

Universidad del Salvador

Facultad de Ciencias de la Educación y de la Comunicación Social

Licenciatura en Relaciones Públicas

Tesis Monográfica

**Utilización de la Programación Neuro Lingüística como herramienta
innovadora para el mejoramiento de la comunicación organizacional interna**

Realizada por Belén Sardiña



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

Director de la Carrera de Relaciones Públicas: Manuel Montaner

Tutora de la tesis monográfica: Gabriela Pagani

Buenos Aires, 1 de Septiembre de 2015

Índice temático

Introducción.....	1
1. Orígenes de la Programación Neurolingüística.....	7
1.1 Definición y características.....	9
1.2 Funcionamiento.....	15
1.3 Fundamentos teóricos.....	23
2. Inteligencia emocional.....	28
2.1 Herramientas tradicionales de comunicación interna.....	38
2.2 Comunicación no verbal.....	40
3. Programación neurolingüística y comunicación.....	48
4. Programación neurolingüística y Relaciones Públicas.....	60
5. Técnicas de PNL en las RR.PP.....	69
6. Conclusiones.....	86
7. Bibliografía.....	92



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

Índice de Figuras y Tablas

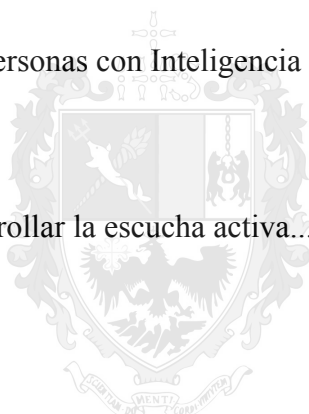
Figura N° 1. Zonas de proximidad..... 41

Figura N° 2. Degradación del proceso comunicativo..... 53

Figura N° 3. Flujo del proceso comunicativo..... 53

Tabla N° 1. Características de personas con Inteligencia emocional 58

Tabla N° 2. Ejercicio para desarrollar la escucha activa..... 83



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

El presente proyecto se centra primordialmente en arrojar luz sobre un fenómeno que actualmente está adquiriendo, día a día, mayor relevancia y que se refiere a la programación neurolingüística y a su posible vinculación, como modelo de comunicación, con las Relaciones Públicas.

A lo largo de este trabajo veremos cómo el estudio del mismo nos brindará diversos aportes y herramientas cuya posible vinculación, ó no, al campo de las Relaciones Públicas constituirá el objeto de estudio y análisis de dicha investigación.

A la hora de iniciar con la misma, se partirá del supuesto que la PNL (Programación Neurolingüística) puede ser de gran utilidad para el campo de las RR.PP, al momento de conocer en profundidad al grupo humano con el que se trabaja, para potenciar sus cualidades, superar conflictos, aumentar el rendimiento y la eficacia, entre otros.

En este recorrido se pretende abordar las dimensiones más sobresalientes de dicho fenómeno, como modelo efectivo de comunicación, para modificar conductas ó patrones de comportamiento.

Esta investigación apuntará a buscar un valor diferencial a nivel comunicativo, tratando de optimizar los recursos con los que una organización cuenta, viéndolos desde otro ángulo, y enfocándose en ellos desde una nueva perspectiva.

A su vez, se dará un pantallazo general en relación a la Programación Neurolingüística, haciendo hincapié en los aspectos más relevantes de la misma.

El presente escrito señalará la envergadura correspondiente al conocimiento acerca de las herramientas que este prototipo de comunicación brinda para el desarrollo de un tipo específico de comunicación, que atiende y se centra específicamente en la individualidad de cada persona.

A fines de brindar un escrito lineal y coherente se podrá observar que el mismo se dividirá primordialmente en dos partes.

En la primera se le facilitará al lector información acerca de la PNL en sí y todos los aspectos que la misma engloba, dígame comunicación no verbal, inteligencia emocional, etc; por lo que se hará hincapié en aquellos aspectos de mayor relevancia en relación a la intención de asociar la misma al campo de las RR.PP.

En la segunda parte se encuadrará el modelo de comunicación expuesto por la PNL al de las RR.PP para tratar de vislumbrar posibles compatibilidades en la aplicación.

Por lo tanto se apuntará a investigar si esta traspolarización de la PNL al campo

organizacional, puede lograr que la empresa flexibilice su modus operandi y consiga adaptarse a un nuevo estilo de comunicación que se ajuste más a la demanda de los tiempos actuales, en donde ya es voz populi que un empleado feliz y cómodo en su lugar de trabajo, se desempeñará en sus funciones de una forma más eficaz.

