

VINCENZO FANELLI

LOS PODERES SECRETOS DE LA COMUNICACIÓN EMPÁTICA

*Cómo alcanzar el éxito
en la comunicación interpersonal
mediante la Programación Neurolingüística
y la comunicación no verbal*



EDICIONES OBELISCO

Índice

Prólogo	7
Introducción.....	9
Capítulo 1: Crear empatía.....	17
Capítulo 2: Metaprogramas - Esquemas de comportamiento	65
Capítulo 3: Comunicación no verbal.....	81
Capítulo 4: Gestionar correctamente las objeciones.....	99
Capítulo 5: El significado del liderazgo.....	109
Capítulo 6: Hablar en público y PNL.....	123
Capítulo 7: Algunos consejos a modo de recapitulación.....	139
Conclusiones	145
Glosario de la PNL	147
Bibliografía	179

Prólogo

Querido lector, considera este libro como un «manual», porque éste es el término que mejor describe el presente trabajo. Su intención es la de resultar práctico y fácil de aplicar.

Muchas de las técnicas expuestas proceden de la Programación Neurolingüística (PNL). Esta disciplina, cada vez más conocida en Italia, se suele ligar a la formación empresarial, pero es importante recordar que ésta es sólo una de sus infinitas aplicaciones. De hecho, el libro está dirigido a cualquier lector que desee mejorar sus habilidades para la comunicación: maestros, vendedores, médicos, abogados, padres, hijos...; allá donde entre en juego un proceso comunicativo, la PNL resultará de gran ayuda para profundizar en tus capacidades para la interacción.

Aquí encontrarás muchas propuestas para comunicarte con eficacia con los demás, pero se te pedirá un pequeño sacrificio: que seas flexible. Si desde el principio no aprendes a adaptarte a los otros, encontrarás bastantes dificultades para generar empatía. La capacidad para adaptarse a las respuestas de los demás es fundamental. Recuerdo que durante un curso de Practitioner (el primer nivel en la PNL) un médico se limitaba a leer cada uno de los pasos de los apuntes con un compañero sin prestar atención alguna a sus reacciones. Estaba con-

vencido de que para lograr un cambio en el otro bastaba con leer un esquema y llegar al resultado final. Tras cuatro intentos infructuosos se giró enfadado y se fijó en un muchacho de veinte años que progresaba con éxito en el ejercicio. Su malhumor se disparó: «¡Esta técnica no funciona!», gritó; en realidad era el único que estaba experimentando dificultades. Intentar explicarle que la PNL no es un manejo de técnicas y esquemas para ser leídos no sirvió de nada. Éste es uno de los motivos que explican por qué mucha gente no logra aplicar correctamente la PNL: su incapacidad para registrar y asimilar las señales de los demás —«¿funciona o no funciona lo que hago?»—, para crear empatía y ADAPTARSE.

Este libro supone un avance respecto a la edición anterior de *Los poderes secretos de la comunicación empática* (Editrice Proto, Bari, 2005). Ofrece dos capítulos nuevos («El significado del liderazgo» y «Hablar en público y PNL»), un apartado nuevo incorporado al capítulo «Generar empatía», además del glosario de PNL que encontrarás al final del libro.

Buena lectura.

VINCENZO FANELLI
Instructor de NLP

Introducción

Un buen comunicador debe comportarse igual que una rama al viento: doblarse cuando sea necesario para volver luego a su posición original.

Autor

La comunicación es el eje fundamental sobre el que gira todo tipo de relación. Comunicar con escasa eficacia nos conduce al fracaso en la consecución de los objetivos prefijados. Esto sucede en cada negociación, diálogo o intercambio de información. Este manual está pensado para todos aquellos que deseen mejorar sus habilidades para la comunicación. El cerebro funciona mediante esquemas de comportamiento; una vez que hemos logrado identificar los que emplea nuestro interlocutor, disponemos de una serie de instrumentos para relacionarnos con él de forma eficaz.

Antes de adentrarnos en los esquemas de comportamiento, tratados en el capítulo «Metaprogramas», examinaremos algunos aspectos relativos a la comunicación.

