:

1. El objetivo es consonante con los valores del cliente.
2. El objetivo es una expresión de su identidad.
3. Es algo que el cliente elige en contraste con algo que el “debe” o “tiene” que hacer.

Ésta congruencia de la que se habla en PNL, en mi opinión, sólo se da cuando la persona es plenamente consciente de si misma, tomando conciencia de sus polaridades a fin de que pueda fluir entre valores intermedios y generar una mayor flexibilidad. Si el objetivo es planteado desde una posición rígida y con poca conciencia de la totalidad de su ser obedecerá sólo a la pauta neurótica de la persona en su búsqueda de aceptación. Un supuesto que mantengo a lo largo del presente trabajo es que la forma en que se da el proceso de establecimiento de objetivos desde la PNL puede simplemente servir para mantener una pauta neurótica, es decir, el cliente, al inicio de un proceso terapéutico, buscará establecer objetivos más buscando dar respuesta a expectativas aprobadas o desaprobadas socialmente (ser mejor padre, mejor profesionalista, no ser violento, no ser egoísta, etc.) y no tanto en base a la definición de si mismo, lo cual solo es posible cuando se da un clima de

aceptación, consideración positiva y congruencia hacia el cliente de parte del terapeuta.

En el capítulo 8 de su libro *“El Proceso de Convertirse en Persona”* Carl Rogers menciona las tendencias que van tomando los clientes a lo largo del proceso terapéutico las que consideré relevantes para el presente estudio.

A lo largo del proceso el cliente:

- *Deja de utilizar mascararas.*
- *Deja de sentir los “debería”.*
- *Deja de satisfacer expectativas impuestas.*
- *Dejan de esforzarse por agradar a los demás.*
- *Comienzan a auto-orientarse.*
- *Comienzan a ser un proceso.*
- *Comienzan a ser toda la complejidad de su si mismo.*
- *Comienzan a abrirse a la experiencia.*
- *Comienzan a aceptar a los demás.*

Los primeros cuatro items nos indican que la persona busca más alejarse de cómo se ha definido a si mismo y no se tiene clara una dirección, creo que si una persona plantea objetivos en esta etapa tienden a ser regidos más por lo que no se desea y por lo mismo poco claros. Si mi cliente plantea que ya no quiere responder a las

expectativas de sus padres no esta claro hacia donde se dirige o que hará, simplemente me dice que no hará, más seria un error de mi parte considerar que eso es un objetivo, solamente me ha dicho que esa no es una de sus metas; un ejemplo en otro contexto es el envío de un cohete a la luna, los ingenieros no dicen “queremos que este cohete no llegue a la luna”, cualquier otro punto en el espacio sería un objetivo. ⁸

Es solamente a partir de la quinta etapa que los objetivos se plantean en positivo y por lo tanto tienen una dirección, a partir de este momento el cliente puede plantear hacia donde se dirige.

En relación a los cambios conductuales y el establecimiento de objetivos Rogers⁹ menciona los siguientes cambios:

- El cliente es cada vez más congruente, *menos* defensivo, y *está mas* abierto a su experiencia.
- Sus *percepciones* son, por consiguiente, más realistas, más objetivas y más diferenciadas.
- Es cada vez más eficaz en la resolución de sus problemas.

Más adelante añade:

- Su yo *ideal* es más realista, mas realizable.

⁸ Comentario al margen, esta forma de definir una meta en base a lo que no se desea o no es nos ha llevado a los seres humanos, como sociedad, a situaciones altamente indeseables. Por ej. Los Estados Unidos durante la Guerra fría definieron como países o grupos amigos aquellos que no eran comunistas por lo que armaron a muchas naciones árabes las cuales ahora son consideradas una amenaza. En nuestro país en el terreno de la política podemos ver que votamos por no tener al PRI en la presidencia, pero dudo mucho que votáramos por un presidente que cambia de opinión y se contradice cada vez que hace una declaración.

⁹ Rogers, Carl R. *Terapia, personalidad y relaciones interpersonales*. Ed. Nueva Visión. Buenos Aires, Argentina 1985. Pag. 56 y 57.

Y algo muy importante en torno a lo que la persona puede plantear como objetivos:

- Su conducta se modifica de varias maneras.
 - a) *“Como la proporción de experiencias compatibles con la estructura del yo aumenta, la proporción de conductas que pueden ser aceptadas por el yo aumenta también.”*
 - b) *“A la inversa, la proporción de conductas que no eran admitidas como experiencias del yo, y por lo tanto, sentidas “no-yo”, disminuye”.*

Los dos sub índices anteriores considero que abonan al presente tema, por un lado indican cómo, si se plantean objetivos tempranamente en la terapia, sin que el cliente tenga una clara conciencia de su si mismo, él tenderá a disminuir su rango de opciones debido a un modelo empobrecido de lo que considera que es su si mismo y, generalizando el punto b, el cliente puede tender a establecer objetivos que no corresponden cabalmente a la definición de si mismo, sino que responden a la búsqueda de aprobación de los demás.

Finalmente plantea que

- Como resultado de los tres primeros puntos, el sujeto se revela como un ser más creativo, más capaz de adaptarse a cada situación especial y a cada nuevo problema, un ser que puede *expresar más acabadamente sus objetivos y valores.*

La última línea del párrafo anterior creo embona en el supuesto básico de este estudio de que a fin de que se de un sano establecimiento de

objetivos en PNL requerimos que la persona se viva en un clima de aceptación que le permita emerger o resurgir su tendencia actualizante.

Dado que la empatía del terapeuta hacia el cliente facilita que este último desarrolle una tendencia actualizante y ésta a su vez es necesaria para que se planteen objetivos apegados a la realidad, considero que el aprendiz de PNL se puede beneficiar desarrollando la actitud básica de empatía planteada por el Enfoque Centrado en la Persona.

Planteamiento del problema

En un proceso terapéutico el planteamiento de objetivos, particularmente si implica un cambio en la conducta ha de ser “concordante con los cambios de organización del *“Si mismo”*”.¹⁰ Esta concordancia se logra sólo cuando el cliente se encuentra ante una terapeuta que le permite explorarse de manera honesta y sin el temor a ser juzgado.

Una vez que este clima con las actitudes básicas es creado y mantenido a lo largo de toda la intervención terapéutica, el cliente estará en condiciones de fijar metas consonantes con lo que en su campo fenomenológico aparece como sí mismo, las cuáles responden a su tendencia actualizante y por lo tanto son más susceptibles de alcanzarse.

El terapeuta formado en PNL necesita desarrollar congruencia, empatía y una consideración positiva, no solo como habilidades, sino también como actitudes, tal y como se plantea en el Enfoque Centrado

¹⁰ Rogers, Carl. Op. Cit. p. 174.

en la Persona, para crear el clima que favorece el establecimiento de metas propuesto por la PNL.

En mi experiencia, al supervisar a maestrantes en PNL en la línea terapéutica he encontrado que los alumnos que cursan el cuarto semestre no demuestran las actitudes básicas de empatía, a pesar de haberla practicado a lo largo del primer semestre. Descubro que antes de buscar comprender o captar la experiencia del cliente en su totalidad, se indaga sobre su objetivo, convirtiendo el proceso terapéutico en un interrogatorio y dejando al cliente sin oportunidad de explorarse y establecer por él mismo aquello que desea alcanzar, por no mencionar que se le priva de la posibilidad de toma de conciencia.

Por ello, considero que es importante que el desarrollo de estas actitudes se incluya dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje como parte del programa de supervisión en PNL.

Sin embargo, por propósitos de viabilidad, en la presente investigación no se analizarán la congruencia y la consideración positiva incondicional, únicamente lo relacionado con la actitud empática por las siguientes razones:

- a) Universalidad: De las tres condiciones básicas planteadas por Carl Rogers: Consideración positiva, congruencia y empatía, considero que la más mencionada en psicoterapia, independientemente del enfoque que se maneje es la de empatía.¹¹

¹¹ Lazarus, Arnold. Terapia Multimodal. Ed. Paidós. Kam, Van. Encuentro e Integración. Zeig, Jeffrey K. Comunicación personal.

- b) **Objetivable:** La empatía tiene formas muy concretas de manifestarse dentro de la relación terapéutica, por ejemplo, el parafraseo puede ser una indicación de ella. La respuesta de confirmación de parte del cliente al parafraseo del terapeuta puede ser entendida como una confirmación de que el cliente se está sintiendo entendido o empatizado por el terapeuta. Por lo mismo es más fácil indicarle al futuro terapeuta formas explícitas de cómo manifestar esta empatía durante su intervención terapéutica.
- c) **Similitud con PNL en generación de rapport:** En PNL se habla de rapport como sinónimo de empatía, y se afirma que para que se de éste rapport es necesaria una igualación de parte del terapeuta de las conductas, aseveraciones o actitudes del cliente¹². Es mi opinión que existe una diferencia cualitativa entre lo que se plantea en el ECP sobre empatía y la PNL¹³.

Supuestos

- a) La actitud empática propuesta por el Enfoque Centrado en la Persona se puede desarrollar en conjunción y como apoyo a otros modelos terapéuticos.
- b) Para que un practicante de la PNL pueda desarrollarse como terapeuta deberá superar el nivel meramente técnico y alcanzar uno de actitud; el primero es simplemente saber los pasos que componen una técnica y si los aplica es posible que se logre un cambio en el cliente; la actitud hace referencia al manifestar los

¹² Ramírez M. Juan Francisco. Manual del Practicante en PNL. Centro Mexicano de Programación Neurolingüística® S. C. 2002.

¹³ El rapport es un miembro de todas las acciones del terapeuta hacia el cliente a fin de generar una actitud empática.

supuestos y buscar primeramente ayudar al cliente a lograr un objetivo manteniendo una flexibilidad respecto a las opciones que le permitirán al cliente lograr su meta.

- c) La tarea de un profesor de PNL aplicada a la psicoterapia es apoyar el desarrollo de la empatía, establecida desde el Enfoque Centrado en la Persona, que permita a los alumnos generar una relación profunda con su cliente para que los objetivos planteados sean generados desde una percepción más cercana a la realidad del cliente.
- d) El rol del profesor implica el modelaje continuo de esta actitud empática.
- e) En todo proceso de una relación interpersonal, y particularmente en la psicoterapia, existen dos niveles de comunicación, uno de relación y otro de tarea¹⁴; para que se dé el segundo es vital el desarrollo del primero.
- f) La PNL es un modelo de orientación, mas dista mucho de ser un modelo terapéutico dada la carencia explícita de una teoría de la personalidad y la ausencia de investigación clínica.
- g) El Enfoque Centrado en la Persona, como modelo terapéutico, contiene la base para permitir la aplicación de herramientas de la PNL.

¹⁴ Desde el ECP el aspecto de relación y tarea es claramente evidente, a fin de que el cliente pueda llevar a cabo una exploración de toda su persona (tarea) habrá de crearse un clima de confianza (relación).

Objetivos

Con base en lo anteriormente planteado el presente trabajo busca indagar y dar respuesta a las siguientes preguntas desde un enfoque cualitativo:

Preguntas de investigación

Cuestionamientos generales:

- ¿Cómo se presenta la actitud empática propuesta desde el Enfoque Centrado en la Persona en un proceso de práctica supervisada de PNL dentro del Centro Mexicano de PNL®?
- ¿Cómo en una supervisión de PNL se puede favorecer el aprendizaje de la actitud empática en el alumno?

Preguntas específicas:

- ¿Cómo el maestro presenta ésta actitud a los alumnos de la Maestría en PNL?
- ¿Cómo el alumno mantiene ésta actitud durante la aplicación de una técnica de PNL?
- ¿Cuáles intervenciones del profesor parecen apoyar el desarrollo de estas actitudes en el alumno?

Límites y alcances del estudio

El auge que tienen los modelos orientados a soluciones hace indispensable que los formadores de terapeutas cuenten con un

modelo claro y explícito en el que sustenten las mejoras, de lo contrario se buscará el cambio por el cambio o, peor aun, el cambio para adaptar a la persona a su entorno, fin por el cual se puede caer en la manipulación.

Parafraseando a Paco Cascón Soriano, especialista en educación para la paz, se podría señalar “no hay un proceso terapéutico neutro”, todos conllevan una serie de valores y lo mejor será que el futuro terapeuta tome conciencia de cuáles son los que fomenta en su práctica.

En este sentido, el presente estudio puede generar información importante sobre las implicaciones de aplicar elementos del Enfoque Centrado en la Persona en un proceso de formación de un futuro terapeuta en PNL.

Carl Rogers, en la conferencia dictada en el congreso sobre la Evolución de la Psicoterapia celebrado en Anaheim, California en 1985, señaló: *“Throughout my professional life I have been interested in the process of change in personality and behavior, and this is the major focus of both my theory and practice”*.¹⁵

A la fecha se han escrito pocos trabajos que relacionen el trabajo de Rogers con la PNL. Además, la mayoría de las investigaciones que existen, aunque se centran en el empleo de la PNL en psicoterapia y tienen como base el Enfoque Centrado en la Persona, no se refieren directamente a él ni remiten a su bibliografía.

¹⁵ Rogers, Carl. Ph. D. *Rogers, Kohut and Erickson: A Personal Perspective on Some Similarities and Differences*. En *The Evolutions of Psychotherapy*. Jeffrey K. Zeig, Ph. D. Ed. Brunner Mazel. New York. USA. p. 184-185.

Por ello, considero que esta tesis será de beneficio para los alumnos que cursan la maestría en PNL, así como para los practicantes del Enfoque Centrado en la Persona, como es el caso de los alumnos de la Maestría en Desarrollo Humano y para quienes ejercen una práctica terapéutica con otros enfoques.

Esta investigación es pionera en su campo y debido a esto tiene un carácter exploratorio; por ello es muy probable que las aportaciones que surjan de él sean corroboradas, adecuadas o corregidas en investigaciones futuras a fin de hacer una validación interjueces (entre diferentes autores).

MARCO DE REFERENCIA

2.1 Evolución de la PNL aplicada a la Psicoterapia

El objetivo de este apartado es presentar la evolución de la PNL dentro del campo de la terapia y mi percepción sobre ella.

Parto del origen de la PNL. Ésta surge en la década de los años 70 en la Universidad Santa Cruz, California. Sus precursores fueron los investigadores estadounidenses Richard Bandler y John Grinder, quienes desarrollaron un modelo para especificar información verbal, el cual se basó en los patrones lingüísticos empleados en terapia por Fritz Perls, el precursor de la terapia Gestalt, y Virginia Satir, quien popularmente fue conocida por sus trabajos en comunicación y terapia familiar.

A partir de estos patrones Bandler y Grinder desarrollaron lo que se conoce como meta modelo, es decir, un modelo que permite generar otros, y publicaron sus hallazgos en el libro *Estructura de la Magia I*¹⁶.

En un principio existía la creencia de que estos terapeutas, “magos de la psicoterapia”, poseían una intuición acerca de lo que el paciente omite o deja de lado durante la terapia. Bandler y Grinder afirmaban que en realidad estas intuiciones siguen una estructura específica que puede ser analizada, desglosada en pequeñas unidades y luego enseñada a otros, así surge la concepción de meta modelo.

