

O'Connor, Joseph y John Seymour, (1995)  
**Cap. 5: Palabras y Significados**  
en Introducción a la PNL:  
Barcelona España: Urano,  
pp. 137-165

## 5 Palabras y significados

- Pero «gloria» no significa «una bonita argumentación definitiva» -objetó Alicia.
- Cuando yo uso una palabra -dijo Humpty Dumpty con cierto menosprecio-, significa justamente lo que yo quiero que signifique, nada más y nada menos.
- La cuestión es -dijo Alicia- si usted puede hacer que las palabras signifiquen cosas distintas.
- La cuestión es -dijo Humpty Dumpty-, quién es el que manda; eso es todo.

LEWIS CARROLL, *Alicia a través del espejo*

Es este un capítulo sobre el poder del lenguaje. Asegurarse de que lo que usted dice es lo que quiere decir, comprender de la forma más clara posible lo que quieren decir los demás, y permitir a los demás que comprendan lo que quieren decir. Es un capítulo sobre cómo reconectar el lenguaje con la experiencia.

Hablar no cuesta nada, según se dice; sin embargo, las palabras tienen el poder de evocar imágenes, sonidos y sentimientos en el oyente o el lector como sabe todo poeta, publicista o escritor. Las palabras pueden comenzar o romper relaciones, terminar con relaciones diplomáticas, provocar peleas y guerras...

Las palabras nos pueden poner de buen o mal humor, son anclas de una compleja serie de experiencias. Por esto, la única respuesta a la pregunta: «¿Qué significa *en realidad* una palabra?», es: «¿*Para* quién?». El lenguaje es una herramienta de comunicación y, como tal, las palabras significan lo que la gente acuerde que signifiquen; es una forma compartida de comunicar experiencias sensoriales. Sin él, la sociedad no podría estar organizada de la forma que conocemos.

Confiamos en las intuiciones de los hablantes nativos de la misma lengua, y en el hecho de que nuestra experiencia sensorial es lo bastante parecida como para que nuestros mapas tengan muchos puntos en común. Sin esto, todas las conversaciones serían desesperantes y todos seríamos unos comunicadores como Humpty Dumpty.

*Pero...* no todos compartimos exactamente el mismo mapa.

Cada uno de nosotros experimenta el mundo de una forma única. Las palabras están, en sí mismas, vacías de significado, como se hace evidente cuando se escucha una lengua desconocida de uno. Damos significado a las palabras mediante las asociaciones ancladas a objetos y experiencias de la vida. No todos vemos los mismos objetos o tenemos las mismas experiencias. El hecho de que otras personas tengan mapas y significados distintos, añade riqueza y variedad a la vida. Podemos estar de acuerdo en el significado de palabras como «pastel» porque todos hemos compartido la misma visión, olor y sabor de uno; pero podríamos pasarnos horas discutiendo sobre el significado de palabras abstractas como «respeto», «amor» o «política». Las posibilidades de confusión son inmensas. Estas palabras, en particular, son como las manchas de tinta de Rorschach, que significan cosas distintas para cada persona; y ello sin tener en cuenta cosas como distracciones, falta de intimidad, claridad expositiva o mutua incapacidad para entender ciertas ideas. ¿Cómo sabemos que hemos entendido a alguien? Dando significado a sus palabras; nuestros significados, no los de la otra persona; y no hay garantía de que los dos significados sean los mismos. ¿Cómo damos sentido a las palabras que oímos? ¿Cómo elegimos las palabras para expresarnos? ¿Y cómo las palabras estructuran nuestras experiencias? Todo esto nos lleva al corazón mismo de la parte lingüística de la PNL.

Dos personas que dicen que les gusta mucho escuchar música, pueden descubrir bien pronto que tienen muy pocas cosas en común cuando uno diga que le gustan las óperas de Wagner, mientras el otro escucha rock duro. Si le digo a un amigo que estuve todo el día relajándome, puede que me imagine sentado en una butaca viendo la televisión toda la tarde. Si supiera que estuve jugando a squash y luego di un largo paseo por el parque, podría pensar que estoy loco. También se preguntaría cómo es posible que la palabra *relajación* pueda usarse para significar cosas tan diferentes. En este ejemplo no están en juego grandes cosas. La mayor parte de las veces, los significados están lo bastante próximos para permitir una adecuada comprensión. También hay situaciones en que es muy importante comunicarse de forma extremadamente precisa; por ejemplo, en relaciones íntimas o en acuerdos de negocios. En estos casos querrá usted estar seguro de que la otra persona comparte su significado; querrá saber de la forma más exacta posible lo que para la otra persona significa algo en su mapa, y querrá también que sea clara sobre lo que quiere decir.



Las palabras significan cosas distintas según el punto de vista de cada cual.

## **Pensar en voz alta**

El lenguaje es un filtro poderoso para nuestras experiencias individuales; es parte de la cultura en que nacemos y no puede cambiar. Canaliza los pensamientos hacia unas direcciones, facilitando pensar de unas formas y dificultando pensar en otras. Los esquimales tienen muchas palabras distintas para la única palabra «nieve», en inglés o en español. Su vida puede depender de la correcta identificación de un tipo de nieve; les interesa distinguir entre una nieve que se puede comer y otra apta para la construcción, etc. ¿Puede imaginar lo distinto que sería el mundo si pudiese distinguir entre multitud de variedades de nieve?