La comunicación ha sido siempre un elemento indispensable para el ser humano y para todas las formas de vida existentes en el planeta. Los animales se comunican entre sí mediante la gestión de los espacios territoriales.

de unos sonidos determinados o generando olores. Este tipo de comunicación se denomina «analógica». El hombre emplea dos tipos de comunicación: la analógica y la «numérica». Esta última hace referencia al lenguaje lógico, a la palabra. Podemos afirmar que tendemos a atribuir una importancia enorme a esta última. Basta pensar en la comunicación transmitida mediante cartas, Internet o mensajes breves de texto. El ser humano ha evolucionado respecto al mundo animal desarrollando este aspecto particular de la comunicación. Sin embargo, como veremos, continúa empleando también, y sobre todo, la comunicación analógica. De hecho, cuando nos comunicamos con alguien, los mensajes que enviamos siguen dos caminos: uno es la palabra, a la que otorgamos una atención especial; y el otro, que emplea una vía subyacente que escapa a nuestra conciencia, formado por la gestualidad, los movimientos inconscientes y una determinada entonación de la voz. A esta forma de comunicación le otorgamos normalmente poca relevancia porque pensamos que no es importante, cuando en realidad es fundamental porque influye en la parte inconsciente de quien tenemos delante. Por ejemplo, ¿no os habéis encontrado alguna vez frente a alguien que os ha planteado una disquisición perfecta y bien argumentada desde el punto de vista lógico, pero que, una vez finalizada, habéis llegado a la conclusión de que no os convencía? Las reacciones de este tipo no responden a la lógica; si os han expuesto un discurso lógico, una reacción escéptica o dubitativa frente a él no debería ser comprensible. Y sin embargo, en la mayor parte de los casos estas sensaciones tienen una base. ¿De qué se trata? Sencillamente, del inconsciente, esta parte de nosotros mismos que no solemos tomar en consideración en la sociedad occidental porque no es racional.

Es necesario precisar que nuestra mente está formada por dos componentes:

- la parte racional
- la parte emotiva denominada «inconsciente».

La parte racional es responsable de todas las funciones lógicas: matemáticas, pensamiento numérico, argumentos lógicos y articulación de la palabra. En cambio, en el inconsciente residen las emociones, los sueños, la intuición, la creatividad, la imaginación y la comunicación no verbal. Esta última es la comunicación analógica a la que me refería con anterioridad y de la que me ocuparé más adelante. Sólo unos pocos tienen la fortuna de descubrir ese aspecto de nosotros repleto de recursos latentes. La mayor parte de los occidentales viven de una forma racional reprimiendo el inconsciente en tanto en cuanto no está en sintonía con los dictados sociales. ¡Y es una auténtica pena! El nivel más pleno de la existencia reside en la alianza entre lógica y emotividad.

Para explicar mejor el funcionamiento de nuestra mente emplearé una metáfora de Freud, que la comparaba con un iceberg. Cuando observamos uno creemos que el iceberg es sólo el trozo visible que emerge, e ignoramos que por debajo de la superficie marina existe una parte todavía mucho más grande: el verdadero iceberg.

La mente humana se parece a un iceberg: vemos sólo la parte racional, prestamos atención sólo a las palabras de nuestros interlocutores, nos fijamos de las argumentaciones lógicas obviando el hecho de que existe una parte escondida. Dado que no la vemos, pensamos que no existe. Sin embargo, está presente y es responsable de decidir la dirección que seguimos en la vida. ¿Cuántas veces decidimos lógicamente no hacer una determinada cosa, por ejemplo comer chocolate, y desobedecemos

esta orden autoimpuesta? ¿Qué es lo que nos empuja a ir en contra de la lógica? Quizás decidimos que no deseamos ver más a una persona porque nos perjudica desde el punto de vista emotivo. Y al día siguiente nos ponemos en contacto con ella para verla de nuevo. «¡No lo volveré a hacer!» afirma nuestra parte emergente..., ¿pero qué quiere hacer la parte sumergida?

El objetivo de todo buen comunicador es establecer un diálogo con el componente subyacente de sus interlocutores, conocer su dirección y alinearse con ella. Si crees que comunicarse consiste sólo en hablar

tu idioma correctamente, te has equivocado de libro y creo que es el momento de aclararlo. Algunos de mis colegas me acusan de no emplear un lenguaje especialmente técnico en mis seminarios. Pero mi objetivo no es realizar una exhibición de mi capacidad lingüística, sino comunicarme de una manera eficaz, porque lo que me interesa es escuchar: «¡He entendido lo que me ha dicho!». En este libro aprenderéis a comunicaros con el inconsciente de vuestros interlocutores, a comprender sus esquemas de comportamiento inconsciente y a alinearos con ellos para desarrollar unas relaciones constructivas. Los esquemas que expongo en este libro proceden de la Programación Neurolingüística y giran en torno al principio «win-win»: yo gano, tú ganas.

Convencer significa vencer juntos. Si pretendéis aplicar las técnicas de este libro violando el principio que acabo de enunciar y practicando el «yo gano, tú pierdes» sois libres de hacerlo. Si os proponéis «vender hielo a los esquimales», hacedlo, es vuestra vida y sólo vosotros sois los responsables de vuestras acciones. Si más tarde los esquimales van diciendo por ahí que sois unos estafadores («Me ha vendido hielo, ¿para qué me sirve?») y os empezáis a encontrar rodeados de «tierra

quemada», seréis vosotros los responsables y nadie más. Nos os podéis hacer una idea de con qué rapidez circulan los «rumores negativos», cortando todos vuestros puentes. Os aconsejo que mantengáis vuestra ética en todo lo que hagáis. Las técnicas que aprenderéis en este libro os ayudarán a profundizar en vuestra capacidad de persuasión en la comunicación. La persuasión se suele asociar con frecuencia a la «presión psicológica». Esta asociación es incorrecta; si yo apunto a mi interlocutor con una pistola y le obligo a firmar un contrato, estoy ejerciendo la presión psicológica. En cambio, la persuasión es la capacidad de comprender cómo funciona la mente de la persona que tenemos delante, cuáles son sus criterios, sus convicciones, qué le motiva en la vida, y de reaccionar basándonos en ello. Se trata de ser más hábiles a la hora de tratar con diferentes tipologías de personas y de desarrollar una capacidad mágica: la flexibilidad. Por lo general, las personas tienden a emplear siempre la misma estrategia de comunicación porque es la que les ha dado mejores resultados en el pasado de acuerdo con su experiencia, a pesar de que esa estrategia no acabe de funcionar con todas las personas con las que se relaciona. «¡Con esa persona no consigo relacionarme!». ¿Creéis que esa persona no logra comunicarse con nadie? ¡Claro que sí! Y vosotros podríais ser uno de los que lo consigan. Ser capaz de modificar la estrategia de comunicación en función del interlocutor es el eje sobre el que gira la habilidad de un buen comunicador. Pero, ¿qué significa «ser un buen comunicador»? Significa fundamentalmente dos cosas:

1. aprender a conquistar la confianza del interlocutor;
2. compartir y negociar con quien tenemos delante.

El primer punto se consigue mediante la empatía, es decir, estando en sintonía con nuestro interlocutor; el segundo punto se logra aplicando su misma estrategia comunicativa. Cada individuo emplea su propio estilo de comunicación y nuestro objetivo es sintonizar con él. Cuando deseamos escuchar una determinada emisora sintonizamos siempre su frecuencia. Con las comunicaciones interpersonales sucede lo mismo: tenemos que conocer la frecuencia de quien tenemos delante y sintonizar con ella. En este libro aprenderéis:

1. **Cómo establecer la empatía con vuestro interlocutor.** Una vez hayáis adquirido esta habilidad seréis capaces de conquistar la confianza de las personas con las que os comunicáis. Esto os permitirá crear una comunicación mucho más fluida, profunda y eficaz.
2. **Cómo comprender la comunicación no verbal** de quien tenemos delante y cómo descubrir las intenciones reales de su inconsciente. Adquiriréis un mapa real y veraz de vuestro interlocutor; sabréis qué tipo de temas acepta y cuáles rechaza. Gracias a esta guía podréis gestionar las relaciones de una manera eficaz, llegando casi a «leer la mente» de las personas.
3. **Cómo dominar una serie de instrumentos lingüísticos** con el fin de comunicar de una manera más precisa y eficaz.