Aquí se apuntará a trabajar con el público interno a fin de conocerlos en profundidad, tratando de generar así un clima de mayor armonía y confianza, favoreciendo las interacciones entre los distintos niveles jerárquicos, así como también el entendimiento mutuo. Por ello nos centraremos primordialmente en la capacidad del RR.PP de generar empatía con su interlocutor, hablando su mismo “idioma”, con el fin de lograr que el grupo humano, componente vivo de la organización, opere en equilibrio y a gusto con su lugar de trabajo, favoreciendo de esta manera el espíritu corporativo y la fidelidad de los trabajadores para con la empresa, lo que se traducirá en un alto rendimientos a nivel organizacional.

Para ir realizando una primera aproximación al contenido de esta investigación es necesario que partamos de la premisa de que cada persona es única e irrepetible, y por lo tanto utiliza de una forma distinta tanto su cerebro como su mente, lo que lleva a que procese de diferentes maneras la información recibida del exterior, desembocando en que cada individuo se comunique consigo mismo y con el resto de una forma específica, diferente a la de cualquier otra persona.

Esto se debe a que cada sujeto está programado de un determinado modo, pero esta programación no es resultado de un proceso propio de quién la posee, sino que es heredada; por lo tanto, teniendo en cuenta que nacemos sin programación propia, debemos tener en cuenta que existen diversas técnicas ó mecanismos que podemos implementar para trabajar sobre la base de dicha programación adquirida, ayudándonos a mejorar nuestro estilo de vida.

Cuando hacemos referencia a la existencia de “técnicas ó mecanismos” estamos haciendo referencia a aquellas que se encuentran bajo el encuadre de la Programación Neurolingüística.

A la misma se la puede definir como un modelo de comunicación, el cual brinda una forma dinámica para conocer el funcionamiento tanto de la mente como de la percepción humana y analiza nuestras formas de pensar, actuar, así como la forma en que nos comunicamos con los demás a través de la utilización del lenguaje tanto verbal como corporal.

Mediante la misma podemos re-programarnos, es decir, podemos trabajar sobre aquellos puntos que impiden que tengamos una vida plena y de esta manera convertirnos en aquellas personas que queremos ser; contando con una explícita toma de conciencia y de objetividad para poder cambiar lo que nos hace mal ó pulir aquello que nos beneficia.

Para esto la PNL nos brindará todos los elementos necesarios con el fin de dilucidar esta programación heredada y llegar a la profundidad de nosotros mismos, a nuestra esencia; ya que allí reside en su estado más pleno el ideal del ser, aquella persona a la que aspiramos convertirnos en imagen y semejanza, llevándonos a ser los completos artífices de un futuro que elegimos.

Pero si bien la PNL puede mejorar la calidad de vida de los individuos ayudándolos a cumplir sus metas y objetivos, ahora la pregunta que cabría realizarse es si la misma puede aplicarse en otros campos, como por ejemplo en el de la comunicación organizacional interna.

Si bien existen en PNL numerosas técnicas, herramientas, aplicaciones y demás que se utilizan para trabajar sobre los individuos, también debemos investigar cuidadosamente si las mismas se pueden encuadrar dentro de un área tan dinámica como la comunicación, y si al hacerlo obtendremos los resultados esperados ó si simplemente no es factible.

Al avanzar en este proyecto debemos tener en cuenta que aquello que se plantea es la aplicación de la PNL como una herramienta en sí, y que como tal, puede resolver ciertos aspectos y puede dejar de lado otros tantos. Lo que se busca es expresar todos los conocimientos que se puedan desprender de ella y que puedan ser utilizados para conocer más profundamente al público interno de la organización, más específicamente, a los empleados, para obtener así un conocimiento más vasto acerca de sus percepciones, ideas, sensaciones, creencias, necesidades, etc. y de cuáles son los mecanismos que utilizan y que ponen en funcionamiento para pensar cómo piensan y actuar como actúan.

Aquí se pretende dilucidar si la PNL puede ser utilizada como un mapa que permite lograr una adaptación a los diferentes cambios del entorno, ofreciendo una certera interpretación de la realidad y el logro de una comunicación adecuada para cada fin, desembocando en la consecución de nuestros objetivos comunicacionales como empresa.

Claro está que el principal reto de esta investigación radica en intentar esclarecer la aplicación de esta herramienta, innovadora, en el campo de la comunicación organizacional interna; por lo que debemos tener en cuenta y reparar en el hecho de que a lo largo de este

trabajo podremos acercarnos a una respuesta respecto de si la misma puede funcionar como un plus extra a la hora de valernos de herramientas que nos permitan comunicarnos más eficazmente con nuestro personal y lograr así determinados objetivos, ó si la misma puede no sernos útil para tal fin.