El pueblo hanuoo de Nueva Guinea tiene un nombre distinto para 92 variedades de arroz; es extremadamente importante para su economía. Dudo que tenga siquiera una palabra para hamburguesa, cuando nosotros tenemos al menos una docena; también tenemos más de 50 palabras diferentes para otros tantos modelos de coches. El lenguaje realiza distinciones pertinentes en unas áreas u otras dependiendo de lo que sea importante para esa cultura. El mundo es tan rico y variado como queramos hacerlo, y el lenguaje que heredamos desempeña un papel esencial dirigiendo nuestra atención a unas partes u otras.

Las palabras son anclas de experiencias sensoriales, pero- la experiencia no es la realidad, y la palabra no es la experiencia. El lenguaje está, por lo tanto, a dos movimientos de la realidad. Discutir sobre el significado real de una palabra es casi como discutir que un menú sabe mejor que otro porque usted prefiere la comida de éste. La gente que aprende una lengua casi siempre sufre un cambio radical en la forma que tiene de pensar sobre el mundo.

## **Darle sentido a las palabras - El metamodelo**

Los buenos comunicadores explotan los puntos fuertes y débiles del lenguaje; la habilidad de emplear el lenguaje con precisión es esencial para cualquier comunicador profesional. Ser capaz de emplear las palabras precisas que tendrán significado en los mapas de los demás, y determinar de manera precisa lo que una persona quiere decir con las palabras que usa, son unas habilidades valiosísimas en la comunicación.

La PNL tiene un mapa muy útil de cómo funciona el lenguaje que le evitará comunicadores del tipo Humpty Dumpty, y le asegurará que no se convierta usted mismo en uno de ellos. Este mapa del lenguaje se conoce en los escritos de la PNL como el Metamodelo. La palabra «meta» viene del griego y significa más allá o en un nivel diferente. El metamodelo emplea el lenguaje para clarificarlo, le previene de engañarse a usted mismo, le permite comprender lo que significan las palabras; vuelve a conectar el lenguaje con la experiencia.

El metamodelo fue uno de los primeros modelos desarrollados por John Grinder y

Richard Bandler. Observaron que dos de los mejores terapeutas, Fritz Perls y Virginia Satir, tendían a utilizar cierto tipo de preguntas cuando recogían información.

John y Richard intentaron desarrollar su visión del lenguaje, el cambio y la percepción, y vieron que también tenían que crear un vocabulario para describirlos. Pensaban que era un gran error que la enseñanza de terapeutas durante los años 70 consistiera en adquirir una formación académica, empezar a practicar y tener, finalmente, que reinventar la rueda porque no había un vocabulario para hacer llegar los conocimientos de los últimos investigadores a los nuevos psicoterapeutas.

Todo esto cambió en 1975 con la aparición de la obra *The Structure of Magic 1*, publicado por Science and Behaviour Books. El libro describe el metamodelo con todo detalle, y contiene mucho del material que John y Richard habían obtenido de sus observaciones de Fritz Perls y Virginia Satir. Desde entonces la gente puede aprovechar la experiencia de unos psicoterapeutas excepcionales que han pasado muchos años descubriendo lo que funcionaba y lo que no. El libro está dedicado a Virginia Satir.

### **Decirlo todo - La estructura profunda**

Para entender el metamodelo, que es una herramienta para tener un mejor conocimiento de lo que la gente dice, necesitamos observar cómo se traducen los pensamientos en palabras. El lenguaje nunca puede equipararse a la velocidad, variedad y sensibilidad de nuestros pensamientos; sólo puede ser una aproximación. Un hablante puede tener una idea completa y total de lo que quiere decir; es lo que los lingüistas llaman la estructura profunda. La estructura profunda no es consciente; el lenguaje existe en un nivel neurológico muy profundo. Lo que hacemos es acortar esta estructura profunda para hablar con claridad, y lo que realmente decimos es lo que se llama estructura superficial. Si no acortáramos la estructura profunda, la conversación sería terriblemente larga y pedante. Una persona que le pregunte por el hospital más cercano, no le agradecerá si usted le da una contestación que incluya gramática transformacional.