Si llegamos a comprender cómo funciona la mente de quien tenemos delante, podemos llegar a relacionarnos de una manera eficaz, adoptando un comportamiento

apropiado y evitando todo lo que provoca discordancia en las relaciones. Gracias a estas técnicas podréis ampliar vuestras habilidades. Si sois vendedores, mejoraréis vuestra capacidad de negociación; si sois personas introvertidas, adquiriréis confianza en vosotros mismos; si ya comunicáis con eficacia, alcanzaréis un grado superior de excelencia.

Capítulo 1

Crear empatía

Si seguís haciendo lo mismo que habéis hecho siempre, obtendréis los resultados que habéis obtenido siempre.

Principio de la PNL

A. Reflejo

«¿Por qué en la vida hay gente con éxito y otros que no lo logran?».

La PNL surgió a partir de esta cuestión.

La Programación Neurolingüística es una disciplina que nació en los años setenta en Estados Unidos de la mano del matemático Richard Bandler y del lingüista John Grinder. Sus investigaciones, siguiendo la línea de trabajo abierta por Gregory Bateson, se concentraron en la determinación del elemento peculiar que permitía a algunos psicoterapeutas como Milton Erickson, Fritz Pearls y Virginia Satir obtener de forma regular una media superior de resultados positivos en su trabajo. Bandler y Grinder formalizaron los esquemas de comunicación de mayor influencia. En un principio, éstos se aplicaron en el terreno de la psicoterapia, pero más adelante se fueron extendiendo a otros ámbitos

de la comunicación humana: las ventas, el comercio, la enseñanza, actividades legales y en todos los sectores en los que la comunicación resulta imprescindible.

Analicemos en concreto el nombre de «Programación Neurolingüística»:

- **Programación:** según los expertos tenemos un acervo de programas almacenados en nuestra mente y estos programas pueden ser modificados.
- **Neuro:** estos programas están integrados de tal forma que se convierten en configuraciones neuronales. La expresión se refiere en concreto a la fisiología como un espejo de los procesos internos.
- **Lingüística:** el lenguaje forma parte de nuestro sistema de comunicación con los demás, y mediante determinados lenguajes de precisión es posible conocer los límites que obstaculizan la consecución de nuestros objetivos.

El análisis de las estrategias exitosas partió del examen de individuos que trabajaban diferentes campos: científicos, vendedores, atletas, investigadores, comunicadores,

etc. El resultado fue el siguiente: todas estas personas aplicaban unos esquemas mentales que los conducían a alcanzar con éxito sus metas. Las personas que fracasaban no seguían estos esquemas. En otras palabras, la PNL estudia la «excelencia». Este descubrimiento no resulta excepcional. La novedad consiste en señalar que las

personas que tienen problemas para sobresalir también pueden adoptar estos esquemas exitosos. Este planteamiento se suele aplicar de forma natural en el campo de las ventas, en el que el vendedor más veterano o el más productivo enseña a los recién llegados esquemas prácticos para conseguir contratos. En realidad en todos los

ámbitos en los que resultan necesarias unas determinadas competencias se puede aplicar esta modalidad cognitiva. Esta forma de transmisión se denomina «modelado». Los investigadores se fijaron de manera especial en el hipnoterapeuta Milton Erickson, al que los demás terapeutas recurrían exclusivamente para los casos para los que ellos no encontraban una solución. Erickson había permanecido temporalmente paralizado a causa de una enfermedad, y dado que no podía hacer otra cosa, se dedicó a observar lo que sucedía durante la interacción entre dos o más personas. De esta forma descubrió el aspecto sumergido del iceberg, y expandió de forma considerable su conocimiento. Cuando se recuperó de su enfermedad y volvió a trabajar ya poseía un bagaje enorme de experiencias que le permitieron aumentar su eficacia. Richard Bandler y John Grinder, los fundadores junto con otros investigadores, de la PNL, estudiaron en profundidad a Erickson. Éste solía afirmar que no sabía cómo trabajaba. En realidad, sus estrategias eran fundamentalmente inconscientes. Gracias a Bandler y a Grinder, estos esquemas pasaron a ser conscientes y se pusieron a disposición de todos. Existe un caso muy conocido del cual se ocupó Milton Erickson. Se trataba de un individuo que no lograba comunicarse de forma lógica y cuando alguien intentaba hablar con él, respondía con una «sarta de palabras» ilógicas.

Por ejemplo decía: «Tostadora frigorífico mesa silla hablar». Cuando todos los intentos para ayudarlo hubieron fracasado, recurrieron a Milton Erickson. Éste se acercó al individuo, que empezó con su «sarta de palabras». Erickson le respondió con otra «sarta de palabras» y empezó un auténtico diálogo de locos. Después Milton se levantó y se fue. Cada día se encontraban y repetían el mismo tipo de diálogo. Esta conversación

prosiguió hasta que un día, tras la habitual discusión, el «loco» se paró y dijo:

—¡Doctor, aquí el loco soy yo!

Por fin había abandonado su estado alterado y se había expresado de forma comprensible. ¿Cómo había logrado Erickson ayudarlo? Había entrado en su mundo, había sintonizado con su forma de comunicar, por muy loca que pudiera ser, hablando de la misma manera ilógica. En cambio, los otros psicólogos se habían relacionado con él de la forma clásica, sin intentar sintonizar con el paciente.

Erickson había logrado establecer una «relación empática». Empático proviene de «empatía», un neologismo que significa lo contrario que antipatía. Es la capacidad de sintonizar emotivamente con los propios interlocutores creando una relación constructiva y eficaz. Esta habilidad se denomina *rapport*. La capacidad de generar empatía es común en todos los buenos comunicadores: líderes, buenos vendedores, terapeutas destacados y seductores.

¿Cómo es posible sintonizar con nuestros interlocutores?

Por ejemplo, como Erickson, que hablaba de la misma forma que su paciente. Existen muchas formas de sintonizar con los demás. ¿Os habéis fijado alguna vez en una pareja de enamorados sentados en un bar? Uno frente al otro los dos adoptan la misma postura; si uno está apoyado sobre la mesa, sujetándose el mentón con una mano, el otro toma la misma postura. Si uno cambia el otro lo imita. Una investigación llevada a cabo con parejas que habían establecido de forma natural una relación óptima, demostró que cuando se relacionaban adoptaban la misma postura como si fueran un espejo. A partir de ahora podéis empezar a fijaros en lo que hacen los demás y notaréis que hay gente que imita vuestros gestos. Suele tratarse de vuestro compañero o de un amigo muy íntimo.

Esto sucede porque el inconsciente de vuestros interlocutores intenta sintonizar con el vuestro con el objetivo de desarrollar rapport. Vuestro subconsciente, por su parte, interpreta este comportamiento como una *similitud*: «Esta persona es como yo». Y a partir de la semejanza se genera la confianza y la empatía. Este mecanismo funciona en los dos sentidos: vosotros también empezáis a «reflejaros» en la persona que tenéis enfrente, dando lugar a un «baile empático» con vuestro interlocutor.

Esta dinámica funciona de forma inconsciente; ¿pero qué sucede si intentamos recrearlo de forma artificial?

¿Qué ocurre si empezamos a imitar la postura de nuestro interlocutor? Que lograremos generar empatía. Esta técnica se denomina «reflejo» y es la base de todas las técnicas que examinaremos a continuación. Reflejar significa reproducir de forma especular la postura de nuestro interlocutor. Por ejemplo, si cruza la pierna derecha, nosotros cruzaremos la izquierda, como si se tratara de un espejo. Cuando cambie su postura, nosotros reproduciremos la nueva. Como es lógico, deberéis esperar un poco, porque de otra forma se corre el riesgo de que el otro se sienta «caricaturizado». De hecho, podemos cambiar nuestra postura cuando vayamos a participar en el diálogo. Seguid este consejo con cuidado para no provocar el efecto contrario. Al cabo de unos minutos podréis comprobar si se ha establecido el rapport. Para verificarlo podéis cambiar de postura y observar si vuestro interlocutor os imita. Si es así, habréis logrado sintonizar y conquistar su confianza. Notaréis un cambio significativo en el nivel cualitativo de vuestro diálogo y se creará mágicamente una gran apertura en vuestra relación. Así lograréis superar una serie de barreras y os comunicaréis de una forma eficaz con el objetivo de forjar consenso en vuestras relaciones.

B. El lenguaje basado en los sentidos

Primera parte: decodificar las estrategias inconscientes de nuestro interlocutor (basado en las investigaciones de Dawna Markova).

Percibimos la realidad a través de los cinco sentidos: la vista, el oído, el tacto, el olfato y el gusto. Una serie de estudios han demostrado que normalmente utilizamos uno de ellos de forma prioritaria, y que empleamos los demás de manera subsidiaria. Así podemos clasificar a los individuos en tres tipologías diferentes en función de su canal informativo preferencial: visuales (V), auditivos (A) y kinestésicos (K), que agrupa el tacto, el olfato y el gusto).

¿Pero qué significa todo esto?

Una persona visual (V), por ejemplo, se inclina por recibir las informaciones relacionadas con el mundo de las imágenes. Si le pedimos que describa un día en la playa, nos hablará de la **trasparencia** y del **color** azul del agua, del **tono amarillo** de arena y de la **claridad** del cielo.

Un auditivo (A) nos hablará del **murmullo** de las olas, de las **voces** de los niños o del **sonido** de las gaviotas.

El kinestésico nos describirá el **calor** de la arena en contacto con los pies, de la brisa marina que **acaricia** la cara o de la sensación de **frescura** del agua en la piel.

Seguramente, alguno de vosotros, mientras leía estas líneas, habrá percibido un color determinado, escuchado un sonido o notado una fragancia. Probablemente, una de las sensaciones habrá sido más intensa que las otras dos. Mediante la simple lectura del texto se han activado experiencias visuales, auditivas o kinestésicas.

Esto sucede porque empleamos preferentemente un tipo de información sobre las otras, lo que no significa que éstas dejen de activarse. En realidad el canal preferente se denomina canal de acceso precisamente porque si no se emplea éste no permitimos que entren otros tipos de informaciones. Es como una llave que permite abrir una puerta, la puerta de nuestro inconsciente. De hecho, las personas necesitamos disponer de informaciones de una cualidad determinada para poder reconocer la realidad: cuando deseamos escuchar una emisora de radio concreta debemos sintonizar su frecuencia, de lo contrario no podremos acceder a ella. La mente humana funciona de igual forma. Por esta razón se suelen producir con frecuencia incomprensiones: si a una persona visual le hablamos de una manera kinestésica nos dirá: «No entiendo, necesito **tocar con las manos** lo que me está diciendo. ¿Podría repetírmelo?». ¿Cuántas veces nos ha sucedido esto mismo? Y sin embargo, estábamos convencidos de habernos expresado con total claridad.

¿Cómo podemos saber si nuestro interlocutor es visual, kinestésico o auditivo?

La primera evaluación, relacionada con el lenguaje empleado, consiste en fijarse en los verbos que la otra persona emplea con más frecuencia. El lenguaje representa una excelente fuente para conocer el canal preferencial.

La tabla siguiente muestra los verbos y las palabras empleadas con más frecuencia por los tres tipos:

VISUAL	AUDITIVO	KINESTÉSICO
Ver claro	Escuchar	Tocar
Focalizar	Gritar	Sentir
Iluminar	Hablar	Relajado
Imaginar	Decir	Tenso

VISUAL	AUDITIVO	KINESTÉSICO
Mostrar	Llamar	Presión
Indistinto	Discutir	Concreto
Colorido	Armonía	«Tocar con las manos»
Visionar	Ruido	Probar

Algunas expresiones no corresponden a ninguna de las tres tipologías. Observad el ejemplo siguiente:

NEUTRO	VISUAL	AUDITIVO	KINESTÉSICO
Te comprendo	Veo tu punto de vista	Estoy en sintonía contigo	Tengo la sensación de estar de acuerdo contigo

Para saber a qué tipología correspondemos podemos realizar el ejercicio siguiente:

- Escribid en unas pocas líneas una historia relacionada con vuestro día de hoy o de ayer. Es importante redactar simplemente un par de frases relacionadas con el ambiente exterior sin entrar en detalles.

EJEMPLO:

Ayer quedé (K) con mi amigo Luigi. Hacía calor (K) y le pregunté si le apetecía (K) dar un paseo conmigo.

En esta frase destacan expresiones verbales kinestésicas (señaladas con la K). Por lo tanto, una frase de este tipo corresponderá seguramente a una persona que posee un

canal de acceso kinestésico. Sin embargo, nosotros no empleamos un sólo canal, sino que también empleamos otros. Por eso os he pedido una referencia breve al ambiente exterior. Si continuarais narrando lo que os había ocurrido empezarías a emplear otro canal porque elaborarías la experiencia vivida (canal de elaboración).

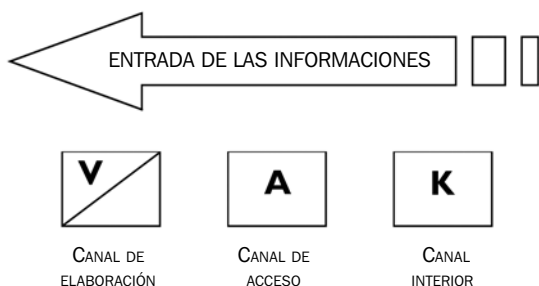
EJEMPLO:

Ayer quedé (K) con mi amigo Luigi. Hacia calor (K) y pregunté si le apetecía (K) dar un paseo conmigo.

Le dije (A) que si quería ir a tomar un café y me respondió que (A) le apetecía mucho. Me contó (A) lo que le había pasado desde la última vez que habíamos quedado (K) y me alegré mucho al escuchar (A) que había encontrado (K) un trabajo nuevo en sintonía (A) con sus capacidades.

De esta narración sobresalen dos tipos de expresiones verbales: kinestésicas y auditivas. Estas últimas se presentan con prevalentes cuando hemos pasado a una *elaboración* de la experiencia. En este ejemplo, significa que quien lo ha escrito necesita un acceso a informaciones relacionadas con las sensaciones (kinestésico), mientras que cuando elabora y piensa, utiliza referentes relacionados con el mundo de las palabras y de los sonidos (auditivo). Se trata de una auténtica estrategia inconsciente, de una modalidad informativa neuronal. En este caso, el canal visual es *interior*, un sistema informativo que se emplea pocas veces.

En el dibujo siguiente se representa el flujo de información relativo al ejemplo anterior.



Empleamos el canal Interior exclusivamente en los momentos íntimos. «Interior» es un término que resulta reductivo dado que en cualquier caso en la comunicación se emplea el sistema representacional correspondiente. En realidad, se puede decir que empleamos el canal de acceso con las personas que conocemos desde hace poco, el de elaboración con las personas que conocemos desde hace más tiempo, mientras que utilizamos el canal Interior con nuestro compañero o con alguien con el que tenemos una relación muy íntima.

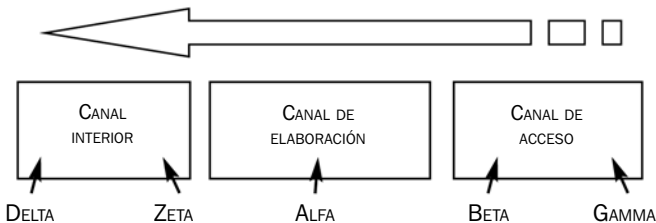
Otro aspecto interesante es que los tres canales coinciden con fases cerebrales diferentes.