Por lo tanto lo que puede esperarse de esta investigación es el hecho de esclarecer concretamente el objetivo fundamental de la misma, el cual se refiere al poder determinar la utilidad que posee la PNL cuando se la aplica en la comunicación con determinado público interno, que en nuestro caso a tratar, serán los empleados; y observar en qué medida la misma es importante y puede oficiar como un valor agregado que difiere del resto de las herramientas ó procesos tradicionales que usualmente se utilizan para conseguir el mismo fin.

Dada la naturaleza de esta herramienta se puede considerar que, como ya dijimos, es un modelo comunicacional cuyo principal objetivo es el de ampliar la cercenada percepción que tenemos de la realidad, beneficiando a los individuos que la utilizan.

La misma también nos llevará a tratar temas tales como el lenguaje verbal, el lenguaje no verbal (gestos, posturas, miradas, expresiones) y la inteligencia emocional.

La importancia respecto del primer tema radica en el hecho de que a través del lenguaje es posible dar cuenta de cuáles son los filtros que operan sobre cada individuo para percibir la realidad, puesto que cada ser capta el mundo y la realidad desde un ángulo determinado que puede diferir con el de otros individuos. Mediante el lenguaje también es posible determinar qué sistema representacional, es decir, a través de qué manera predominante (visual, auditiva ó kinestésica) la persona procesa la realidad; información que nos será de gran ayuda a la hora de elaborar un mensaje que sea acorde a cada individuo y que nos permita a su vez, expresarlo de una manera que posibilite aumentar la eficacia de la comunicación que se esté desarrollando con el mismo.

Con respecto a la comunicación no verbal podemos observar que dentro de la misma se encuentran los canales de comunicación que están relacionados con los cinco (5) sentidos, tales como el auditivo, el táctil, el visual, el olfativo y el gustativo. Y debemos tener en cuenta que conocer estos canales así como también manejarlos es igual ó tanto más importante que una correcta administración del lenguaje verbal.

Muchas veces el error tiene lugar cuando no hay concordancia entre un tipo de lenguaje y otro, lo que conlleva a expresar un mensaje que resulta confuso, poco coherente ó hasta en

ciertas ocasiones, inverosímil.

Y por último, decimos que la inteligencia emocional se relaciona con la PNL, puesto que esta última oficia como una herramienta puesta a favor de la inteligencia emocional; la cual se encarga de estudiar la relación fisiológica que existe entre las emociones que los individuos experimentan y la actividad cerebral.

Para simplificar y entablar la relación entre uno y otro elemento, podemos decir que la inteligencia emocional se encuentra íntimamente ligada a la PNL, puesto que la primera hace referencia a una especie de destreza social mediante la cual el individuo posee las habilidades necesarias para poder controlar sus propios sentimientos, para de esta manera guiar sus pensamientos y acciones.

A su vez, mediante la misma, también es posible que el individuo cuente con las capacidades necesarias para poder interpelar las emociones y sentimientos de otras personas de su entorno, logrando así mejores resultados a la hora de manejar adecuadamente una relación, como también al momento de entablar una comunicación eficiente; puesto que la persona que cuente con este tipo de habilidad, podrá ponerse en el lugar de su interlocutor y generar una relación de mayor empatía y comprensión.

En síntesis, a lo largo de este trabajo también se hablará de aquellos elementos, antes mencionados, a los cuales es necesario conocer para poder adentrarnos en el tema en cuestión, lo que nos llevará a observar que existe una gran variedad de herramientas que es necesario tomar en consideración, puesto que en esta investigación los resultados se verán reflejados en aquellas actitudes que el factor humano (empleado) desarrolle.

Es por esto que conocer como el mismo piensa, siente, actúa y percibe la realidad es a lo que se apunta cuando se pretende aplicar la PNL en los procesos comunicacionales internos.

Es decir que teniendo en consideración que nuestras palabras y el modo en que nos expresamos, así como también el nivel de empatía con el que contamos conducen a que aquello que pronunciamos cause una reacción determinada en nuestro interlocutor; será la finalidad de este trabajo el determinar si a través de este modelo comunicacional (PNL) y de las herramientas que pone a nuestro alcance, es posible desentrañar la manera en que los individuos procesan la información, para de esta forma poder recurrir a la utilización de un mensaje, de un canal, de un tono de voz y de una serie de palabras adecuadas para la consecución de una determinada reacción.

Por último cabe aclarar que la relación que se plantea con el interlocutor es interpersonal y no masiva; ya que como hemos explicitado cada individuo es único y funciona de una forma diferente; por lo tanto si queremos lograr los resultados planteados es necesario que les prestemos atención individualmente para trabajar de una manera más empática, tratando de que cada empleado se sienta especial y valorado.

En conclusión, en el presente trabajo no se intentará realizar una investigación paralela de lo que es la PNL, sino que nos valdremos de todos aquellos datos aportados hasta el momento, con el fin de aplicarlos en un área determinada y medir los frutos que de ella podemos obtener.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR