



**FACULTAD DE INGENIERIA U.N.A.M.  
DIVISION DE EDUCACION CONTINUA**

**CURSOS INSTITUCIONALES**

**TALLER DE  
PROGRAMACIÓN  
NEUROLINGÜÍSTICA**

**Del 21 al 25 de Julio del 2003**

***APUNTES GENERALES***

CI - 174

**Instructor: Lic. Elsa Lizarraga González  
DELEGACIÓN COYOACÁN  
JULIO DEL 2003**

## COMUNICACIÓN ASERTIVA CON PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA

### **OBJETIVO GENERAL**

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de utilizar las diferentes técnicas de comunicación asertivas de Programación Neurolingüística de una manera sistemática, logrando un mayor número de respuestas adecuadas a la situación

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ❖ Identificarán los principales elementos del proceso de comunicación asertiva
- ❖ Reconocerán los elementos de Programación Neurolingüística en comunicación
- ❖ Vivenciarán las principales estrategias de comunicación asertiva propuesta por la Programación Neurolingüística.

# COMUNICACIÓN ASERTIVA CON P.N.L.

## ÍNDICE

### I.- CONCEPTUALIZACIÓN

- 1.1. Comunicación
- 1.2. Comunicación asertiva
- 1.3. Programación Neurolingüística

### II. PROGRAMACION NEUROLINGÜISTICA

- 2.1. Principios
- 2.2. Vocabulario
- 2.3. Aplicaciones
- 2.4. Programa para hábitos en el proceso del cambio
- 2.5. Proceso Cerebral y comunicación

### III. ASERTIVIDAD

- 3.1. Premisas para comunicación asertiva
- 3.2. Lineamientos para palabras asertivas
- 3.3. Lenguaje corporal
- 3.4. Estilos asertivos
- 3.5. Herramientas para una confrontación exitosa

### BIBLIOGRAFIA

## I.- CONCEPTUALIZACIÓN

### **COMUNICACIÓN:**

El verbo comunicar viene de la voz latina "Comunicaré" y significa, puesta o poner en común. En su acepción más general, comunicación es la acción y efecto de hacer que otro participe en lo que uno tiene, descubrir, manifestar o hacer saber alguna cosa, consultar, conferir con otros tomando su parecer

- La comunicación es un proceso vital, mediante el cual un organismo establece una relación funcional consigo y con su medio.
- Es el proceso mediante el cual se transmiten significados de una persona a otra.
- Es la transmisión de información, ideas,, emociones, habilidades por medio del uso de símbolos, palabras, cuadros, figuras, gráficas. (Berelson y Steiner)

### **COMUNICACIÓN ASERTIVA.-**

Aquella habilidad personal que nos permite **expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar y desconsiderar los derechos de los demás.**

En la práctica, esto supone el desarrollo de la capacidad para:

Expresar sentimientos y deseos negativos en forma eficaz, sin negar o menospreciar los derechos de los demás y sin crear o sentir vergüenza.

Discriminar entre la aserción, la agresión y la pasividad

Discriminar las ocasiones en que la expresión personal es importante y adecuada

Defenderse, sin agresión o pasividad, frente a la conducta poco cooperadora, apropiada o razonable de los demás.

La efectividad no implica pasividad, ni agresividad.

La habilidad para ser efectivo proporciona dos importantes beneficios:

Incrementar el auto respeto y la satisfacción de hacer alguna cosa con la suficiente capacidad de aumentar la confianza y la seguridad en uno mismo.

Mejora la posición social, la aceptación y el respeto de los demás, en el sentido de que se hace un reconocimiento de la capacidad de uno mismo para afirmar nuestros derechos personales.

## ¿QUÉ ES LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA?

**PROGRAMACIÓN:** se refiere al proceso de organizar elementos de un sistema para lograr resultados específicos.. (Representaciones sensoriales)

**NEURO** ( del griego "Neurón", que quiere decir nervio), representa el principio básico de que toda conducta es el resultado de procesos neurológicos.

**LINGÜÍSTICA:** (Del latín "Lingua", que quiere decir lenguaje), indica que los procesos nerviosos están representados y organizados secuencialmente en modelos y estrategias mediante sistema del lenguaje y comunicación.

La PNL se desarrolla en EUA a fines de la década de los 70, gracias al interés de dos investigadores norteamericanos: John Grinder, profesor ayudante de lingüística de la Universidad de California, y Richard Bandler estudiante de psicología de la misma Universidad.

Como corolario de su investigación, ellos concluyen en un nuevo y poderoso paradigma de la comunicación humana que se fundamenta en los siguientes elementos:

El lenguaje verbal y gestual corresponde a un proceso psico biológico del ser humano, que determina la forma en que la persona percibe el mundo y construye un mapa individual de la realidad.

Los seres humanos, dada nuestra conformación biológica, no podemos captar “la realidad” en toda su amplitud, por ejemplo captamos sólo una porción de las ondas luminosas, de las ondas sonoras; no percibimos el magnetismo terrestre, la presión barométrica. Etc.

Con las limitadas percepciones, construimos representaciones de la realidad a las cuales agregamos connotaciones de valor y emociones.

Simultáneamente sometemos estas percepciones a los procesos biológicos del lenguaje, es decir, a omisiones, generalizaciones y distorsiones.

Podemos decir, que la PNL es una manera congruente y armoniosa de estar en el mundo, de aprender aceleradamente como aprovechar las capacidades personales y así concretar cambios personales evolutivos, viviéndolos, comprendiéndolos y aprendiendo al mismo tiempo la tecnología y principios que los fundamenta.

### **Programación Neurolingüística**

“Es recuperar el poder de creer en nosotros mismos y por lo tanto captar más íntegramente el mundo, ser más perceptivos, más sensibles, es tender puentes entre la intuición y la razón” Carlos Rodolfo Rodríguez.

La PNL es un nuevo modelo de comunicación generativa de aprendizaje y cambio, basada en los más recientes progresos de cibernética, lingüística, neurofisiología y computación.

## PRINCIPIOS DE P.N.L.

- ✓ Cada individuo se comporta de acuerdo a la percepción que posee del mundo, dicha percepción puede ampliarse.
- ✓ La comunicación es inseparable del individuo, que siempre se esta comunicando.
- ✓ Cada persona cuenta con los recursos que necesita para lograr lo que desea.
- ✓ Todo comportamiento tiene una intención positiva.
- ✓ La manera de identificar el impacto y el significado de nuestra comunicación es a través de las respuestas que obtenemos.
- ✓ La manera de evolucionar es considerar "los errores" como información para cambiar. Todo es aprendizaje.
- ✓ Cada individuo puede lograr cualquier cosa que otro realiza, si logra dividir lo realizado en partes susceptibles de ser aprehendidas.
- ✓ Las personas formamos parte de sistemas mayores y menores, cualquier cambio en una parte afecta a otras.

## **APLICACIONES DE P.N.L.**

PNL es entonces una notoria herramienta de comunicación que permite saber lo que ocurre en una interacción, y a partir de allí reproducir los comportamientos eficaces que incrementen el nivel de empatía entre las personas.

Esta empatía se logra cuando estamos alertas hacia el comportamiento, lenguaje, intereses y características de la persona, entonces mediante la PNL, podemos conocer el tipo de persona que es, creando entonces el clima propicio para las relaciones de excelencia.

Al conocer al tipo de persona que tenemos frente a nosotros PNL ofrece múltiples modelos que permiten al interlocutor adaptarse a lo que espera la otra persona, teniendo entonces las herramientas necesarias para llegar al éxito en las relaciones interpersonales.

La precisión de PNL da los medios para avanzar muy rápido en la comprensión y análisis de los elementos significativos personales y del interlocutor. Cuando tenemos un objetivo preciso a alcanzar las técnicas de PNL cobran todo su valor. Esta precisión nos permite conocer y analizar nuestros propios patrones de pensamiento y conducta, definir si limitan o impulsan nuestro camino hacia las metas, para entonces elegir las estrategias de cambio adecuadas que lleven hacia el logro de una vida plena, placentera y congruente.

### ***Escucho los mensajes de mi cuerpo***

*En este mundo de cambio decido ser flexible en todos los campos. Estoy dispuesto a cambiarme a mi mismo y a cambiar mis creencias para mejorar la calidad de mi vida y de mi mundo. Mi cuerpo me ama pese a lo mal que pueda tratarlo. Mi cuerpo se comunica conmigo, y yo ahora escucho sus mensajes. Le presto atención y hago las correcciones necesarias. Le doy lo que necesita en todos los niveles, para devolverle una salud óptima. Recorro a una fuerza interior que es mía cada vez que la necesito. Y así es.*

## PROGRAMA PARA LOS HÁBITOS EN EL PROCESO DE CAMBIO

Existen muchos hábitos en los seres humanos. Algunos son personales, como sentirse siempre tenso, otros tienen relación con el trabajo, tales como la demora, la incapacidad de concentrarse, otros sociales como el sarcasmo, la costumbre o la incapacidad de recordar nombres, etc.

Sea cual sea el hábito que desees transformar, debes seguir cinco pasos para modificarlo:

- 1.- Identifica el hábito que desees transformar.
- 2.- Has un contrato de intención, declarando que quieres cambiar de tu conducta.
- 3.- Examina la situación y trata de que la conducta a transformar que te resulta difícil de realizar y, en cambio te sea más fácil cumplir con la conducta deseada.
- 4.- Descubre que consecuencias de la conducta que quieres suprimir sirven para motivarte. Has de buscar consecuencias inmediatas en el acto. ¿Qué sucede entonces si una conducta sigue primero a la consecuencia motivadora y después a un castigo?. Qué conducta se mantendrá o aumentará

Tal vez tienes que cambiar la conducta de las personas que te rodean para evitar las consecuencias que mantienen o incrementan el hábito

Elimina la motivación por completo de modo que no pueda funcionar en absoluto

Establece el hábito deseado.- Para esto necesitas un conocimiento exacto de la conducta que desees cambiar y un sistema de motivaciones que funcione para ti.

- A) al elegir las motivaciones positivas, distingue tres aspectos muy importantes:
  - a. motivaciones de tipo social (amigos y familiares)
  - b. cosas que te causan placer (un premio que te guste)
  - c. Algo que tienes mucha costumbre de hacer (motivación)

B) Utiliza motivaciones positivas

- a. No puedes alcanzar aquello que te motiva antes de alcanzar la conducta deseada (no hay conducta no hay premio)
- b. Recuerda que la conducta inmediata anterior a la motivación es aquella que tiende a incrementarse. (Si logras algo tu ganas tal cosa)
- c. Lleva bien la cuenta. La anotación de los informes puede servir también a la motivación.
- d. Tu puedes premiarte mentalmente para desarrollar cierta conducta (toma la conducta imagínate haciéndola y motivate)
- e. Haz que las recompensas sean más difíciles de ganar (eleva tu meta cada vez más).
- f. Recuerda que la sensación de que estas haciendo algo, por tu propio bien puede servirte de motivación poderosa.

Será necesario entonces identificar las áreas en las cuales estas dispuesto a comprometerte para "Aprender, Crecer y Cambiar".

## PROCESO CERABRAL Y COMUNICACIÓN

Los seres humanos somos un sistema completo interrelacionado, en donde el cerebro está conectado y controla prácticamente todas las tareas físicas y biológicas que deseamos realizar.

Nosotros hablamos muchas cosas, pero en la mayoría de las veces no nos percatamos que ellas nos conducen por un camino y otro. Por esa razón, debemos saber cómo controlar el lenguaje mediante la conexión con el cerebro, con el propósito de actuar de manera consciente al momento de efectuar una acción y con ello alcanzar nuestros objetivos.

Para alcanzar una lingüística correcta en el uso del lenguaje, debemos programarnos con el cerebro, con el objetivo de conseguir conscientemente mejores resultados en nuestro actuar cotidiano. Lo anterior lo puede llevar a cabo cualquier persona, pues con la Programación Neurolingüística (PNL) lo que se fomenta es vivir programándose con el lenguaje, es decir, incentivar la programación del cerebro por medio del lenguaje verbal y no verbal; en muchas ocasiones nos percatamos que este último es más fuerte y trascendente que el primero.

La PNL, indicó, es un área de reciente creación. En 1970, los investigadores indicaron con estudios en esta materia percatándose que existían personas con menos cualidades que otras, pero obtenían el triunfo y sus objetivos más rápido y fácilmente. En el concepto de PNL se aprende que cualquier persona puede hacer lo que realiza otro si logra manejar su sistema nervioso en la misma forma.

## **PREMISAS PARA LA COMUNICACIÓN ASERTIVA**

- 1.- El mapa no es el territorio
- 2.- Vida y mente son procesos sistémicos
- 3.- Mente y cuerpo son parte del mismo sistema cibernético
- 4.- Todo comportamiento tiene una intención positiva
- 5.- Todo comportamiento es útil en determinado contexto
- 6.- las personas cuentan potencialmente con todos los recursos necesarios para cambiar y para actuar eficientemente.
- 7.- El significado de nuestra comunicación se encuentra en la respuesta que obtenemos.
- 8.- Las personas responden a su mapa de la realidad y no a la realidad misma...
- 9.- No existen fallas en la comunicación, sólo retroalimentación.
- 10.- Sí es posible para alguien es posible para mí.
- 11.- Procesamos la realidad a través de nuestro cuerpo- mente.
- 12.- Si algo no funciona haz otra cosa.

## **CALIBRAR**

En el lenguaje neurolingüístico, significa observar el comportamiento ajeno para descubrir el funcionamiento actual de la mente inconsciente del otro, por medio de indicadores claves para entender al otro, permite asociarnos con su mente inconsciente para tener mayor éxito en el proceso de seguirlo y conducirlo.

Es una habilidad que todos tenemos y empleamos en nuestra vida diaria y es muy útil desarrollar y pulir.

Uno de los refinamientos de la atención y que es gran auxiliar en la comunicación es la habilidad de distinguir entre pequeñas señales y reconocer situaciones específicas.

## **SISTEMA DE REPRESENTACIÓN**

Los sistemas de representación son los órganos de los sentidos los cuales suministran las imágenes que se tienen del mundo, se adquieren experiencias de la realidad, se descubren y redescubren en el entorno aspectos por los cuales el ser humano esta en perenne contacto.

Los individuos son capaces de cambiar de un sistema a otro, de acuerdo con la situación que se este enfrentando en determinado momento.

Es de suma importancia la vinculación entre el lenguaje y los sistemas de comunicación, ya que este es uno de los medios que se utilizan para expresar el modelo del mundo.

La PNL ha comenzado a abordar las técnicas de comunicación asertivas para lograr los cambios necesarios a nivel personal y laboral.

Se debe estar al tanto del sistema de representación que emplea el interlocutor (auditivo, visual y kinestésico). Esto se logra a través de los predicados verbales. Las posturas corporales y los movimientos que se emplean.

## **LINEAMIENTOS PARA ESCOGER PALABRAS ASERTIVAS**

- 1.- Usa afirmaciones con el pronombre "yo", en lugar de "tú".
  - 2.- Usa descripciones objetivas en vez de juicios o exageraciones.
  - 3.- Expresa sentimientos, pensamientos y opiniones que reflejen tu propiedad.
  - 4.- Usa solicitudes directas o directivas (comandos) cuando quieras que los demás hagan algo. Evita ser indirecto o hacer suposiciones.
- SEÑALES DE LENGUAJE CORPORAL**

### **NO ASERTIVA**

#### **POSTURA**

- Caída
- Hombros hacia adelante
- Moverse nerviosamente
- Sentado con piernas cruzadas.

#### **GESTOS**

- Movimientos exagerados
- Encoger hombros
- Asentir frecuentemente con la cabeza.

#### **EXPRESION FACIAL**

- Mirada de súplica, parpadeo rápido, ojos desmesurados.
- Sonrisa nerviosa
- Muerde labio inferior
- Ruborizado
- Su enojo desvia mirada.

#### **VOZ**

- Tono agudo.
- Se detiene a media frase.
- Solicitud parece súplica.

#### **AGRESIVA**

#### **POSTURA**

- Tenso, rígido.
- Hombros hacia atrás.
- Movimientos bruscos.
- Sentado con piernas sobre algún mueble, manos en la cabeza.

### •**GESTOS**

- Puños cerrados, apretados.
  - Movimientos bruscos.
  - Asentir con la cabeza brusco y rápido.
- ### •**EXPRESION FACIAL**
- Ceño fruncido
  - Mandíbula apretada, aspecto tenso.
  - Sonrisa sarcástica.
  - Expresa enojo con mirada severa de desaprobación, enrojecido al extremo.

### **VOZ**

- Fuerte, " ladra" las palabras.
- Risa sarcástica.
- Declaraciones parecen órdenes

### ASERTIVA

### **POSTURA**

- Derecho pero relajado.
- Hombros derechos
- Moverse con seguridad
- Sentado con piernas cruzadas o juntas.

### **GESTOS**

- Movimientos de manos ocasionales
- Hombros derechos
- Asentir con la cabeza cuando es necesario

### **EXPRESION FACIAL**

- Mirada relajada, pensativa e interesada, parpadeo ocasional.
- Sonrisa genuina, boca relajada.
- Muestra su enojo con mirada severa y ligero sonrojo.

### **VOZ**

- Firme, placentera, fluida.
- Risa es solo con humor. **De apoyo/ solícita**

Comunica: calidez, educación e interés por los demás

Contenido: Directo, honesto y respetuoso

Mantiene consciencia de los sentimientos de los demás.

v

### ***Directivo/ Orientador***

Comunica: enfoque pragmático, autoridad e interés por los resultados.  
Es firme y respetuoso, usa directivas o comandos.  
Respeto sentimientos de los demás.

### ***Analítico***

Comunica: hechos, información, pensamientos y probabilidades.  
Emplea solicitudes asertivas "solicítale"  
Es calmado, a veces da la impresión que carece de emociones. (razonador)

### ***Expresivo***

Es animado, emocional, espontáneo  
Manifiesta sus sentimientos, gustos necesidades y disgustos de manera abierta y expresiva.  
Normalmente son espontáneos y vivaces

## **HERRAMIENTAS PARA LA CONFRONTACION EXITOSA**

- 1.-Identifica cuál es el estilo asertivo que funciona mejor.
- 2.- Define la conducta específica que se confrontará.
- 3.-Describe los resultados que obtendrá la conducta.
- 4.-Identifica tus propios sentimientos, reconócelos y exprésalos.
- 5.- Define la meta que deseas lograr

## ***SUGERENCIAS PARA ENFRENTAR ASERTIVAMENTE LOS PROBLEMAS***

- ✓ Fija el escenario  
Expresa el problemaAduéñate de tu parte
- ✓ Pregunta a la otra persona.
- ✓ Escucha
  
- ✓ Manifiesta tu disposición
  
- ✓ Pide lo que deseas.
  
- ✓ Resume las conclusiones a las que llegaron.

## 20 Derechos Básicos

- 1.- Tienes derecho **ser tratado con respeto**
- 2.- Tienes derecho a **tener y expresar** tus propios sentimientos y opiniones.
- 3.- Tienes derecho a **ser escuchado y tomado en serio**.
- 4.- Tienes derecho a **establecer tus propias prioridades**
- 5.- Tienes derecho a **NO** sentir culpa.
- 6.- Tienes derecho a pedir lo **que tu quieras**
- 7.- Tienes derecho a **obtener** aquello por lo que pagaste.
- 8.- Tienes derecho a **pedir información** a profesionales.
- 9.- Tienes derecho a **cometer Errores**.
- 10.- Tienes derecho a decidir ser **No Asertivo**.
- 11.- Tienes derecho a **no ser comparado**.
- 12.- Tienes derecho a **tomarte el tiempo** necesario para cada cosa.
- 13.- Tienes derecho a **tomar decisiones sin lógica**.
- 14.- Tienes derecho a decir **“No sé”, “No comprendo”, “No importa”**.
- 15.- Tienes derecho a **confrontar conductas que te afecten** aunque vengan de buena fé.
- 16.- Tienes derecho a **cambiar**.
- 17.- Tienes derecho a juzgar si nos hacemos responsables por otros.
- 18.- Tienes derecho a **no dar razones** para justificar tu conducta.
- 19.- Tienes derecho a juzgar tu **conducta, pensamientos y sentimientos**.
- 20.- **Tienes derecho a hacer lo que quieras mientras no lastimes a otros.**

## **BIBLIOGRAFÍA**

CUDICIO, CATHERINE,  
"PNL Y COMUNICACIÓN"  
ED. VERGARA, ARGENTINA

DILTS, ROBERT  
"COMO CAMBIAR CREENCIAS CON PNL",  
ED. SIRIO, ESPAÑA.

O'CONNOR, JOSEPH Y SEYMOUR, JOHN,  
"INTRODUCCION A LA PROGRMACION NEUROLINGÜÍSTICA"  
ED. URANO, BARCELONA

O'CONNOR, JOSEPH Y SEYMOUR, JOHN,