En función de nuestro estado mental, emitimos ondas electromagnéticas que se pueden medir con determinados instrumentos. Estas ondas se diferencian por su tipo de frecuencia; en este apartado examinaremos cuatro: Gamma, Beta, Alfa y Zeta.

- Gamma: más de 30 Hz; estado de hiperexcitación, en momentos en los que estamos enfadados o muy exaltados.

- Beta: entre 14 y 30 Hz; coincide con el estado de vigilia en el que nos encontramos habitualmente. Si empezamos a experimentar un estado de tensión, la frecuencia aumentará acercándose a las ondas Gamma.
- Alfa: entre 7 y 14 Hz; coincide con el estado de relajamiento en el que empiezan a aparecer los sueños, la fase de duermevela o de recién despertados. Estas ondas coinciden con las del trance hipnótico.
- Zeta: entre 4 y 7 Hz; estado de relajamiento extremo, de anestesia o del sueño meditativo.

Hasta aquí ninguna novedad, pero lo interesante es que existe una relación entre las ondas cerebrales y los diversos canales. De hecho, cuando nos encontramos en un canal determinado emitimos unas ondas particulares:



Esto significa que cuando empleamos un canal determinado estamos en un estado mental concreto. Ésta es la razón por la que el canal Interior se emplea en contadas ocasiones; es poco frecuente emitir ondas Zeta, porque requiere un estado de relajamiento extremo; esto sucede sólo en circunstancias determinadas y con personas concretas. Existe además otra combinación:

CANAL DE ACCESO **Yo externo: funciones «frontales»** – Organizar, dirigir la energía, contar, influenciar, control de la información, discriminar, prestar atención, concentración, conceptualizar, analizar.

CANAL DE ELABORACIÓN **Mente ordenante: funciones intermedias** – Clasificar, transiciones, traducciones, dirigirse hacia la neutralidad, equilibrio.

CANAL INTERIOR **Yo interior: funciones «posteriores»** – Creatividad, formación de modelos, asociaciones, conexiones, almacenamiento, finalización, sinestesia.

YO EXTERNO (organizar – modalidad consciente; análisis, separación, discriminación, contar, hemisferio cerebral izquierdo – ondas Beta – Gamma):
fase en la que utilizamos preferentemente las funciones del hemisferio izquierdo, es decir, la parte racional (lógica, valoraciones, matemática, palabra y todo lo relacionado con los procesos lógicos). Esta fase es muy intensa cuando recogemos información acerca de la realidad exterior y nos comunicamos con personas que conocemos poco.

MENTE ORDENANTE (clasificación, modalidad subconsciente; trance, equilibrio. Ondas Alfa):
fase de la organización de las ideas y pensamientos. Se trata de una fase de gran elaboración; de hecho se emiten ondas Alfa en la fase REM del sueño.

Durante esta fase los ojos se mueven con intensidad, indicando la elaboración de la información recogida a lo largo del día. La Mente Ordenante coincide con una parte del inconsciente. Se empieza a acceder a una fase emocional e imaginativa en la que empiezan a tomar vida nuestros sueños.

YO INTERIOR (imaginación, intuición. Ondas Zeta – Receptividad – modalidad inconsciente: relacionar, crear, sintetizar, cerebro derecho. Ondas Delta): *se trata de una fase profunda en la que accedemos a nuestro ser más profundo, nuestra parte inconsciente más remota, en la que se encuentran recursos y esquemas de pensamiento no utilizados. Se puede acceder a esta parte mediante la meditación y la autohipnosis. Representa el 90 por 100 de la capacidad potencial de la mente.*

CANAL INFORMATIVO	ONDAS CEREBRALES	FASE MENTAL	TIPO DE MENTE
Canal de acceso	Gamma y Beta	Gamma: hiperexcitación Beta: vigilia	Mente externa
Canal de elaboración	Alfa	Relajamiento – Trance hipnótico	Mente ordenante
Canal interior	Zeta y Delta	Sueño meditativo, relajamiento profundo	Mente profunda