¹⁶ Bandler, Richard y Grinder, John. *La Estructura de la Magia Vol. I*. Ed. Cuatro Vientos, 1980.

Con este primer trabajo Bandler y Grinder buscaron ligar lo que se conoce en lingüística transformacional como estructura superficial con la estructura profunda.

La estructura superficial es cualquier oración que una persona realiza. La profunda son las conexiones e implicaciones que la estructura superficial tiene con una oración más amplia o con una estructura gramatical mucho mayor. Por ejemplo, la frase “me siento triste”, es una afirmación de estructura superficial que a su vez estaría conectada a una estructura profunda que podría ser “el día de hoy me siento triste porque no he logrado cumplir con mi horario de trabajo”.

Para identificar o conectar la estructura superficie con la profunda los autores proponen el uso de cinco preguntas básicas: qué, quién, cuándo, dónde y cómo.

Estas preguntas son útiles para especificar el contexto, por ejemplo, si el cliente dice: “me siento muy incómodo”, el terapeuta debería preguntar: “¿en qué lugar te sientes así?” También permiten identificar la acción, por ejemplo, si la persona señala: “no me siento comprendido”, el terapeuta preguntaría: “¿cómo es sentirte comprendido?” o “¿cómo sería que alguien te comprendiera?”.

Asimismo, estas interrogantes son útiles para obtener información sobre lo que se llama nominalizaciones, es decir, verbos sustantivados. La libertad, el enojo, la angustia, la depresión, son ejemplos de nominalizaciones.

También se pueden usar para especificar información sobre los llamados límites del modelo de mundo. Bandler y Grinder plantean que el origen del sufrimiento de una persona que asiste a psicoterapia radica en que ésta cuenta con un modelo de mundo empobrecido debido a la omisión de la estructura profunda. Así, la tarea del terapeuta será conectar esa estructura de superficie con la profunda.

Existen cinco elementos que permiten identificar el empobrecimiento del mapa o límites del modelo del mundo:

- **Los cuantificadores universales.** Son palabras que generalizan información, tales como: todos, nunca, nadie, siempre, jamás. Si una persona dice “nadie me quiere”, el terapeuta debería preguntar “¿quién específicamente no te quiere?”.
- **Los operadores de modo.** Son palabras que revelan una necesidad, por ejemplo: debo, tengo, necesito. En este caso el terapeuta preguntaría “¿qué pasaría si no lo hicieras?”, “¿qué pasaría si no lo necesitaras?” o “¿necesitas según quien?”
- **Los patrones de causa-efecto.** Con ellos la persona da a entender que su comportamiento, emociones o procesos cognoscitivos son consecuencia directa de algo, como una bola de billar que es golpeada por otra. Por ejemplo, cuando el cliente dice: “ella me hace sentir triste”; entonces el terapeuta debería preguntar: “¿te ha ocurrido que alguna vez ella tenga ese mismo comportamiento y tu no te hayas sentido triste?”, forzando así al cliente a especificar cuándo se siente triste y qué es lo que

internamente genera el que él reaccione de esa manera ante el comportamiento de la otra persona.

- **Lectura de pensamiento.** Este patrón se da cuando una persona dice saber lo que le ocurre a otra; por ejemplo, si el cliente expresa: “yo sé que está enojada”, la pregunta del terapeuta sería “¿cómo te das cuenta o sabes de que ella está enojada?”.
- **Ausencia de evaluador.** En este caso el cliente emite hacia sí mismo un juicio y suele decir: “es que tengo que hacer lo que está bien”, y el terapeuta preguntaría: “¿bien según quien?”

A grandes rasgos este es el primer modelo que generaron Bandler y Grinder. Es importante aclarar que cuando estos investigadores publicaron los libros *Estructura de la magia I* y *Estructura de la magia II* aún no se manejaba el nombre de Programación Neurolingüística, sin embargo, ésta fue la base de su desarrollo.

Los orígenes de la PNL también están íntimamente vinculados con el análisis de los trabajos de Milton H. Erickson, padre de la hipnosis clínica contemporánea, cuyas investigaciones también sirvieron como base para el desarrollo de la terapia familiar y de pareja.

A sugerencia de Gregory Bateson, reconocido epistemólogo y desarrollador de la cibernética, Bandler y Grinder comenzaron a estudiar los trabajos de Erickson. Para ello partieron de una estructura similar a la planteada en *Estructura de la magia I*: el meta modelo. Así, plantearon otro modelo útil en la comunicación hipnótica, que después generalizaron para ser aplicado a cualquier área de la comunicación.

Así surgió un segundo procedimiento de terapia planteado en el libro *De sapos a príncipes*, en el que por primera vez apareció el término Programación Neurolingüística. En este libro Bandler y Grinder presentaron técnicas que permitían que la persona lograra cambios en situaciones muy específicas, concretamente en la superación de fobias. Éste es uno de los primeros trabajos que dan popularidad a la PNL, pues hasta entonces la terapia de fobias duraba varias sesiones y la propuesta terapéutica de los investigadores llevaba sólo diez minutos, algo realmente novedoso en psicoterapia.

A partir de entonces comenzaron a generarse más trabajos de PNL en los campos del modelaje y la psicoterapia. En éste último se desarrollan, cada vez más, patrones o técnicas de intervención en psicoterapia o de aplicación a la psicoterapia. Uno de ellos es el reencuadre de seis pasos, que implica la comunicación hacia el inconsciente; cada uno de estos pasos es una fragmentación del proceso terapéutico del trance hipnótico.

Después aparecieron los trabajos de cambio de historia, de submodalidades y de anclajes. No es el tema de esta tesis explicitar estas técnicas, para más información el lector puede consultar los libros de PNL donde se describen claramente cada uno de estos procesos.¹⁷

Tras la difusión de esta tecnología de PNL comenzó a darse de manera más clara el desarrollo de este modelo enfocado a la psicoterapia.

¹⁷ Títulos incluidos en la bibliografía.

El lugar de la PNL en la psicoterapia

Para explicar dónde se ubica la PNL dentro de los modelos terapéuticos o de las grandes clasificaciones que existen en psicoterapia, como broma suelo decir que la PNL es una niña brillante de la psicoterapia, pero desafortunadamente es una hija bastarda.

Algunos estudiosos del Desarrollo Humano se deslindan de la PNL por considerarla manipuladora o muy conductista, más reconocen que ésta surge del trabajo de Fritz Perls y Virginia Satir; tienen razón, ya que Bandler y Grinder, partieron del análisis de la estructura lingüística de estos dos genios de la psicoterapia.

Por otro lado están los autores que retoman los modelos ericksonianos, quienes tal vez se sienten un poco más avergonzados de la PNL pese a que utilizan sus patrones. Entre ellos se encuentran William H. O'Hanlon, Michael Yapko, Carol y Stephen Lankton, y Jeffrey Zeig, quienes al abordar el lenguaje hipnótico citan a Bandler y Grinder y retoman algunas ideas de sus libros *Patrones hipnóticos* volúmenes I y II, pero sienten cierta alergia de reconocer a la PNL.

Similar postura de rechazo demuestra el modelo cognitivo-conductual; pese a que éste ha probado que el uso de la imaginación es una herramienta muy eficaz para el trabajo de psicoterapia¹⁸, cuando se toca el tema de PNL la desacredita porque no tiene “bases científicas serias” o no se han hecho estudios consistentes para demostrar su seriedad.

¹⁸ Lazarus, Arnold. *Terapia Conductista – Técnicas y perspectivas*. Ed. Paidós. 1980. Buenos Aires. Argentina.

Los modelos sistémicos también tienen cierta relación con la PNL, pues ambos recibieron una fuerte influencia de Bateson. No obstante, los practicantes de los modelos sistémicos consideran que solamente han extraído algunas ideas de la PNL –pese a que emplean muchas de sus herramientas – y que no se ha profundizado en su estudio.¹⁹

De allí mi afirmación de que la PNL es vista como la hija bastarda de la psicoterapia a pesar de que sus patrones son usados por muchas orientaciones terapéuticas. La PNL es algo así como una chica de cascos ligeros a la que le ha ido bien en la vida y tiene una buena economía y que, ciertamente, se dedica a actividades ilícitas, pero sus resultados tienen beneficios para toda la familia.

En la actualidad, ¿en qué área se podría integrar a la PNL dentro del campo de la psicoterapia? En mi opinión la PNL tiene mayor relación con los modelos orientados a soluciones, de hecho se puede considerar que fue el primero de este tipo.

La mayoría de los autores que han desarrollado modelos orientado a soluciones, como William H. O'Hanlon y Michael Yapko, cuentan con una formación en PNL. Sus propuestas de centrarse en lo que la persona desea y en los momentos en que ha podido solucionar sus problemas tienen una clara relación con la PNL.

¹⁹ Caballero, Chávez. Enrique Manuel. Comunicación personal. 1995 – 2002. Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí..

Aplicación de la PNL en terapia

La PNL cuenta con elementos que permiten integrarla en los diferentes modelos de psicoterapia. Un ejemplo son las herramientas de comunicación. El uso del lenguaje no verbal o de los sistemas representacionales,²⁰ muchas veces empleados en un proceso centrado en la persona, en psicoterapia Gestalt o en terapia familiar, es claramente una propuesta de PNL; igual que la especificación de información o el procedimiento para identificar si la persona está omitiendo datos o generalizando.

De la misma manera, el uso del lenguaje hipnótico²¹ es un elemento común en cualquier terapia, incluso en cualquier proceso de comunicación, pues nuestros lenguajes se basan en una serie de supuestos. Su empleo de forma sistemática se da gracias al trabajo de Bandler y Grinder.

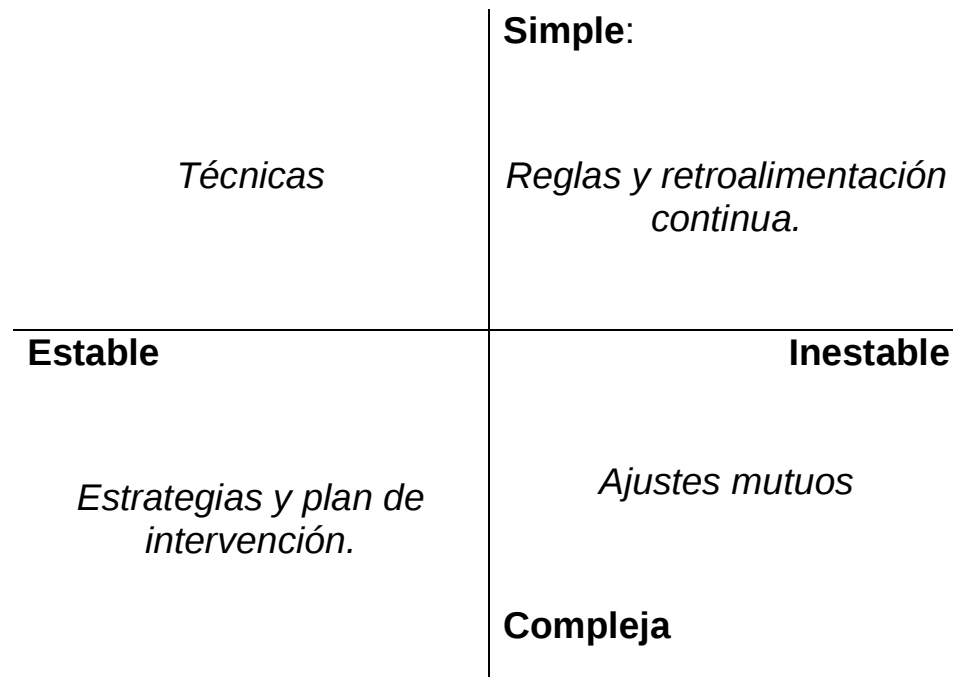
Ésta es una primera muestra de cómo se emplea la PNL en cualquier modelo de psicoterapia, sin importar su orientación; ya sean procesos terapéuticos enfocados a la toma de conciencia o al cambio, psicodinámicos, de la línea humanista, de terapia cognoscitiva-conductual, sistémica, familiar o ericksoniana.

En segundo lugar está la incorporación de técnicas de PNL para el logro de determinadas soluciones. En este caso el trabajo de fobias es un buen ejemplo.

²⁰ Los sistemas representacionales refieren a la manera en que la persona representa la realidad en su interior. Esto puede ser con imágenes, sonidos o sentimientos.

²¹ Patrones de lenguaje empleados por el Dr. Milton H. Erickson, padre de la hipnosis clínica contemporánea, e identificados y clasificados por Richar Bandler y John Grinder,

Para entender esto es importante considerar el tipo de situaciones en las que una técnica puede ser aplicada. Existen cuatro ejes formados por dos variables básicas: si la situación es simple o compleja, y estable o inestable. La combinación de estas dos variables permitirá identificar en qué momento las técnicas pueden ser útiles.



Combinaciones posibles en un sistema desarrollado por Robert Dilts, comunicación personal con el autor.

En mi opinión, para aplicar una técnica de PNL la situación debe ser simple y estable. La simplicidad depende de la cantidad de elementos que están interactuando, que componen el sistema; por estable se entiende que la situación siempre se presenta. Por ejemplo, si una persona tiene miedo de volar cada vez que se sube a un avión. La situación es simple si la reacción fóbica sólo se presenta ante los aviones, no con los elevadores, espacios abiertos o automóviles, y es

estable si ocurre siempre. De ser así la aplicación de una técnica de PNL puede dar un buen resultado.

Un panorama distinto se presenta cuando la situación es compleja, es decir, cuando hay más variables en juego. Por ejemplo, si la persona presenta una reacción de ansiedad intensa también cuando se sube a su carro o va en un elevador. Por otro lado puede ser inestable si su fobia varía e intervienen factores como ir sola o acompañada; esto haría más compleja la intervención. En este caso no sería recomendable el uso de técnicas de PNL, pues se necesita una intervención en la cuál se consideren los aspectos sociales, emocionales, y cognitivos, por mencionar algunos, más que el mero empleo de la imaginería, el proceso de intervención en éste caso estará sujeto a procesos de corrección o cambio de procedimientos según la retroalimentación obtenida ante cada intervención.

PNL es, en primer lugar, un meta modelo, es decir, un modelo que permite identificar como generamos modelos, entonces es difícil partir de que con el uso de lenguaje hipnótico o la igualación de patrones no verbales se pueda hacer psicoterapia. Es como si alguien pretende arreglar un automóvil y cuenta con una caja de herramientas, pero no sabe de mecánica. Quizá pueda agarrar un desarmador y apretar cualquier tornillo, pero no sabe cuál se necesita apretar. Igual en psicoterapia, se requieren varios elementos antes de considerar que se cuenta con un modelo terapéutico.

Hace quince años, cuando hablaba de psicoterapia con PNL, me refería a un conjunto de técnicas para especificar información, establecer una comunicación hipnótica e identificar las pautas no verbales. Era

muy ingenuo decir que con esos elementos sueltos se podía hacer psicoterapia, tanto como decir que por tener harina, agua, azúcar y horno, se puede hacer un buen pastel si faltan la receta y la habilidad para hacerlo.

En los diferentes enfoques de psicoterapia existen herramientas muy buenas y además con un eje que indica cómo se ensamblan o se integran y cuál es la dirección que se busca; eso es algo que no ha sido explicitado en PNL.

Si deseáramos hacer terapia con ella necesitaríamos partir de una base y contestar preguntas como: ¿cuál es el modelo de persona que se busca?, ¿qué se fomenta cuando se aplica la PNL?, ¿qué visión de la persona tiene la PNL como enfoque terapéutico? Para responderlas se requiere de un análisis de los supuestos o lo que se llama en PNL “presuposiciones básicas”.

Supuestos de la PNL

Un primer supuesto sería que con la PNL se busca fomentar que la persona encuentre un mayor número de opciones ¿Para qué? Para darle mayor libertad. Entonces, una visión primaria del ser humano desde la PNL o una propuesta de teoría de la personalidad implicaría la creencia de que los seres humanos tenemos libertad de elección y que entre más sean las posibilidades estaremos en mejores condiciones.

Hay una frase que dice: si una persona tiene sólo un camino estará reaccionando; si tiene dos, estará en una disyuntiva; si se le presentan

tres o más, estará en posibilidades de elección. Víctor Frankl²² podría opinar que aun cuando la persona tiene un sólo camino puede elegir el sentido que le dará, pero éste es tema de un debate filosófico mayor. El argumento es que, a mayor libertad, más plenamente humano.

Un segundo supuesto es que el ser humano va generando mapas de su realidad. En la medida en que su mapa pueda corresponder a la realidad encontrará mejores opciones. En otras palabras, una persona es más sana cuando su mapa es más funcional o tiene una mayor correlación con aquello que quiere representar.

Este mapa será más rico conforme la persona tenga la capacidad de ubicarse en el lugar del otro y desde allí enriquecer su propia perspectiva. En PNL se habla de tres posiciones: la primera consiste en ver el mundo desde los propios ojos; la segunda implica percibirlo desde el punto de vista de la otra persona, y la tercera conlleva observar la situación de manera neutral; esto brinda diferentes perspectivas sobre una realidad.

Respecto a los supuestos de una teoría de la personalidad desde PNL, se considera que el ser humano está regido por objetivos establecidos de manera consciente o inconsciente. Así, se buscaría ayudar a la persona a ser cada vez más consciente de cuáles son las metas que se está proponiendo y propiciar que, mediante un juego entre su mente consciente e inconsciente, se vaya tejiendo una planeación o estructura que le permita lograr esos objetivos.

²² Padre de la Logoterapia: psicoterapia existencial que enfatiza la libertad de elección hacia un sentido de vida.

Existe una clara correlación entre la PNL y el Enfoque Centrado en la Persona, el cual parte de que el ser humano es libre y desde esta libertad puede encontrar alternativas. Asimismo, el que la persona tenga la capacidad de ponerse en los zapatos de otra, como lo plantea la segunda posición propuesta por PNL, está muy relacionado con la empatía.

Al igual que el Enfoque Centrado en la Persona, la PNL también presenta una visión positiva del ser humano partiendo del supuesto que toda persona cuenta con recursos. Por otro lado, supone que el individuo tiende primeramente hacia la salud, es decir, no parte de una búsqueda de patologías sino de los puntos sanos. Esto concuerda con lo postulado por Abraham Maslow: si quisiéramos entender al ser humano la Psicología tendría que estudiar a la persona sana y no a la enferma.

La PNL es una metodología que ayuda al estudio de los procesos que hacen al ser humano cada vez más un ser humano; busca identificar y generar un modelo de persona basándose en los mejores seres humanos tal y como lo planteaba Maslow: una persona sana es la que logra desarrollar al máximo su potencial.

Estos son los supuestos desde los cuales podríamos establecer una teoría de la personalidad de la PNL y lo que estaría buscando un terapeuta cuando la utiliza.

Resumiendo, la PNL busca que el cliente desarrolle una mayor sabiduría ayudándole a emplear diferentes posiciones perceptuales sobre: su existencia, la interacción con otras personas o alguna meta o

problema que le aqueja; le permite encontrar un mayor número de opciones a fin de que éste pueda experimentar una mayor libertad o vivirse más libremente.

El terapeuta de PNL parte del supuesto que la persona está sana y cuenta con el mayor número de recursos, por lo que su tarea consistirá en ayudarle a descubrir cómo o dónde están esos recursos, así como en apoyarla para que tome más conciencia respecto a sus metas o en una clara definición de las mismas a fin de que se oriente en la vida.

Como he mencionado previamente, la PNL no es una herramienta que dé prioridad a la toma de conciencia, sin embargo, propiciarla es importante porque lo que nos hace más seres humanos y nos distingue de otras especies es precisamente la conciencia, la capacidad de preguntarnos sobre nosotros mismos, de reflexionar sobre nuestra vida.

Estructura de una intervención en PNL

Para generar un modelo terapéutico de PNL la estructura de una intervención contempla los siguientes pasos:

1. Especificar cuál es la situación que está viviendo el cliente. Hay que tener cuidado de no estancarse en los problemas de la persona ya que aún no sabemos hacia dónde se dirige.
2. Establecer el objetivo. Para ello se deben considerar algunas características que en PNL se denominan elementos para una buena conformación de objetivos.²³

²³ Ver anexo sobre especificación de objetivos.

Una vez que se establece el objetivo el terapeuta deberá encontrar el meta objetivo, es decir, la necesidad a la que dará solución el logro de una meta determinada. Por ejemplo, si un cliente expresa que quiere alcanzar un mayor bienestar económico, se deberá buscar a qué necesidad responde esto; puede ser que la persona quiera sentirse más segura, vivir más tranquila, tener mayor autoridad o que la gente la respete. Si sólo se le ayuda a encontrar la manera de generar más recursos económicos se limitarán sus opciones; entonces, el terapeuta debe establecer que conseguir dinero es sólo uno de los caminos u opciones para que la persona se sienta segura o tenga mayor autoridad.

2. Definir los pasos y las opciones de las que se dispone para lograr el objetivo. Esto se hace desde una planeación en retrospectiva, tal como lo hacen los ingenieros de la NASA cuando van a mandar a alguien al espacio: primero piensan cuál es el destino final, es decir, traer a los astronautas a la tierra una vez que hayan estado un mes en el espacio, de allí establecen el paso previo, por ejemplo, cuánto combustible necesitará la nave para aterrizar. De igual manera el terapeuta planeará conforme al resultado que se busca lograr qué paso previo se requiere, y así sucesivamente hasta llegar al presente. Es decir, ser parte de lo que se busca en el futuro hasta el presente. Esto se llama en inglés *feedforward* o ante alimentación.
3. Identificar cuáles son los mejores recursos y los elementos con que cuenta el cliente para ayudarse a lograr esta meta. Después se pueden detectar los obstáculos.

Un error común, sobre todo cuando se usa la técnica de PNL, es partir del síntoma o del estado actual y luego preguntarle a la persona cuáles son las causas. Ese es un modelo adecuado para la física pero no para fenómenos de vida pues puede suceder que, una vez que la persona establece objetivos y hace una planeación para alcanzarlos, descubra que aquellos factores que la llevaron a la situación actual tienen poco que ver con el logro de sus objetivos o la satisfacción de sus necesidades.

¿Cuáles son los límites del modelo de PNL?

Si se parte de lo anteriormente explicado, creo que un elemento importante que PNL ha omitido es el uso de procesos empáticos.

Cuando Bandler y Grinder desarrollaron su primer modelo para especificar información verbal, dejaron de lado la actitud empática que empleaban tanto Satir como Perls; ellos mencionan que estos dos genios de la psicoterapia tenían intuiciones sobre material relevante que el cliente dejaba fuera de su conciencia y por tanto fuera de su comunicación verbal con el terapeuta y podían preguntar por esta información omitida ayudando a su cliente a recuperar esta información y de esa manera ayudarlo en su crecimiento personal.

Bandler y Grinder fueron un paso más al demostrar que lo que se creía como intuitivo y como una cualidad innata en los terapeutas en realidad podría ser explicitado y tenía además una estructura, la cual una vez obtenida se podía enseñar a otros terapeutas que desearan desarrollar estas mismas cualidades.

Sin embargo considero que tanto Satir como Perls no sólo tenían una intuición sobre lo que el paciente omitía lingüísticamente, también tenían una habilidad para crear una fuerte relación con el cliente a través de una actitud empática, así como una validación de su experiencia que se daba en el intento de comprender su mundo interior. En términos de Rogers, existía una consideración positiva hacia la persona, un punto de partida que implicaba confianza en lo que ésta dice.

Perls, al igual que Satir, es ampliamente reconocido por su congruencia como terapeuta, y esto no está considerado dentro del modelo planteado por Bandler y Grinder, y esto se entiende, dado que no era su finalidad hacer una réplica sino un modelo. Cuando un ingeniero diseña un mejor modelo aerodinámico deja de lado si los asientos son de piel y se centra en los aspectos relacionados con la resistencia al viento. Igual Bandler y Grinder se enfocaron en los procesos lingüísticos y omitieron otros aspectos.

En psicoterapia estamos aprendiendo cuáles son las reglas básicas del juego; algunas de ellas son los aspectos de empatía, la consideración positiva y la autenticidad del terapeuta, sin importar el modelo que se siga. Por lo tanto, si hacemos un modelo terapéutico de PNL se debe incluir estos tres aspectos.

Por otro lado, creo que en la práctica de la PNL se requiere un poco de humildad. Este es un excelente modelo, mas decir que con él se puede lograr cualquier objetivo es pretencioso. Después de haber explorado los modelos conductuales, los cognitivos-conductuales, los centrados en la persona y el gestáltico, he encontrado que cada uno

ofrece ventajas particulares, pero no podría decir que la PNL es el mejor o el que servirá a todos los seres humanos. Quizá será útil dependiendo del estilo del terapeuta y para determinados clientes.

La actitud empática

Para que un proceso terapéutico le permita al cliente desarrollarse, de acuerdo a Rogers, el terapeuta o consejero habrá de manifestar tres aspectos esenciales:

- a) Autenticidad: Expresión de los sentimientos y actitudes surgidas de lo más profundo e inconsciente del terapeuta.
- b) Consideración positiva: Un respeto hacia el cliente como persona ...como individuo valioso independientemente de su condición, conducta o sentimiento.
- c) Empatía: Un deseo constante de comprender ... los sentimientos y expresiones del cliente tal como se le aparecen en ese momento.

Es la empatía el tema central que busco incorporar a la PNL. Para Rogers el consejero o terapeuta busca mediante esta actitud empática *“percibir tan sensible y agudamente como sea posible la totalidad del campo perceptual tal como lo experimenta el cliente con las mismas relaciones de figura-fondo.”*²⁴

Esta actitud empática permite al cliente experimentarse en un clima de libertad (aunado a la consideración positiva) que le permite al cliente explorarse y utilizar el proceso terapéutico para su desarrollo. Es a través

²⁴ Rogers, Carl. Psicoterapia Centrada en el Cliente. Ed. Paidós. 1981. Pág. 44.

de la empatía que se operacionaliza el concepto de tendencia actualizante.

Es un estar presente para el cliente tan plenamente como me sea posible buscando hacer a un lado cualquier cosa que pudiera interferir con mi presencia plena para el otro. El terapeuta centra todo su esfuerzo durante la sesión terapéutica en el cliente olvidándose de sus problemas, de su intento por perfeccionarse, de aparentar ser el experto o el que puede hacer un buen diagnóstico.

Este intento de comprender plenamente la vivencia del cliente ha de darse libre del lenguaje científico y al margen de cualquier postulado psicoterapéutico. Se busca trabajar con la experiencia viva del cliente.²⁵

La teoría puede ayudar a clarificar la problemática del cliente pero no si el terapeuta busca adecuar la experiencia del cliente al modelo terapéutico de referencia del terapeuta.

La empatía implica captar los sentimientos del cliente y sus significados, más sin llegar a vivirlos ya que esto sería una simpatía. Esta actitud empática ha de estar presente desde el primer momento en la terapia.

La evidencia de una actitud empática en la relación terapéutica se da por las respuestas del cliente quien manifestará una mayor apertura y asentimiento hacia las intervenciones del terapeuta.

²⁵ Van Kam, Adrian. Encuentro e Integración. Ediciones Sígueme 1969. Salamanca, España.

La empatía la manifiesta el terapeuta a su cliente de una manera explícita a lo largo de todo el proceso terapéutico; algunas conductas que el terapeuta presenta y que son indicadoras de una empatía son:

- a) Atención corporal hacia el cliente: todo mi cuerpo está orientado hacia mi cliente.
- b) Captación de las expresiones lingüísticas y paralingüísticas de mi cliente.
- c) Parafraseo de lo que menciona mi cliente, sin que esto se transforme en una repetición textual de lo dicho por él.
- d) Reconocimiento de los sentimientos, pensamientos y experiencias que se presentan abiertamente en el cliente (figura) así como de aquellos sentimientos que se manifiestan en el fondo de la experiencia del cliente y que son expresados por el cliente mediante su lenguaje paralingüístico (por ejemplo el tener la mano empuñada o el rostro tenso mientras habla de sentirse algo inconforme) o por implicaciones lingüísticas, por ejemplo “no suelo enojarme con esa intensidad”, implicando que se enojó.
- e) En etapas más avanzadas expresión de hipótesis sobre posibles significados o sentimientos experimentados por el cliente sustentadas en lo que el cliente manifiesta a través de la totalidad de su comunicación, cuidando que estas sean hipótesis y no declaraciones o juicios de parte del terapeuta.

La PNL ha aportado otras formas de complementar esta actitud empática:

- a) Igualación de la expresión corporal del cliente por parte del terapeuta.
- b) Identificación del sistema representacional en el que se expresa el cliente y empleo de palabras acordes al sistema representacional que emplea el cliente.
- c) Especificación de la información lingüística del cliente.

El rapport y la actitud básica de empatía

Esta investigación supone que la formación de un terapeuta requiere, en primer lugar, del desarrollo de una actitud que le permita comprender y aceptar a la persona lo más plenamente posible y, posteriormente, del conocimiento y dominio de una serie de técnicas que le sirvan para ayudar al cliente a superar una limitante. La actitud básica de empatía sería parte del primer paso.

Una intervención de PNL, para su enseñanza, se divide en tres etapas básicas:

- **Identificación de la situación actual.** Consiste en conocer qué es lo que la persona está viviendo en ese momento y qué problemas enfrenta.
- **Establecimiento de objetivos.** Se trata de saber a dónde desea dirigirse el cliente, qué es lo que desea lograr y cuáles son los aspectos ecológicos a considerar cuando se establece el objetivo, es decir, se deben tomar en cuenta las consecuencias indeseables que podría tener el cumplimiento del objetivo.

- **Intervención para ayudar a la persona a desarrollar alternativas que le permitan lograr su objetivo.** Radica en aplicar técnicas específicas encaminadas a: superar alguna limitante establecida en el presente o en el pasado del cliente; generar más y/o mejores alternativas que las que tiene en la actualidad; controlar estados internos y modificar creencias o representaciones de sí mismo que lo limitan.

La primera etapa supone el establecimiento de *rapport* o creación de confianza. Para ello se requiere de tres habilidades:

- a) **Igualación y conducción.** Habilidad para espejear una conducta externa del cliente, por ejemplo, la frecuencia de su respiración o su postura corporal; esto permite “enganchar” a la persona. Tras imitar la postura del cliente el terapeuta irá cambiando la suya y podrá percibir si la persona lo sigue.
- b) **Retrorastreo.** Es similar a la escucha activa, sólo que en PNL se hace énfasis en mantener las palabras que indican el empleo de algún sistema representacional: visión, audición, sensación, olfato y gusto.
- c) **Especificación de información.** En combinación con el paso anterior el terapeuta buscará clarificar aquellos aspectos que el cliente deje ambiguos. Esto sería algo similar a lo que Egan, en su libro “El Orientador Experto” llamó concretez.²⁶

²⁶ Egan, Gerard. *El orientador Experto: Un modelo para la ayuda sistemática y la relación interpersonal*, Wadsworth Internacional Iberoamérica, 1975. México, Distrito Federal.

Diferencia entre rapport y empatía

El *rapport* no es lo mismo que la empatía. La empatía tiene un campo de acción más amplio, no sólo implica establecer confianza sino la capacidad para entender la situación que experimenta el cliente como si “se estuviera en sus zapatos”.

Existe una diferencia cualitativa entre mantener una actitud de empatía y desarrollar habilidades que demuestren dicha actitud.

Los elementos planteados en PNL para el logro del *rapport*, una empatía o comprensión del cliente, se establecen como habilidades y no como una actitud fundamental que hay que mantener a lo largo de todo el proceso terapéutico.

Desarrollar sólo habilidades en el terapeuta puede ser engañoso para su futuro profesional, pues esto le provee de herramientas para trabajar únicamente como técnico de la psicoterapia.

Rogers establece que mantener las actitudes básicas de empatía, congruencia y consideración positiva permite que en la persona se redescubra o emerja la tendencia actualizante, y por lo tanto el establecimiento de metas se da desde una postura congruente consigo mismo y no desde una pauta neurótica.

Parafraseando a Rogers, cuando se presentan estados de neurosis se deja de estar consciente de la tendencia actualizante, en estos casos el cliente conscientemente actúa de acuerdo a constructos introyectados y rígidos; y en muchos casos cuando se trabaja con PNL es desde estos constructos que se busca establecer un objetivo.

Similitudes entre el ECP y la PNL

Un elemento común entre PNL y el Enfoque Centrado en la Persona es la creencia en que existen de manera inherente recursos personales, los cuales definiremos como aquellas conductas, habilidades, creencias, emociones y actitudes actuales o potenciales dentro de la persona a las que puede recurrir y emplear en cualquier momento.

Una de las objeciones que he escuchado se imputan a la PNL en relación al Enfoque Centrado en la Persona es que ésta es muy directiva. Es cierto que la PNL tiene un enfoque directivo, pero este debe entenderse como una dirección para crear una experiencia en la persona a través de la cual encuentre una alternativa que le permita lograr las metas que ha establecido; no se trata de imponer un valor o una pauta de acción ante los problemas u objetivos que la persona quiere alcanzar. En otras palabras, lo que el terapeuta busca al dirigir es indicar al cliente una serie de pasos para que descubra y/o encuentre la respuesta o el cambio a seguir para resolver sus problemas.

Otro elemento vital al pretender aplicar un trabajo de PNL dentro de un proceso terapéutico centrado en la persona es que las técnicas que permiten al cliente desarrollar habilidades para su crecimiento personal deben ser acordes a la visión del *self* y no para pretender ser lo que no es, pues esto fomentaría la incongruencia en la persona y por lo tanto distorsionaría nuevamente la visión de sí mismo e impediría la tendencia actualizante.

MARCO METODOLÓGICO

Modelo de investigación elegido

La interacción verbal humana tiende a enriquecer las ideas de quienes participan en ella. Tal como decía Thomas Jefferson, ex presidente de Estados Unidos: “Si dos personas se cruzan e intercambian un dólar, ambas continuarán su camino con un dólar, mas si intercambian una idea ambas continuarán su camino con dos ideas”.

El proceso de psicoterapia es un ejemplo típico de esta interacción pues en él se da, principalmente, un intercambio de información tendiente a modificar el significado que una de las partes atribuye a su experiencia.

Para convertirse en ciencia la psicología tomó algunos términos de las ciencias exactas a fin de explicar el comportamiento humano. Un buen ejemplo de ello son las expresiones que se emplean en teorías de la personalidad para referirse al carácter de un individuo. Así pues, se dice que tiene un carácter “depresivo”, dando a entender que la persona se oprime como si fuera un objeto; o se dice que tiene una autoestima alta como si ésta tuviera longitud.

Pero no sólo se han tomado expresiones imprecisas para describir la experiencia humana sino que también se han adoptado sus métodos cuantitativos, los cuales tienen cuatro características:

1. Reducen las variables de un fenómeno al mínimo para poder predecirlo, pues se considera que se hace ciencia sólo si se logran las predicciones más precisas de la naturaleza.

2. Para analizar un fenómeno tienden a aislarlo del sistema del que forma parte.
3. Lo que se estudia debe ser observable, medible o cuantificable. Dado que lo que sucede en el interior de la persona no es observable, refieren a que esto sólo se puede conocer mediante las manifestaciones conductuales.
4. Establecen que se debe ser totalmente objetivo respecto a lo observado; pero el investigador no puede ser una máquina que sólo registra datos sin alterarlos.

Para comprender mejor la naturaleza humana y abordarla de manera distinta a la cuantitativa se han desarrollado nuevos métodos científicos. Uno ellos es la metodología cualitativa, que comenzó a emplearse en los campos de la antropología, la educación, la psicología social, el estudio de sistemas y la fenomenología.

Algunas de las principales características de esta metodología son:

1. Es más adecuada para estudiar fenómenos de seres humanos. A diferencia del trabajo con objetos, cuando se hace investigación con personas deben considerarse aspectos como: la historia; cualquier suceso en el campo fenomenológico altera la vida del ser que se estudia, lo que no sucede con los objetos, en cuyo caso todo o casi todo es reversible; los seres vivientes tenemos, hasta cierta edad biológica, “negentropía”.

2. Se centra más en la relación de las partes que en sus variables individuales. La metodología cualitativa no busca segmentar un fenómeno en pequeñas variables para analizarlo sino conocer cómo se relacionan y organizan las partes involucradas. Asimismo, en lugar de una descripción “fría” o ajena del objeto plantea comprender lo que el sujeto experimenta.
3. No busca predecir sino describir el proceso. Más que la predicción de un evento propone describir cómo sucede un fenómeno, cuál es la estructura implicada y las formas de retroalimentación que se presentan.
4. Da mayor importancia a la interpretación que a la medición de la experiencia. El interés se centra en cómo la persona da sentido a lo que sucede en su entorno, por lo que es vital su realidad interna. La observación en un plano meramente conductual deja de lado la parte medular del fenómeno, pues el significado que la persona atribuye a los eventos en que está involucrada es más importante que la conducta aislada de su realidad interna.
5. Considera al investigador como persona que observa. El investigador no es un ente neutro, participa activamente en lo que estudia, por lo que es importante incluir su experiencia.
6. El método debe adaptarse a la situación y no encasillar al fenómeno de manera forzada. Desde la perspectiva cualitativa el método es una herramienta de apoyo que surge de lo estudiado y no una serie de casillas en la que deben caber todos los fenómenos como con camisa de fuerza; muchas veces los

investigadores creen que siempre, sin importar el tema que se investigue, se puede hacer investigación científica siguiendo las reglas marcadas por el método científico, y no es así. En la investigación cualitativa la validez del método no se da por la reproducción del fenómeno estudiado, como si fuera tan sólo causa-efecto, sino por la coherencia interna de sus argumentos. Por otra parte, también debe haber coherencia con lo que otros investigadores han descubierto, lo que se conoce como validez interjueces (entre diferentes autores).

Al considerar estas características decidí emplear la metodología cualitativa para mi investigación, pues con ella el tema puede ser abordado de manera más plena para su comprensión. Además, mi campo de trabajo no aborda situaciones lineales y aditivas, requisitos que demanda un análisis de metodología cuantitativa.²⁷

Por otro lado, la PNL tiene como uno de sus pilares las teorías de sistemas y cibernética. Como parte de estos modelos está más enfocada a la estructura o al proceso que subyace a una interacción que a las secuencias que se dan en las secciones de un fenómeno, aspectos que abordan los métodos cuantitativos. Esta es otra de las razones por las que creo que la metodología cualitativa puede brindar una mejor descripción de los procesos comunicacionales²⁸ que se presentan durante una supervisión de futuros terapeutas de PNL.

²⁷ Martínez, Miguel, *Comportamiento Humano. Nuevos métodos de Investigación*, Trillas, 1989. México.

²⁸ Martínez Op. Cit. p.89.

El presente trabajo analiza el proceso de aprendizaje de la actitud de empatía en alumnos de la maestría en PNL. Se trata de una investigación de corte fenomenológico en la que mi experiencia como responsable de la supervisión fue una fuente de información para rastrear dicho proceso.

Este trabajo también incluye la observación participante pues requirió de mi involucración en el fenómeno que pretendí investigar.

Finalmente también considero que este estudio incluye, en el tratamiento de las frecuencias de las diferentes categorías, una aproximación cuantitativa, asignando un “peso”²⁹ a cada una de dichas categorías.

Procedimientos

Recopilación de información

Entre otras labores, soy profesor de la materia de Procesos de Intervención IV, impartida en el cuarto semestre de la Maestría en PNL. Para llevar a cabo la investigación trabajé con un grupo de cinco alumnos que cursaron esta materia. Primero realice registros de campo sobre las intervenciones mostradas en los videos de los futuros terapeutas para su supervisión la cual se realizaba cada semana, por un periodo de dos horas y comprendieron un total de 20 sesiones.

Estos registros proporcionan información sobre las principales actitudes que manifiestan los futuros terapeutas de PNL al realizar una

²⁹ Dra. Enríquez Rosas, Rocío. Comunicación personal. I. T. E. S. O.

intervención en la que se pretendía fomentar la actitud empática propuesta por el Enfoque Centrado en la Persona.

Cada registro consta de cuatro columnas: la primera brinda información sobre la intervención del terapeuta: qué dice textualmente, síntesis de lo que dice e información sobre aspectos no verbales; la segunda columna muestra las respuestas verbales y no verbales del cliente; la tercera los comentarios del profesor al aprendiz, y la cuarta contiene comentarios del profesor sobre posibles puntos de relación entre la práctica y la teoría.

Al final del registro se incluye información sobre el proceso de supervisión que el profesor considera relevante.

Matriz para identificar los instrumentos para recoger información

De las preguntas centrales:

- ¿Cómo se presenta la actitud empática propuesta desde el Enfoque Centrado en la Persona en un proceso de práctica supervisada de PNL dentro del Centro Mexicano de PNL?
- ¿Cómo en una supervisión de PNL se puede favorecer la empatía?

Se derivaron las siguientes preguntas

- ¿Cómo se presenta ésta actitud a los alumnos de la Maestría en PNL?
- ¿Cómo se mantiene ésta actitud durante la aplicación de una técnica de PNL?

- ¿Cuáles intervenciones del profesor parecen apoyar el desarrollo de estas actitudes?

Etapas del proceso de investigación

El proceso para investigar la inclusión de la actitud empática al proceso de intervención con PNL se hizo primeramente registrando cada una de las intervenciones del terapeuta seguida por la respuesta del cliente.

La primera ronda de entrevistas³⁰ sirvió para conocer cómo se presenta una intervención de PNL; en esta ronda no hice énfasis en la importancia de incluir la actitud empática.

A partir de la segunda ronda y hasta el final (3 rondas) mis intervenciones hicieron énfasis en la incorporación de la actitud empática a las intervenciones de PNL.

Se elaboró un registro por cada sesión de supervisión desde la primera sesión.

Al final de cada sesión de supervisión se analizaron los registros sobre la(s) entrevista(s) presentada(s) así como mis comentarios para conocer de qué manera se estaba modelando o proponiendo mantener una actitud empática; también se estudiaron las participaciones de los alumnos a fin de identificar cómo se fue desarrollando esta actitud.

Al final del curso se entregó un cuestionario a cada alumno para conocer cuál era su percepción sobre la etapa del cambio y las actitudes que se requieren para garantizar el éxito del mismo. Además pretendió

³⁰ Ronda: conjunto de 5 entrevistas realizadas cada una por un alumno diferente, una vez que el último alumno presentaba su entrevista entonces daba inicio una nueva ronda.

conocer desde la perspectiva del alumno, qué significado que tiene para él la actitud empática. Solo tres alumnos regresaron su cuestionario.

Características de la muestra

Se analizaron 20 registros de la supervisión de aplicaciones de PNL de cinco alumnos del cuarto semestre de la Maestría en PNL, quienes componían el total de alumnos del primer grupo que cursó esta maestría.

Respecto a su preparación académica, el grupo estaba conformado por: un médico homeópata, una psicóloga, una profesora de idiomas, una ingeniera química y una ingeniera química. Todos ya habían cursado la materia de PNL I, en la que se exponen las bases del Desarrollo Humano y dentro de ellas el Enfoque Centrado en la Persona.

De las cinco personas sólo una tenía formación en un diplomado en PNL previa al inicio de la maestría y otra, la psicóloga, contaba con una especialidad en terapia familiar, exploración personal y supervisión como terapeuta.

Para su análisis, las sesiones se dividieron en dos partes: las efectuadas antes de recibir capacitación básica en el desarrollo de la actitud empática y las realizadas posteriormente.

Procesamiento de la información

Con la información obtenida se buscó responder a las preguntas de investigación anteriormente planteadas mediante un análisis de frecuencia de las diferentes categorías definidas y del análisis cualitativo de las respuestas tanto del futuro terapeuta como del supervisor.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Procedimiento

Para analizar la información primero organicé los registros de campo por orden cronológico. Al observarlos consideré que sería más útil estudiar primero las intervenciones de los alumnos y después los comentarios del docente sobre ellas, pues buena parte de la investigación se centra en la manera como se modifica una intervención en PNL si el profesor busca incluir la actitud de empatía durante sus prácticas.

El procedimiento para analizar las intervenciones de los alumnos fue el siguiente: primero leí cada uno de los comentarios; después, para agrupar las acciones realizadas durante su intervención, establecí las categorías más representativas y, finalmente, definí cada una. Seguí el mismo proceso para el análisis de los comentarios del docente sobre las intervenciones.

Tras definir estas categorías procedí a la clasificación de las frases contenidas en los registros; de nuevo comencé con las intervenciones del alumno y después seguí con mis observaciones sobre sus intervenciones.

Categorías

Definición de categorías de los alumnos

- **Cambio:** Acción o comentario del alumno con el que pretende modificar la situación presente del cliente en dirección del objetivo que se planteó mediante la búsqueda de opciones o recursos.

- **Conciencia:** Comentario mediante el que el alumno solicita a su cliente información sobre su darse cuenta.
- **Cortar emoción** Acción o comentario del alumno para tratar de suspender o ignorar la emoción que se está presentando en el cliente.
- **Ecología:** Cuando el alumno pregunta a la persona qué tan adecuado es el cambio que está logrando o que desea alcanzar.
- **Empatía:** Actitud y/o comentario del alumno en el que muestra comprensión de la vivencia que experimenta el cliente.
- **Flujo:** Fluir emocional. Indicación de que el alumno explícita o implícitamente permite que el cliente exprese una emoción.
- **Inducir:** Comentario del alumno que propicia que el cliente seleccione una opción, objetivo, valor, cambio de opinión o conducta diferente a las que ha mencionado.
- **Interrogar:** Respuesta del alumno a un comentario del cliente en tono interrogador sin que le preceda un parafraseo.
- **Parafraseo:** Verbalización de lo mencionado por el cliente empleando palabras equivalentes.
- **Proceso:** Instrucción del alumno que permite que el cliente realice una acción para descubrir algo de sí mismo, similar a fantasía dirigida.

- **Resignificar:** Comentario del alumno precedido de un parafraseo; empatía con la que se busca dar un nuevo significado o contexto a lo planteado por el cliente.
- **Técnica:** Intervención del alumno siguiendo una secuencia específica de pasos preestablecidos en PNL (pueden ser todos los pasos de la técnica o sólo de algunos).

Definición de categorías del profesor

- **Cambio:** Comentario que enfatiza la necesidad de que el alumno busque el cambio en su cliente o emplee el cambio como parte central del proceso en PNL.
- **Cuestionar:** Preguntar qué es lo que el alumno pretende hacer con una determinada intervención.
- **Ecología:** Refuerzo de la búsqueda de intención positiva.
- **Empatía:** Comentario empático del profesor sobre la vivencia del alumno en la supervisión o en la entrevista.
- **Énfasis en PNL:** Comentario aprobatorio sobre el empleo de algún elemento de PNL.
- **Instrucciones:** Indicación del docente para que el alumno lleve a cabo una determinada acción de PNL con su cliente.
- **Proceso:** Comentario sobre la importancia de primero escuchar y luego realizar alguna intervención de PNL, es decir, de atender a la persona antes que a la secuencia de una técnica.

- **Técnicas:** Comentario sobre la técnica que se está empleando.

Análisis de los resultados

Resultados de las categorías de la alumna/o:

A continuación se presentan las graficas de la frecuencia obtenida en cada categoría primeramente por los alumnos supervisados.

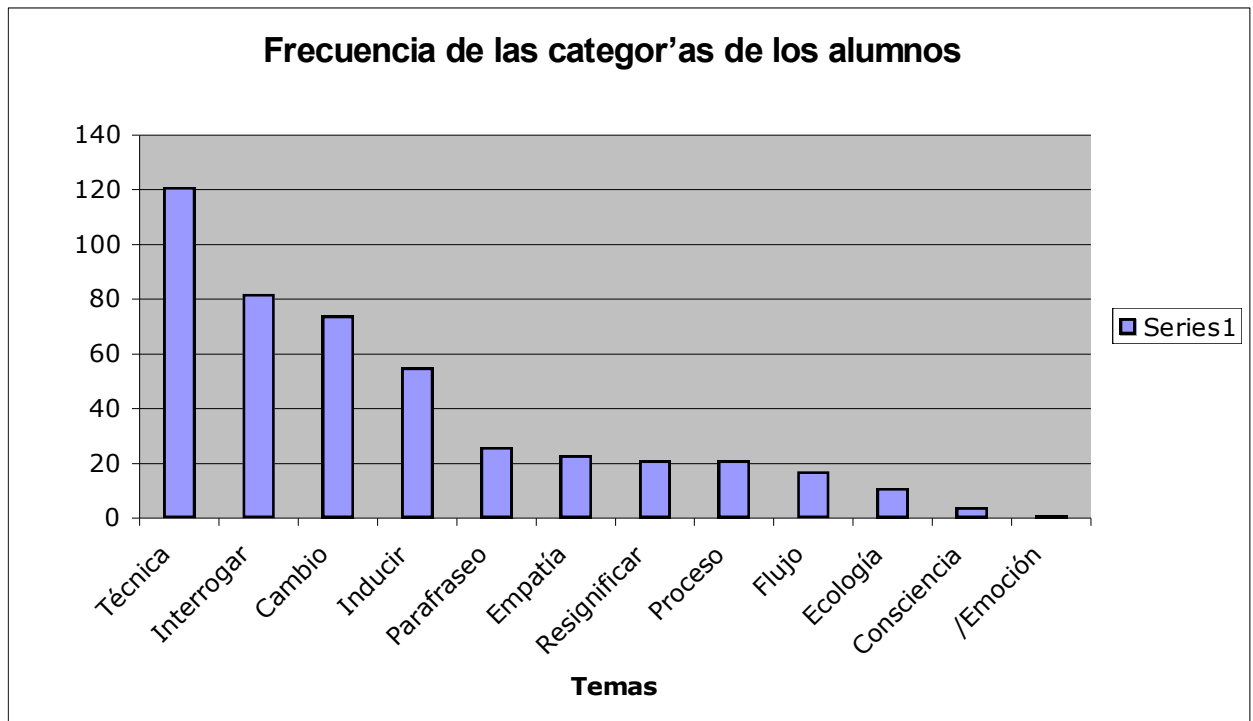


Tabla de frecuencia de las categorías por parte del alumno.

Los resultados primarios indican que las categorías con mayor frecuencia son las relacionadas al dominio técnico, como son centrarse en la aplicación de una técnica, interrogar a la persona sobre algún aspecto que ella este presentando, enfocarse en el cambio y finalmente inducir.

Un segundo bloque lo componen las categorías de parafraseo, empatía, resignificar y brindar instrucciones de proceso; estas categorías según mi opinión han de permear una intervención terapéutica en todo momento. En relación a la categoría que ocupa la mayor frecuencia (técnica) la mayor en este segundo bloque (parafraseo) se presenta solamente una quinta parte, y en relación a la de inducir (la última de las de alta frecuencia) representa un tercio de ocurrencia.

En el último bloque encontramos los aspectos de flujo, ecología, conciencia y emoción, la diferencia de frecuencia entre la técnica (categoría más alta) y la de flujo es de 6 veces, en tanto la frecuencia de la toma de conciencia representa una décima parte de las técnicas.

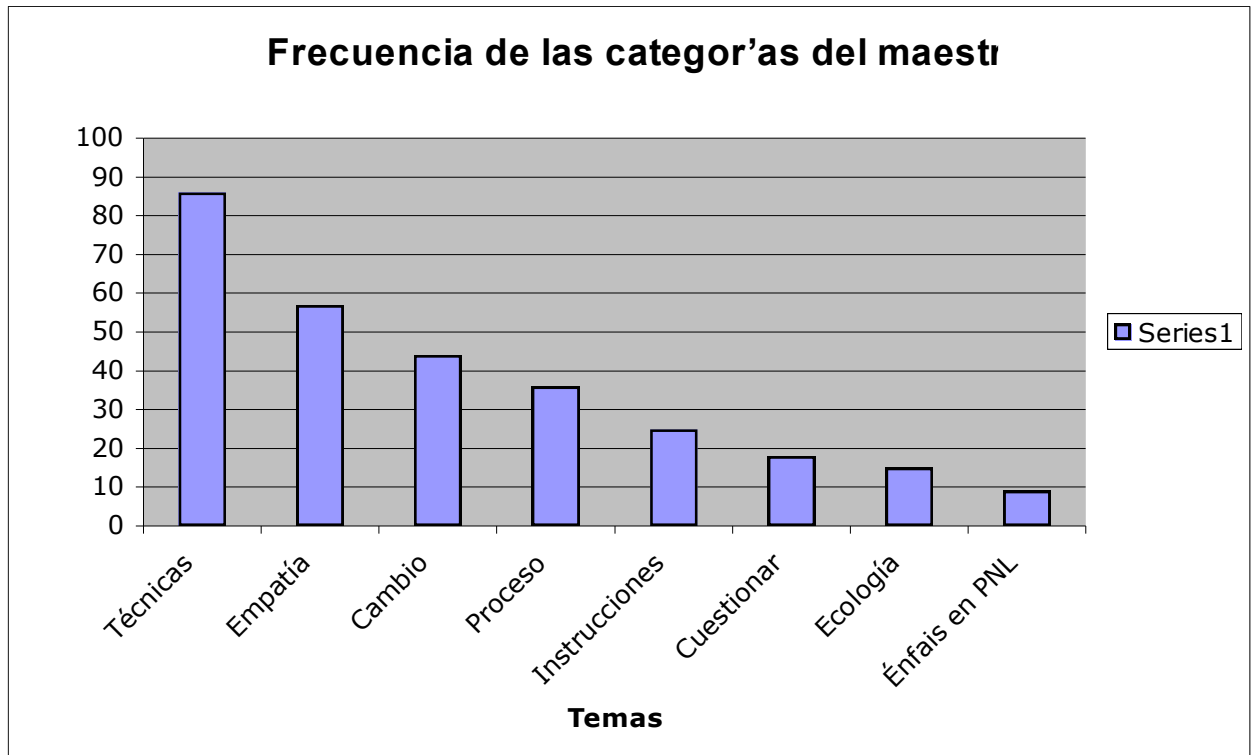
Resultados de agrupación por nivel de experiencia previo.

Al graficar de acuerdo al nivel previo de experiencia encontré que los alumnos que no contaban con una formación previa en terapia mantienen en primer lugar la técnica, en segundo lugar aparece la categoría del cambio y finalmente en tercer lugar el interrogar. La alumna que cuenta con una formación previa a nivel diplomado en PNL presenta como frecuencia mayor la técnica, en segundo lugar se presenta el interrogar y el tercer lugar se presenta el inducir. La persona que cuenta con experiencia a nivel licenciatura en Psicología presenta igualmente la categoría de técnica como la puntuación más alta, a continuación el interrogar, el cambio en tercer lugar; un punto a notar en relación a esta última persona es que presenta el mayor número de respuestas empáticas, junto con el permitir el flujo de emoción y el cuidado ecológico.

Resultados de agrupación por participante.

Al agrupar las frecuencias de cada categoría por participante y por el orden de entrevista (de la 1 a la 4 ó 5 según el caso), encuentro que las 3 frecuencias más altas en los alumnos que no contaban con formación previa y la alumna que contaba con una formación previa en PNL, tienden a distribuirse en las categorías de técnica, cambio, interrogación e inducir. También es interesante notar que en todos ellos se presentan esporádicas intervenciones empáticas cuando más tarde es la intervención que presentan para su supervisión, es decir, la primera entrevista no se presenta en absoluto en tanto que hacia la tercera y cuarta entrevista supervisada se presentan algunas intervenciones más son escasas: 7 intervenciones de Karen hacia la cuarta supervisión, 3 Juan igualmente en la cuarta entrevista y 5 Ana en la segunda y cuarta entrevista, En esta situación solamente considero importante hacer notar que Ruth, quien cuenta con una formación previa es quien hace al mayor número de intervenciones empáticas de estos dos grupos.

Finalmente Mary, quien cuenta con formación como Psicóloga, es quien presenta una mayor frecuencia de sus categorías hacia el flujo de emoción, la empatía, el parafraseo y la ecología. Es importante hacer notar que estas frecuencias se presentan, al igual que los dos grupos anteriores después de la segunda entrevista, antes de ésta las frecuencias de ella se presentan similares a los dos grupos anteriores más cargadas hacia la técnica, el cambio y el cuestionar.

Resultados de las categorías de maestro:***Tabla de frecuencias de las categorías abordadas por el maestro.***

Al igual que la gráfica de los alumnos la categoría que mayor frecuencia obtiene es la relacionado con técnicas, igualmente puede notarse que el categoría que obtiene el tercer lugar en frecuencia (cambio) ocupa el mismo lugar que la gráfica de la alumna/o.

En contraparte las categorías de empatía y proceso ocupan el segundo y cuarto lugar, en contraste con interrogar e inducir que en la gráfica de frecuencia del alumno ocupan el segundo y cuarto lugar respectivamente. La categoría de proceso, sin embargo es casi el 65% menor que la categoría

de técnicas. Sin embargo, en relación al cambio es de solamente el 20% menor.

Es interesante notar que las categorías mayormente relacionadas con PNL, técnicas y cambio ocupan el 1º y 3er lugar respectivamente, en tanto que las relacionadas con el Desarrollo Humano, las categorías de empatía y proceso ocupan el 2º y 4º lugar.

Las categorías de instrucciones y cuestionar ocupan el 5º y 6º lugar respectivamente, finalmente aparecen las categorías de ecología y énfasis en PNL, ambas claramente relacionadas con el tema central de la maestría.

Interpretación

Respuestas a la primera pregunta de investigación

Retomo ahora la pregunta central del presente trabajo: ¿Cómo se presenta la actitud empática propuesta desde el Enfoque Centrado en la Persona en un proceso de práctica supervisada de PNL dentro del Centro Mexicano de PNL? Para responderla parto de un análisis de las frecuencias obtenidas de cada categoría, y de lo general a lo específico.

Categorías del alumno

El primer hallazgo fue la cantidad de intervenciones del alumno con relación a la técnica; mientras que esta categoría, con primer lugar de frecuencia, obtuvo 120 menciones, la de empatía, que ocupa el sexto lugar, tuvo tan sólo 23.

Por ello, deduzco que hay una laguna en la formación de terapeutas de PNL. La actitud empática debe surgir desde el plano de valores del terapeuta (lo que en este caso no sucede) para que así éste pueda desarrollar capacidades como la atención y la escucha, y conductas como parafraseo, reflejo de sentimientos, especificación de información y ponerse en los zapatos del otro. Sin embargo, en la formación que se imparte en el Centro Mexicano de Programación Neurolingüística® –y me atrevería a decir que en general la que se ofrece de PNL – parece que se inicia al revés, primero se buscan las conductas y después que el alumno desarrolle una actitud empática.

La siguiente cita es parte del trabajo de tesis de una alumna de la Maestría en PNL y que creo ilustra cómo la empatía es percibida como una técnica más que hay que aprender si se quiere ser terapeuta:

“La forma de respetar el estado del sentimiento del sujeto consiste en lograr una sintonización entre ambas personas, eso le permite sentirse entendido por la terapeuta, así, si presenta un estado de alegría, tristeza, desconcierto, o lo que sea, se deberá ‘aparentar’ estar en un estado similar que el sujeto”.

Respecto a las categorías que se presentaron con menor frecuencia: emoción, conciencia, ecología y flujo, por orden ascendente, percibí lo siguiente:

- La actitud empática debe ir acompañada del reconocimiento total de la experiencia del cliente, y uno de sus componentes esenciales es el aspecto emocional. No obstante, en buena parte de los

trabajos supervisados las emociones son ignoradas o suprimidas.

Nuevamente el modelo planteado por PNL puede ejercer una fuerte influencia en esto, pues establece que para aplicar una técnica es necesario que la persona se mantenga en “un buen estado” o con una actitud favorable: segura, sensible, optimista, alegre, etcétera, mas no triste o enojada. Esta medida está relacionada con la búsqueda del cambio; pero la actitud de cortar o impedir la expresión de una emoción no sólo se mantiene en los alumnos cuando van a aplicar una técnica sino a lo largo de toda la intervención.

- Otros aspectos vitales en el proceso terapéutico son la toma de conciencia y el significado que la persona da a su vivencia, los cuales no están reñidos con el logro de una meta, al contrario, ¿cómo puede una persona sin conciencia hacer una buena elección de objetivos?, ¿cómo esperar que alguien que no tiene contacto consigo mismo pueda establecer objetivos congruentes?

Con frecuencia en las entrevistas supervisadas el alumno le preguntaba al cliente qué deseaba sin llevarlo previamente a una toma de conciencia o un contacto consigo mismo. Los siguientes cuestionamientos y aseveraciones del alumno son un buen ejemplo de lo que sucede:

“¿Qué cambiarías?” (9)

“Ella puede estudiar o trabajar ¿no?” (214)

Estas preguntas pueden ser respondidas por el cliente (o quizá ya fueron contestadas por él), mas la conciencia y contacto consigo mismo que tiene en ese momento de la supervisión son muy tempranos, por lo que

es probable que responda a estos cuestionamientos desde una postura neurótica (una búsqueda poco congruente consigo mismo). Asimismo, puede suceder que el objetivo sólo se dirija a modificar la superficie de la situación, o peor aun, que el terapeuta establezca un objetivo que tiene como finalidad satisfacer una necesidad más profunda de la persona, pero no la haga explícita, por lo que el cliente puede “perderse” en el logro del objetivo y olvidar la necesidad que esta buscando satisfacer. A esto me refiero cuando digo búsqueda neurótica.³¹

Categorías del profesor

Mi trabajo docente se aboca principalmente a la enseñanza de la PNL, por ello en mis intervenciones aparece un mayor énfasis en las técnicas y el logro del cambio (primer y tercer lugar de frecuencia, respectivamente).

Como se mencionó en el marco de referencia, el cambio es un elemento central en la PNL porque su modelo se enfoca al logro de objetivos; de allí la necesidad de incluir en el programa de formación en PNL el desarrollo de habilidades que le faciliten al futuro terapeuta el logro de metas en su cliente.

Este punto es muy importante porque puede explicar en gran medida lo que sucede en los primeros semestres de la Maestría en PNL: es muy probable que el énfasis en una actitud empática quede en segundo plano, tal como aparece en las gráficas. Parafraseando a Carl Rogers: hay discrepancia entre la currícula ideal y la real.

³¹ Esto es lo que en una negociación se conoce como centrarse en las posiciones de los involucrados y olvidarse de las necesidades del cliente.

Algunas de mis intervenciones como profesor enfatizan la necesidad de acompañar a la persona cuando busca explicitar un objetivo. Algunos ejemplos de ello son las frases:

“Cuida darle oportunidad [al cliente] de que se exprese más y después busca hacer un cambio”. (46)

“Creo que toca algo de empatía: me imagino que es realmente difícil esto y me pregunto, ¿qué deseas tú?” (210)

También parte de mis intervenciones se dirigen a la corrección de vicios, de malas interpretaciones de lo que es ayudar a la persona o a evitar descalificaciones de aspectos que son importantes para el cliente.

“Creo que regresas a dar consejos. Toma el ritual que ya creaste y deja que éste sea el que le dé el consejo”. (106)

“... aprender a seguir a la persona con sus propios contenidos y abstenerse de ponerle los de Juan”. (123)

Igualmente señalo las consecuencias de que el terapeuta no escuche empáticamente al cliente:

“descalificación del cliente de las propuestas de la terapeuta”. (257)

En este caso los consejos los dio el terapeuta, pero igualmente se puede hacer que la persona reciba un consejo desde sí misma, ya sea escuchando su cuerpo, mediante una metáfora, trance hipnótico o fantasía dirigida como se hace en terapia Gestalt. Todas ellas son

formas respetuosas y empáticas de ayudar a la persona a encontrar sus propias soluciones.

En mis comentarios también reconozco cuando el alumno hace algo en dirección de la empatía en combinación de técnica:

“Muy buen anclaje y creo que una excelente creación de rapport”. (30)

Por otro lado, en algunas de mis intervenciones ejemplifiqué o marqué el riesgo de seguir el objetivo del cliente sin atender al desarrollo de su toma de conciencia, particularmente de sus necesidades más profundas al plantear una meta:

“Creo que es muy dirigido o muy directo al logro del objetivo, sugiero que lo hagas más sobre el efecto”. (83)

Otro aspecto relevante respecto a mi trabajo docente es que falta explicitar la importancia de la toma de conciencia del cliente cuando el terapeuta realiza una intervención.

Por otra parte, en mis intervenciones busco integrar las habilidades de PNL que considero muy útiles para la manifestación de una actitud empática, pero no explicito la conexión entre ambos aspectos, de allí que mi comentario pierda la fuerza:

“Creo que puedes emplear también la secuencia del sí”. (110)

Relación entre ambas gráficas

Tanto en la gráfica del alumno como en la del docente las categorías de técnicas y cambio ocupan el primer y tercer lugar por su frecuencia, respectivamente.

Las categorías de actitudes y proceso, que aparecen en la gráfica del profesor en la segunda y cuarta posición por su frecuencia, respectivamente, pueden ser una respuesta de balance que busca el docente frente a la frecuencia de las categorías interrogar e inducir, que se presentan en las mismas posiciones en la gráfica del alumno. En mi opinión es posible apoyarse en una actitud empática para aplicar una técnica y buscar el cambio, estos dos aspectos pueden convivir sin problema; sin embargo, inducir e interrogar son incompatibles con la actitud de empatía y la de atender a la persona en su totalidad.

Relación entre preparación académica e intervención

La alumna que cuenta con formación previa en PNL y la que estudió la licenciatura en psicología son las que presentan el mayor número de intervenciones empáticas. Particularmente la psicóloga es quien favorece el flujo de emociones, parafrasea y mantiene una mayor actitud empática. Esto indica la necesidad de incorporar la actitud de empatía de forma explícita y dentro de los primeros semestres del programa de la Maestría en PNL a fin de mantenerla como un elemento indispensable en una intervención.

Una excepción al respecto la presenta una de las alumnas, Karen, quien es extranjera con una lengua de origen distinta al español, y quien menciona:

“hago estas preguntas para asegurarme de que estoy entendiendo [sus palabras] antes de entenderla como persona”.

Se trata de una situación especial y marca que, si bien percibe la necesidad de captar la experiencia de su cliente, requiere certidumbre de que comprende la lengua que está hablando y no es su intención caer en un interrogatorio. Al observar sus intervenciones noté al aplicar una técnica de reimprontación, la actitud de ella, tanto verbal como no verbal reflejaron una actitud muy empática que le permitió a la persona explorar su emoción (tercera entrevista).

Respuestas a la segunda pregunta de investigación

Ahora paso a la segunda pregunta: ¿Cómo una supervisión de PNL puede favorecer la empatía?

Las intervenciones de los alumnos que reflejan una actitud empática se presentan con mayor frecuencia en la parte intermedia de las supervisiones. Sin embargo, como se mencionó anteriormente, el aprendiz no alcanza a integrar la empatía como una actitud sino que la ve más como una técnica.

Considero que mis intervenciones influyen en esto, pues me quedo más en mencionar ejemplos específicos para generar rapport, pero aparecen más a nivel de habilidades y no de actitud.

Creo que hay una buena igualación corporal y también retrorastreo.(429)

Parafrasea lo dicho por ella anteriormente.(441)

Noto la carencia de énfasis en mantener una actitud de empatía a lo largo de todas mis anotaciones y esto se refleja en mis comentarios hacia ellos, es decir, el mensaje que más transmito es de mantener conductas empáticas pero no hago énfasis en que estas conductas han de estar guiadas desde una actitud querer entender plenamente al cliente. Por esta razón es posible que fomente la concepción de que la empatía es más una cuestión técnica que de actitud.

Lo anterior me indica que lo que enfatizo en torno a la actitud empática y la importancia de atender a la persona desde su vivencia no alcanza a dar frutos o estos son escasos.

Preguntas específicas:

¿Cómo se presenta ésta actitud a los alumnos de la Maestría en PNL?

En relación a los alumnos, encontré que el desarrollo de la actitud empática se da entre dos tipos de necesidades: las del alumno para lograr un mayor dominio técnico y la mía de que desarrolle una actitud de comprensión hacia el cliente. Es decir, parece que tiendo a dar respuesta a lo que el alumno esta presentando como central (el aspecto del cambio y el dominio técnico) y no al desarrollo de una actitud empática como parte esencial del acompañamiento al cliente.

Este punto tiene relación con la primera pregunta específica planteada en el capítulo I: ¿Cómo se presenta ésta actitud a los alumnos de la Maestría en PNL? Mi respuesta es: quizá demasiado tarde. Pese a que se hace énfasis en mantener una actitud empática durante el proceso de supervisión en los estudiantes de cuarto semestre, es posible que el alumno ya haya aprendido una determinada forma de realizar intervenciones con PNL.

Por otra parte las respuestas que dieron los tres alumnos al cuestionario muestran que para ellos la empatía, como actitud, es vital en el proceso terapéutico. Ante la pregunta de ¿qué actitudes son relevantes en un proceso de ayuda? Ellas responden:

Rapport.

Saber escuchar: apertura, respeto, paciencia.

Empatía y apertura.

Cuando les solicité que describieran que es empatía para ellos encontré una respuesta que dan más la idea de simpatía que empatía.

Es lograr un entendimiento “tal” que no necesites palabras para interpretar lo que pasa (por ambas partes).

Las otras dos respuestas presentan una perspectiva más cercana al ECP:

Una alineación que se da entre uno y el paciente que puede llegar a ser muy profunda de manera que fluye una

comunicación que permite la comprensión y el surgir de recursos mutuos.

Entrar como explorador en el mundo emocional e intelectual del paciente para ayudarlo al paciente a crear nuevas opciones en base a su propia experiencia y propios recursos.

Observo dos aspectos importantes a diferenciar entre la empatía como la mencionan mis alumnos y lo planteado por el ECP:

- La afirmación de que “permite la comprensión y el surgir de recursos mutuos” y el “ayudarlo al paciente a crear nuevas opciones” me da más la sensación de utilitaria que de un genuino interés por el cliente.
- Por otra parte queda en la aseveración de “el surgir de recursos mutuos” o “interpretar lo que pasa por ambas partes” parece que es algo que se da y no algo que el terapeuta busca manifestar proactivamente.

¿Cómo se mantiene ésta actitud durante la aplicación de una técnica de PNL?

Los puntos en este apartado hacen referencia a intervenciones de los alumnos guiándose principalmente por secuencias establecidas en una técnica de PNL, como el trabajo de fobias o la reimpresión.

Algunas alumnas, muy pocas, trabajan con un proceso empático, y la mayor parte de sus intervenciones buscan llevar al cliente a través de un proceso ya establecido en el que la persona podrá encontrar sus propias alternativas.

Pese a que las técnicas buscan hacer emerger los recursos o alternativas desde la persona, en algunos momentos parece que existe la tendencia del alumno de incluir contenidos o respuestas muy específicas, por ejemplo cuando la alumna le sugiere a su cliente:

“Imagina que le das un abrazo”. (465)

“¿Cómo le podrías quitar la tristeza?” (163)

“Ser más madura: distinguir que tu hermana murió por una causa y tu papá por otra”. (347)

En el último caso parece que la alumna cree que, como PNL se encamina a favorecer el cambio, también incluye las formas específicas de cómo el cliente debe responder, sentir, ser y percibir. Y no es así.

Un punto importante en relación a la inclusión de la empatía durante la aplicación de la técnica es que al menos dos personas manifiestan una muy clara actitud empática durante la aplicación de una técnica de PNL, hacia la cuarta ronda, permitiendo el fluir de la emoción que se está presentando en ese momento y con una posición corporal de apertura y dejando que la persona viva su emoción sin pretender cortarla. Esto es particularmente en una de las personas que lo manifiesta dado que previamente había tendido a cortar la expresión de la emoción cuando ésta se manifestaba.

¿Cuáles intervenciones del profesor parecen apoyar el desarrollo de estas actitudes?

Puedo hacer algunas observaciones sobre la manera como hice énfasis en la actitud empática:

1. Una actitud que manifiesto es el reconocer cuando si se está presentando una respuesta empática, digo respuesta porque es en un momento puntual de la intervención y la respuesta puede ser una muestra de esta actitud; una de estas respuestas es el mantenimiento de rapport (como miembro de la clase de actitud empática), por ejemplo:

Muy buen anclaje y creo que una excelente creación de rapport.

Retira el anclaje cuando ya paso.(30)

La actitud de Karen es de escucha y calidez.(332)

2. Observación de cuando hace falta empatizar, particularmente lo hago cuando el terapeuta se enfoca en llevar a cabo una entrevista de manera rígida, más como un cuestionario hacia su cliente:

Se requiere empatía. Hay varias preguntas a la vez mejor déjala que se explaye y parafrasea.(383)

También cuando busca simplemente centrarse en aplicar los pasos de una técnica específica y olvida aún los aspectos básicos:

Creo que algo de empatía hace falta, al menos retrorastrear . 65

Igualmente lo hago cuando el terapeuta busca imponer una perspectiva en particular y deja de lado la experiencia del cliente:

Aprender a seguir a la persona con sus propios contenidos y abstenerse de ponerle los de Juan.(123)

Cuidado con no descalificar lo que el otro considera importante.(230)

Ordinariamente procuraba explicitar formas concretas de hacer empatía con el cliente:

Creo que toca algo de empatía: Me imagino que es realmente difícil esto y me pregunto ¿qué deseas tu?(210)

3. Dejar fluir la emoción del otro en un determinado momento.

Mantenerte con ella sobre el coraje. (165)

Menciona (explicita) estas emociones que va manifestando. (437)

Los resultados logrados al final de este curso pueden ser una indicación de que el modelado de la actitud empática en los semestres previos es poca o nula, o que se mantiene durante las intervenciones de los profesores pero no se explicita su empleo.

Discusión teórica

Diferencia entre hacer terapia y contar con herramientas para la terapia

Un aspecto central en torno a la intención de formar terapeutas con PNL es que se carece de un modelo formal para integrar las diferentes herramientas desarrolladas por PNL y transformarla así en un modelo terapéutico.

Considero que la tendencia a interrogar e inducir haciendo de lado las emociones de la persona obedece a una omisión de Bandler y Grinder al modelar a Virginia Satir y Fritz Perls. Cuando en su libro de *La estructura de la Magia* describieron las intuiciones lingüísticas de estos “magos de la terapia” y definieron la estructura de su intuición y cómo ésta puede ser transmitida a otras personas, se centraron en identificar la parte que era omitida por el cliente, lo que fue una aportación importante al terreno de la terapia. El problema estriba en la escisión que hicieron del resto del proceso terapéutico, es decir, Satir y Perls no sólo tienen una intuición sobre lo que se omite, también logran captar la experiencia de la persona y le hacen saber que la están comprendiendo.

Este aspecto es rescatado por Steve Andreas, uno de los alumnos más distinguido de Bandler y Grinder, quien ha hecho importantes contribuciones a la terapia Gestalt y a la PNL. Con frecuencia, antes de responder a una pregunta de alguno de los asistentes a su taller, Andreas realiza el siguiente proceso: “Primero déjame ver si te entendí, lo que tú me dices es...” y parafrasea lo que menciona el participante “¿Es así?”, añade.

Con base en esto concluyo que la parte que Bandler y Grinder no explicitaron es el parafraseo y la búsqueda de una empatía profunda con la persona, y que los alumnos al leer sus libros creen que si saben preguntar por el material que el cliente omite ya están haciendo terapia o comprendiendo a la persona, cuando en realidad no es así. Precisamente en esto consiste mi tarea como docente, en ayudar a los alumnos a recuperar este aspecto perdido en la PNL. Un primer paso para ello es que los alumnos se den cuenta de que el parafraseo y la actitud de empatía han sido omitidos; después habría que hacerlos conscientes de su importancia y, finalmente, ayudarles en el desarrollo de estas actitudes.

Prioridad de las técnicas sobre el proceso

Tras revisar la bibliografía para analizar las categorías más frecuentes en el alumno (técnica y cambio) hago las siguientes aclaraciones:

- a) Los primeros trabajos de Bandler y Grinder están enfocados a obtener la estructura lingüística de los terapeutas efectivos Satir y Perls, de allí se generaliza como un modelo para el estudio de procesos mentales de gente efectiva. Plantear esto como la meta de la PNL fomenta que el alumno centre su atención en obtener información, por lo que puede transformar la entrevista en un interrogatorio digno de la mejor policía del mundo, mas poco relacionado con la práctica terapéutica. Por otra parte la PNL adquiere relevancia dentro del campo de la psicoterapia por la eficacia de las técnicas desarrolladas, particularmente en el trabajo con fobias. De aquí que en el

maestrante y futuro terapeuta de PNL quede la idea de que lo central en una intervención terapéutica es aplicar correctamente los pasos de las técnicas de PNL o cuestionar a la persona y olvidarse del para que es que se han desarrollado estas dos herramientas.

- b) Ligado al punto anterior, puedo generalizar lo descubierto en relación al proceso de empatía y del parafraseo hacia otros dos aspectos que también han sido dejados de lado: la toma de conciencia y el aspecto emocional. En las transcripciones presentadas en el libro *La Estructura de la Magia I*, cuando se hace evidente la estructura profunda a la que esta ligada la aseveración del cliente, se propicia que éste empiece a tomar conciencia de ella, sin embargo, este aspecto tampoco es explicitado.
- c) Desde la separación de Bandler y Grinder como investigadores se ha modificado mucho la actitud de los practicantes de PNL hacia las emociones. Tim Hallbom, pionero del desarrollo de PNL aplicada a salud y autor de varios libros de PNL, asevera que *“las emociones fueron hechas a un lado principalmente por el temor que Bandler tiene de ellas”*.³² A partir de los años noventa comenzó a enfatizarse la importancia del flujo de emoción como parte de las intervenciones de PNL, particularmente en el trabajo de integración visual de polaridades, reimprontación, y al aplicar PNL a la salud.

³² Hallbom, Tim. Comunicación personal.

Finalmente, creo que debe entenderse la tendencia al interrogatorio dentro del marco de la historia de la PNL y como uno de los primeros elementos que la conformaron para conocer lo que la persona omite, y así ayudarle a recuperar la estructura profunda de su experiencia y a enriquecer su modelo de mundo.

Este antecedente permite entender porque en las entrevistas supervisadas se presenta fuertemente esta actitud de interrogar. Sin embargo, esta es una distorsión de lo planteado originalmente en y es tarea de los profesores de la Maestría en PNL el cuidar de contextualizar el uso de las preguntas dentro de una sesión terapéutica.

Rogers (1959) menciona que una condición necesaria para que se presente la tendencia actualizante es el que el cliente perciba en un cierto nivel la actitud empática de parte del terapeuta, esta actitud empática ha de estar presente de manera consistente a lo largo de todo el proceso terapéutico. Igualmente en PNL afirmamos que el terapeuta habrá de mantener rapport con su cliente en todo momento; lo que observé en las intervenciones de los alumnos de PNL es una búsqueda de establecimiento de rapport más no hay una preocupación o cuidado de que el cliente capte explícitamente esta actitud..

Proceso de aprendizaje

Pareciera ser que la incorporación de la actitud empática a un proceso de PNL queda más a un nivel cognoscitivo que vivencial. Es decir, los alumnos conocen la palabra y dan un equivalente muy particular a la misma, más su incorporación a la práctica dista de manifestarse como lo mencionan en los cuestionarios.

Si consideramos que el aprendizaje cubre cuatro etapas:

1. Incompetencia inconsciente: El alumno no es consciente que ignora algo. Ej. El aprendiz de terapeuta ignora lo que es empatizar.
2. Incompetencia consciente: El alumno toma conciencia de que carece de una habilidad o conocimiento en particular. El aprendiz de terapeuta conoce una definición de lo que es crear rapport y toma conciencia de la carencia de dicha habilidad en su práctica profesional.
3. Competencia consciente: El alumno conoce los pasos y los realiza poniendo toda su atención a los mismos. Ej. Cuando el aprendiz de terapeuta aprende a prestar atención al lenguaje corporal de su cliente y deja de prestar atención a todo su entorno.
4. Competencia inconsciente: el alumno ha incorporado el aprendizaje o habilidad a su experiencia y lo realiza a la vez que puede atender a su entorno. Ej. el aprendiz de terapeuta puede atender a la comunicación verbal de su cliente a la vez que nota si su lenguaje corporal es coherente con sus palabras o incoherente.³³

En base a estas etapas los alumnos llegaron a la fase inicial de la etapa 3, aprendizaje consciente e hizo falta profundizar en su integración a nivel actitudinal.

En esta misma dirección del aprendizaje considero que el apoyarse en un programa similar al de Egan puede ayudar a que el alumno desarrolle gradualmente habilidades para poder manifestar más claramente una actitud empática. Si se considera que la PNL es una

³³ O'Connor, Joseph. Introducción a la PNL. Ed. Urano.

herramienta que ayuda al desarrollo de modelos efectivos³⁴ para el aprendizaje de una habilidad un reto personal será el desarrollar éste para que los alumnos puedan aprender más fácilmente estas habilidades.

³⁴ Dilts, Robert. NLP and Modeling. Meta-Publications. Cupertino, CA.

CONCLUSIONES

De la PNL como terapia encuentro dos posibilidades: el enfoque está altamente dirigido al cambio, sin pretender aún ser un modelo terapéutico (encuadre dentro de las terapias orientadas a soluciones) o falta una estructura explícita para integrar sus diferentes herramientas y así transformar a la PNL en un modelo terapéutico.

Como me inclino por la segunda posibilidad, considero necesario que se incluya en el modelo de intervención de PNL los siguientes elementos o reglas que conforman cualquier forma de terapia:

- a) El terapeuta debe empatizar y validar la experiencia de su cliente tal y como la esté viviendo, independientemente de que lo que exprese pueda colocarlo en un mal estado³⁵. Esto implica que el terapeuta adecue los tiempos de su intervención y aprenda a posponer la aplicación de una técnica si es que ésta requiere que el cliente se encuentre en una mejor posición a fin de ser efectiva. Asimismo, es importante reconsiderar que, el hecho de que la PNL esté enfocada al logro de metas u objetivos no implica hacer de lado la empatía, pues esta actitud es fundamental en cualquier proceso terapéutico.
- b) Requerimos incluir al cliente en el proceso de empatía, es decir hay que cuidar que el cliente capte explícitamente el que el terapeuta en PNL manifiesta una actitud empática hacia él.

³⁵ Término empleado en PNL para nombrar momentos en los que aflora una emoción de tristeza, coraje, dolor, viviéndola el cliente con la sensación de impotencia.

- c) Además considero que es fundamental el que el alumno de PNL entienda que la búsqueda de rapport y de empatía con el cliente no es con la pura finalidad de llevar a cabo un proceso terapéutico, sino que tiene la finalidad de permitir la plenitud (de surgir) de la tendencia actualizante
- d) Contar con una propuesta de persona explícita que guíe al terapeuta a lo largo de todo el proceso. Algunas ideas al respecto han sido expresadas en el segundo capítulo de este trabajo.
- e) El desarrollo de la toma de conciencia del cliente como elemento constante durante todo el proceso terapéutico, principalmente antes de establecer una meta.

Sé que este último punto difiere en gran medida de la forma como otras personas enseñan PNL, para muchas de ellas quizá la toma de conciencia es algo colateral, secundario o irrelevante. No pretendo que esto se siga en cualquier lugar del mundo donde se aplique PNL, mas sí considero vital hacerlo en el Centro Mexicano de Programación Neurolingüística®, dado que una de sus características distintivas es contar con una base humanista, además de representar una fuerte creencia personal sobre lo que nos hace personas.

Elementos que deben incluirse en el programa de formación de terapeutas en PNL

Los alumnos que concluyen los estudios de maestría no logran integrar las habilidades básicas de empatía. Para cubrir esta carencia se debe rediseñar el programa de formación de terapeutas que se imparte en

el Centro Mexicano de Programación Neurolingüística®. Éstas son algunas sugerencias a incluir en el programa académico de la Maestría en PNL:

1. **Mayor modelaje de la actitud empática del profesor.** En la maestría se modela la actitud empática desde primer semestre, sin embargo, los resultados del presente estudio muestran que existe la necesidad de que, durante todo el proceso de formación, el profesor haga mayor énfasis en el modelaje de esta actitud y le explice al alumno la importancia de su desarrollo. Así, cuando el estudiante llegue a la fase de supervisión, la actitud empática será algo que dé por hecho, y la labor del docente consistirá en refinar su aplicación junto con las herramientas de cambio de la PNL.
2. **Inclusión del aspecto emocional de manera explícita.** Los resultados de esta tesis podrían corroborar la concepción de PNL que tienen algunas personas involucradas en Desarrollo Humano, en el sentido de que ignora los sentimientos y es manipuladora.
3. Por ello considero importante que en el programa de supervisión, y en general en la enseñanza de la PNL, se reconozca y valore las emociones como un componente vital para el trabajo terapéutico; esto implica que el alumno aprenda a reconocerlas, a acompañar a la persona mientras las experimenta, y ayudarle a su clara significación. Así, como Rogers lo plantea: la persona aprenderá a hacer distinciones más finas sobre sus emociones.
4. **Conciencia del terapeuta de su necesidad de ser efectivo.** La insistencia del alumno y del profesor en el aspecto técnico puede

ser un indicador de su búsqueda por ser efectivo ante el cliente. Por lo tanto, vale la pena que el futuro terapeuta de PNL tome conciencia de sus necesidades de reconocimiento social para que pueda escuchar plenamente a la persona y comprenderla antes de buscar hacer un cambio, sobre todo si detrás de esto está la búsqueda de aceptación.

5. Consideraciones en torno a los dos enfoques. Si bien los enfoques de la PNL y el Enfoque Centrado en la Persona tienen elementos en común en cuanto a su visión del ser humano, también hay claras diferencias desde sus premisas epistemológicas. El Enfoque Centrado en la Persona busca comprender primero al cliente desde su experiencia, para lo cual habrá de atender primeramente que es lo que esta diciendo y manifestando el cliente verbal y paralingüísticamente, en tanto que la PNL busca en primera instancia comprender el proceso que está detrás del contenido que presenta la persona, es decir, las pautas de interacción que la rigen, percibida desde un ángulo sistémico, como se estructura su experiencia y cuáles son las representaciones que se forma mentalmente.

Actitud del profesor durante la supervisión

Considero que es muy importante que el supervisor tome conciencia de factores ajenos a la supervisión que pueden influir en el énfasis que da al desarrollo de habilidades técnicas. En mi caso, uno de estos factores podría ser que mantengo un vínculo estrecho con los desarrolladores de la PNL y, en cierto sentido, me he coludido con ellos; otra posibilidad es

que sienta la obligación de presentar a la PNL de una forma coherente respecto a lo que estos autores han presentado en sus libros.

El que los comentarios favorables del profesor sean principalmente sobre el manejo de la técnica, quizá también fomenta que el alumno dirija la mayor parte de su atención a ella y descuide la parte actitudinal.

Otro aspecto importante es que si bien a lo largo de la supervisión voy marcando cuando hay una buena actitud empática y cuando no la hay y la relevancia para todo el proceso, hace falta reforzar mis intervenciones con una mayor información sobre el trasfondo teórico de la misma, su relevancia desde el marco de referencia del ECP y como se integra a una adecuada especificación de objetivos.

La frecuencia de las categorías de actitudes y proceso, en segundo y cuarto lugar, respectivamente, habla de mi interés como profesor de integrar estos dos aspectos, por considerarlos centrales en el trabajo del terapeuta. Sin embargo, he de reconocer que los marco en segundo lugar.

Otra posible interpretación de por qué, al igual que los alumnos, respondo prioritariamente a las técnicas y al cambio (primer y tercer lugar por su frecuencia, respectivamente), es que de manera inconsciente doy prioridad a estas dos categorías. No obstante, insisto en que parte central de la formación de terapeutas de PNL es la comprensión del cliente, por lo que es importante que durante la supervisión se mantenga una actitud empática, y que ésta quede a la par del desarrollo de habilidades para generar un cambio.

Creo también que la PNL necesita dar crédito a sus orígenes, que tienen mucha relación con la línea conductual, el Enfoque Centrado en la Persona, la terapia Gestalt, los trabajos de Erickson y la Psicosisíntesis. Sin embargo, a la fecha, la PNL no reconoce estas ligas.

Igualmente hace falta mantener una congruencia con un modelo epistemológico. Hoy en día se busca una mayor vinculación con las epistemologías cibernética y sistémica, dado que la PNL es una herramienta que busca primordialmente enriquecer las opciones con las que cuenta el cliente para lograr sus objetivos.

Para futuras investigaciones en torno al Enfoque Centrado en la Persona y a la PNL sugiero otros dos pilares planteados por Carl Rogers para un proceso terapéutico: la consideración positiva y la congruencia personal del terapeuta. Asimismo, propongo su integración dentro del modelo de PNL.

Finalmente, será interesante conocer cómo se presenta la efectividad de las intervenciones con PNL, conforme evoluciona la propuesta este modelo como un proceso terapéutico y se incluyen en él la actitud empática.

¿Cuál es el futuro de la PNL dentro de la terapia?

La PNL goza cada día de una mayor aceptación dentro de la psicoterapia breve, prueba de ello es la invitación que la Fundación Milton H. Erickson invita a su congreso anual sobre psicoterapias breves a un mayor número de expositores sobre PNL. La última convención celebrada en Orlando contó con la presencia de 4 de los más

sobresalientes desarrolladores de PNL: Steve Andreas, Robert B. Dilts, Michael Hall Ph.D., Edd Resse.

Considero que a fin de progresar tanto en el campo terapéutico como en el modelaje, primero se requiere de investigación y después relacionar estos estudios con los que se han hecho en otros campos. Creo que el hacer esto permitirá:

1. Indicar a los profesionales de la terapia que manejan otros modelos como la PNL tiene puntos de unión con lo que ellos hacen. Un ejemplo es lo expuesto en el presente trabajo.
2. Desmitificar los usos que de forma charlatanesca se hacen de la PNL. Como el pretender que la persona puede hacer cualquier cosa una vez que conoce la PNL.
3. Evolucionar hacia un modelo explicito de psicoterapia marcando similitudes y diferencias con otros modelos.
4. Evolucionar hacia nuevas propuestas dentro de la misma PNL.

BIBLIOGRAFÍA

- Armendáriz, R. Rubén y Ramírez M. Juan Francisco. *Autoaceptación Racional Emotiva*. 1983. Tesis de Licenciatura en Psicología. Universidad Autónoma de San Luis Potosí.
- Bandler, Richard y Grinder, John. *La Estructura de la Magia Vol. I*. Ed. Cuatro Vientos, Chile.1980.
- Bolstad, Richard, *Carl Rogers' Covert NLP Influencing Skills* AnchorPoint, Vol. 9, núm. 11, septiembre de 1995, pag. 24-33. Salt Lake City. UT. Estados Unidos,
- Bozart , Jerold D. *Actualization: A Functional Concept in Client-Centered Therapy*. Department of Counseling and Human Development Services University of Georgia, Athens, E. U. A.
<http://users.powernet.co.uk/pctmk/papers/actualization.html> m
- Dilts, Robert. *NLP and Modeling*. Meta-Publications. Cupertino, CA. E.U.A.
- Egan, Gerard, *El orientador experto: Un modelo para la ayuda sistemática y la relación interpersonal*, Wadsworth Internacional Iberoamérica, 1975. México, Distrito Federal.
- Ellis, Albert. *Razón y Emoción en Psicoterapia*. Editorial Desclée de Bower, 1980. Bilbao, España.
- Feixas, Guillem y Miró, M^a. Teresa. *Aproximaciones a la psicoterapia*. Ediciones Paidós. 1993. Barcelona, España.
- Lazarus, Arnold. *Terapia Conductista – Técnicas y perspectivas*. Ed. Paidós. 1980. Buenos Aires. Argentina.
- Lazarus, Arnold. *Terapia Multimodal*. Ed. Paidós. 1977. Argentina.
- Martínez, Miguel, *Comportamiento Humano. Nuevos métodos de Investigación*, Trillas, 1989. México.
- Mejía Arauz, Rebeca y Sandoval, Sergio Antonio, *Tras las vetas de la investigación cualitativa*, ITESO, 1999. Guadalajara, México,

- Moreno López, Salvador, “¿Hay lugar para las técnicas en la *Psicoterapia Centrada en la Persona?*”, en De Anda Muñoz, José De Juan, Lovering Dorr, Ann y Moreno López, Salvador, *La promoción del Desarrollo Humano en un continente en crisis*, Universidad Autónoma de Aguascalientes, 1999. Aguascalientes, México,
- O'Connor, Joseph. *Introducción a la PNL*. Ed. Urano. 1995. España.
- Ramírez M. Juan Francisco. Manual del Practicante en PNL. Centro Mexicano de Programación Neurolingüística® S. C. 2002
- Repeto Talavera, Elvira, *Fundamentos de Orientación. La empatía en el proceso orientador*, Ediciones Morata, 1977. España,
- Rogers, R. Carl, “Rogers, Kohut, and Erickson: A personal perspective on some similarities and differences”, en Jeffrey K. Zeig, *The Evolution of Psychotherapy*, Brunner Mazel, 1986. Nueva York, NY. E. U. A.
- Rogers, R. Carl, *Psicoterapia Centrada en el Cliente*, Paidos, 1981. Barcelona, España.
- Rogers, R. Carl, *El Proceso de Convertirse en Persona*, Paidos, 1983. Cd. de México. México.
- Rogers, Carl R. *Terapia, personalidad y relaciones interpersonales*. Ed. Nueva Visión. Buenos Aires, Argentina 1985
- Spitzer, Robert, *Virginia Satir and Origins of NLP*, AnchorPoint, julio de 1992, pag. 40-44. Salt Lake City, UT., E. U. A.
- Taylor & Bogdan, *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*, Barcelona, España, Paidos, 1987.
- Van Kam, Adrian. *Encuentro e Integración*. Ediciones Sígueme 1969. Salamanca, España.

GLOSARIO

- **Actitud:** Intención con la que se hace algo la cual es una manifestación de un valor.
- **Empatía:** Actitud mantenida por el terapeuta buscando comprender la experiencia del cliente “como si” pudiera percibirla desde el marco de referencia de éste último.
- **Entropía:** Tendencia de la materia y la energía a igualarse con su entorno.
- **Modelaje:** Procedimiento que se sigue en PNL para generar un modelo en base al estudio de una habilidad excepcional. Este proceso sigue tres etapas básicas 1. Extracción de la información mediante la observación del comportamiento y patrones lingüísticos de la persona al manifestar dicha habilidad. 2. Organización de la información obtenida eliminando pasos que se consideran redundantes o añadiendo pasos que optimicen la habilidad. 3. Generación de un ritual o técnica mediante la cual sea posible enseñar a otras personas a desarrollar la misma habilidad.
- **Negentropía:** Lo opuesto a entropía. Fenómeno presente en los fenómenos vivos e ideas, a diferencia del mundo de la física o de las cosas los sistemas vivos tienden hasta cierto momento al crecimiento y no al deterioro (o igualación con el entorno) como sucede con las cosas; ej. El crecimiento de una persona, el desarrollo de una planta, la generación de ideas, de hecho las

ideas es el único fenómeno que no se le conoce un proceso entrópico.

- **Si mismo:** Configuración organizada de percepciones que son admisibles en la conciencia. Está integrada por elementos tales como las percepciones de las propias características y capacidades; los preceptos y conceptos del si mismo en relación con los demás y con el ambiente; las cualidades valiosas que se perciben asociadas con experiencias y objetos; y las metas e ideales que se perciben con valencias positivas y negativas. (Rogers, Carl. Psicoterapia Centrada en el Cliente. Pag. 425. Ed. Paidós).
- **Sistemas representacionales:** Forma como el cliente representa en su mente una experiencia pudiendo ser, de acuerdo a la PNL, mediante imágenes, sonidos, sensaciones, sabores y aromas.³⁶
- **Técnica:** Secuencia de pasos explícitos que lleva a cabo el terapeuta con el fin de lograr un cambio en particular en el cliente.
- **Tendencia actualizante:** Constructo generado por Carl Rogers en base a sus observaciones naturalistas. Es la una tendencia inherente a toda especie viviente (vegetal y animal) con una dirección. La dirección de esta tendencia es hacia el crecimiento, el desarrollo y la realización de todo su potencial.

³⁶ Ver anexo 2.

ANEXOS

Anexo 1

Supuestos de la Programación Neurolingüística

- *El significado de tu comunicación es la respuesta que obtienes.*
- *La gente responde al mapa de su realidad, no a la realidad misma.*
- *La gente selecciona la mejor opción que tiene a cada momento.*
- *La gente tiene todos los recursos que necesita a cada momento.*
- *Solo hay retroalimentación, no error.*
- *Si algo es posible para alguien, es posible para otro.*
- *Si puedes reducir algo en sus componentes mínimos es posible aprenderlo.*
- *El síntoma es una comunicación*
- *Detrás de toda conducta hay una intención positiva*
- *Todos somos responsables de nuestra propia experiencia*
- *Toda conducta es útil en algún contexto*
- *La variedad requerida ... El elemento del sistema con mayor flexibilidad tiene mayor control sobre el resto de los elementos*
- *Si lo que estas haciendo no funciona, haz algo más*
- *Es importante distinguir el si mismo de la conducta*
- *Se fija el objetivo, no la técnica y añade opciones para lograrlo.*

Anexo 2

Condiciones para la conformación adecuada de objetivos

1º ¿Qué deseas?

- *¿Qué lograrás al alcanzar este objetivo? (Especifica cuál es la intención más allá del objetivo específico)*

a) • El objetivo debe cumplir con las siguientes características:

- *Expresarlo en términos positivos (comunica qué es lo que deseas, en vez de decir qué es lo que no deseas)*
- *Que sea iniciado por ti*
- *Que sea controlado por ti*
- *Que sea una fracción manejable por ti; si es un objetivo muy amplio, divídelo en pequeñas unidades.*

2º ¿Cómo sabrás cuándo has logrado tu objetivo?

Asegúrate que el explorador tenga una evidencia sensorial de que lo ha logrado y que esta evidencia sea relevante, es decir, que sus datos de verdad sean una prueba de que ha logrado su objetivo. ¿Tu evidencia se encuentra descrita en términos sensoriales? (ver, escuchar, sentir, oler, saborear).

3º ¿Dónde, cuándo y ante quién deseas mantener este objetivo?

Es muy importante obtener esta información porque es lo que le da cuerpo a tu trabajo. Si tu objetivo es estar de buen humor... ¿Cuándo quieres estarlo? ¿Con quién deseas sentirte así?

¿Dónde quieres estar contento/a? Es muy distinto estar de buen humor todo el tiempo, que sólo cuando estoy comiendo con mi familia los fines de semana.

4º De los recursos con los que cuentas... ¿cuál o cuáles son los más útiles o más adecuados para lograr tu objetivo?

5º ¿Cuáles son los recursos que te hacen falta para lograr tu objetivo?

Información, actitud, estado interno, entrenamiento, dinero, ayuda o apoyo de otros, etc.

6º ¿Qué elementos se van a añadir a tu vida y cuáles se eliminarán?

Alcanzar el objetivo nos permite identificar o anticipar posibles consecuencias negativas y hacer adecuaciones con el fin de prevenirlas.

7º ¿El primer paso para lograr tu objetivo es específico y alcanzable?

Cuida que el explorador te indique específicamente cuál es este primer paso y nota si lo puede lograr.

8º ¿Cuentas con más de una forma para lograrlo?

Si cuenta con dos alternativas sólo estará en un dilema; procura ayudarlo a encontrar el mayor número posible de alternativas.

9º ¿Qué te detiene en este momento para lograrlo?

En general, si has especificado bien la información anterior, el explorador tendrá una clara representación de cómo lograr su objetivo y la respuesta a esta pregunta será: "nada".

10º Imagina que te encuentras en el futuro y que ya has logrado plenamente tu objetivo.

Ahora observa hacia atrás y determina qué pasos requeriste dar para lograr tu objetivo ahora que ya lo has logrado.

Anexo 3

Los Sistemas Representacionales

Como nos lo enseña la historia del aprendizaje, los seres humanos utilizamos de manera primordial uno o más *canales perceptuales* (vista, oído, olfato, etc.) y seleccionamos la información del medio ambiente, tanto interno como externo, de manera específica. Por ejemplo, un escultor aprende a desarrollar principalmente su canal kinestésico, en tanto que un profesional de la salud desarrolla más sus canales auditivo y visual.

Al entablar cualquier conversación o comunicación hacemos evidente cuál es la parte del mundo a la que le prestamos mayor atención y, de manera más importante aún, mostramos en cuál "sistema representacional" estamos archivando la información correspondiente. Al emplear la PNL, nos volvemos muy conscientes de nuestros procesos internos y les prestamos más atención que al contenido de lo que decimos. Algo importante para lograr esto, es escuchar las palabras que nuestros interlocutores utilizan al comunicarse con nosotros.

El conjunto de las palabras que empleamos se clasifica, según el canal que utilicemos, en visual, auditivo y kinestésico (este último incluye los canales olfativo y gustativo); al conjunto de canales le denominamos *Sistemas Representacionales*, porque es la manera como nos *representamos* una experiencia.

Hay palabras que nos permiten identificar cuál canal en especial es

el que se está empleando en una situación determinada, algunas de ellas son las siguientes:

Visual	Auditivo	Kinestésico	Olfativo/ Gustativo	Inespecífico
Fotografía, brillo, ver, luz, claro, claridad, enfoque focalizar, textura, relámpago, perspectiva, contraste, movimiento, oscuridad, figura-fondo	Tono, timbre, armonía, sonar, agudo, sordo, ruido, escuchar, chillante, silbido, murmullo	Sentir, calor, tocar, tenso, manejar, coger, terso, rugoso, suave, tosco, textura, áspero, temperatura, relajado	Fragancia, olor, perfume, rancio, agrio, fresco, dulce, picante, penetrante, amargo, salado, impregnado	Creer, saber, pensar, conocer, darse cuenta, percibir, tener la idea de algo

Las respuestas según el sistema representacional que cada persona emplea pueden ser muy diversas.

A continuación te presentamos una tabla con las respuestas más comunes que suelen acompañar el acceso a alguno de los sistemas representacionales:

	Sistema representacional		
	Visual	Auditivo	Kinestésico
Respiración	Parte superior del pecho	Parte media del abdomen	En la parte baja del abdomen
Cabeza	Hacia el frente y/o ligeramente hacia arriba	Inclinando uno de los lados como si quisiera oír más con un oído	Hacia abajo
Movimientos de las manos	Amplios, señalando el lugar	A la altura de los oídos; como si asumiera una postura parecida a la de un telefonista	Hacia la parte media del tórax
Voz	Aguda y rápida	Media y con modulaciones	Grave y lenta

Todos los seres humanos contamos con las

características que acabamos de describir; las empleamos en determinada proporción al accesar un canal en particular. Aunque no son características fijas, sí es común que uno de dichos canales predomine en un momento dado dependiendo del contexto en el que nos encontremos. Es importante comentar esto porque, al conocer cualquier clasificación, principalmente del área psicológica, es muy común caer en la tentación de "etiquetar" a los demás y a nosotros mismos. En este caso, la tendencia es la de, sin darnos cuenta, querer "encasillarnos" en alguno de los diferentes canales de acceso: "yo soy más visual"; o bien "esa pareja tiene

problemas porque él es muy auditivo y ella muy visual". Sin embargo, como iremos comprendiendo, *nadie es cien por ciento visual, auditiva o kinestésica.*

Esto, en lugar de convertirse en una herramienta de gran apoyo, puede convertirse en una especie de profecía auto cumplida. En PNL, nuestra tarea al detectar cuál es el canal que predomina en determinada situación, es la de ayudarnos a enriquecer nuestro modelo del mundo, mejorando nuestra capacidad para procesar la información que recibimos por medio de todos nuestros canales sensoriales.

Si aprendemos a percibir estas "señales", sabremos detectar las claves de acceso oculares y corporales, y contaremos con una herramienta diseñada por PNL que nos permite varias cosas, como por ejemplo:

- Crear un mayor rapport con nuestro interlocutor
- Contar con una mayor sensibilidad para "ver" el proceso interno que está siguiendo nuestro interlocutor
- Detectar la secuencia de ideas, decisiones, y pasos que sigue una persona al generar un recurso, o bien al acceder a un estado de "atore".

Anexo 4

Entrevista a maestrantes en PNL

Datos generales

Nombre (Opcional):

Maestría que cursa:

Grado académico previo a la Maestría:

Profesión:

Grado que cursa de la maestría:

Experiencia previa como terapeuta:

Información en torno al cambio:

¿Cuáles actitudes consideras más relevantes para un proceso de ayuda en terapia?

¿Qué consideras que ha de darse en la relación entre el cliente y tu a fin de que las metas terapéuticas se logren?

¿Cuál es tu concepto de empatía?

¿Qué papel tiene para ti el empatizar con tu cliente?

¿Además de las habilidades de PNL para generar rapport con tu cliente (igualación y conducción, calibración, sistemas representacionales), que más empleas?

Según tu ¿Consideras que la actitud empática y aceptante del terapeuta hacia el cliente tenga alguna relevancia en relación al proceso terapéutico y la efectividad de un proceso de PNL? De ser afirmativa describe porque.