Para pasar de la estructura profunda a la superficial, hacemos, de manera inconsciente, tres cosas:

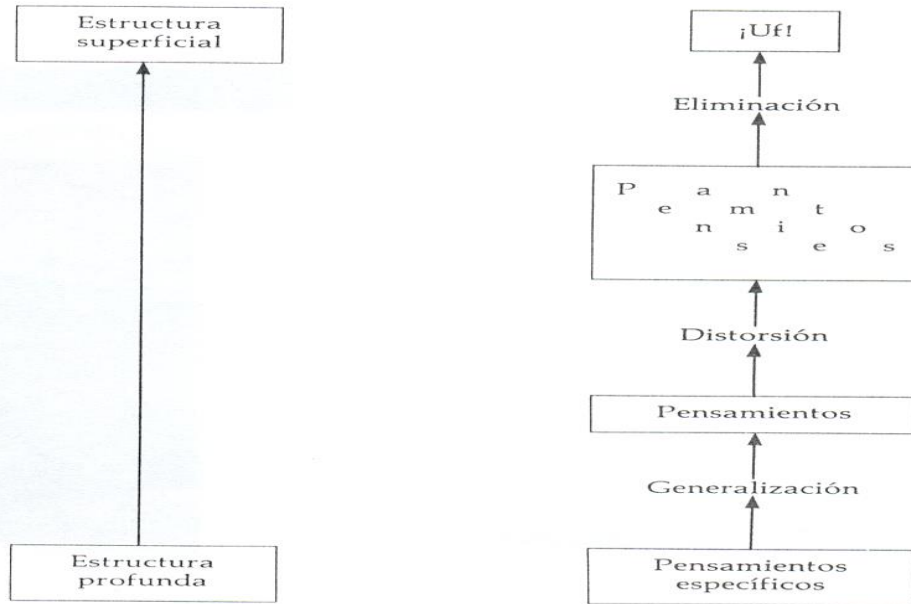
En primer lugar, seleccionamos sólo una parte de la información que haya en la estructura profunda. Gran cantidad quedará fuera.

En segundo lugar, damos una versión simplificada que, inevitablemente, distorsionará el significado.

En tercer lugar, generalizamos. Señalar todas y cada una de las posibles excepciones y condiciones haría la conversación terriblemente aburrida.

El metamodelo es una serie de preguntas que intentan trastocar y aclarar las eliminaciones, distorsiones y generalizaciones del lenguaje. Estas preguntas tienen

la finalidad de llenar la información perdida, remodelar la estructura y sonsacar información específica para dar sentido a la comunicación. Es útil tener en cuenta que ninguno de los siguientes modelos son buenos o malos en sí mismos; todo depende del contexto en que se empleen y en las consecuencias de su empleo.



Para salir de la estructura profunda, generalizamos, cambiamos y abandonamos parte de nuestras ideas para hablar con los demás.

## Sustantivos inespecificados

Considere las frases siguientes:

*Lara, la niña de siete años, se cayó sobre un cojín en el salón y se golpeó la mano derecha contra una silla de madera.*

y:

*La niña tuvo un accidente.*

Ambas frases significan lo mismo, si bien la primera tiene mucha más información específica. Podemos llegar a la segunda frase desde la primera fácilmente, por pasos, eliminando o generalizando los sustantivos específicos. También, las dos frases están bien construidas; una buena construcción gramatical no es garantía de claridad. Muchas personas son aficionadas a hablar sin parar, en buen español, sin que por eso le dejen a uno más sabio después.

El sujeto activo de una oración puede ser eliminado haciendo la frase impersonal, diciendo, por ejemplo: «Han construido la casa», en vez de decir: «construyó la casa». Sólo porque no diga quién la construyó no quiere decir que la casa surgió por sí misma; los constructores todavía existen. Este tipo de eliminación puede implicar una visión del mundo en la que usted es un espectador pasivo y donde las cosas se

sucedan sin que nadie sea responsable de ellas.

Así que cuando oiga la frase: «Construyeron la casa» puede preguntar por la información que falta: «¿Quién construyó la casa?».

Otros ejemplos en los que no se especifican los sustantivos:

«Están afuera esperándome.» ¿Quién?

«Es una cuestión de opinión.» ¿El qué?

«Han arruinado el barrio.» ¿Quién?

«Los animales domésticos son una molestia.» ¿Qué animales domésticos?

La perla siguiente pertenece a un niño de dos años cuando le preguntaron qué le había sucedido a una barrita de chocolate que había en la mesa.

«Si alguien se deja el chocolate por ahí, alguien se lo come.» ¿Qué alguien?

*Los sustantivos inespecificados se aclaran preguntando:*

«¿Qué o quién específicamente...?».

### **Verbos inespecificados**

Alicia estaba demasiado perpleja como para decir nada, así que después de un momento Humpty Dumpty comenzó de nuevo.

- Tienen carácter, algunos, especialmente los verbos, son los más orgullosos; con los adjetivos puedes hacer lo que quieras, pero con los verbos no. ¡No hay manera de manejarlos! ¡Impenetrabilidad! ¡Eso es lo que yo digo!

LEWIS CARROLL, *Alicia a través del espejo*

A veces un verbo no está especificado, por ejemplo:

«Viajó a París.»

«Se cortó.»

«Me ayudó.»

«Estoy intentando acordarme.»

«Márchate y aprende esto para la próxima semana.»

Podría ser importante saber cómo se realizaron estas acciones; queremos el adverbio. Así tenemos: ¿Cómo viajó? ¿Cómo se cortó? ¿Cómo le ayudó? ¿Cómo está intentando recordarlo? (O de otra manera: ¿Qué está intentando recordar específicamente?) ¿Cómo voy a aprender eso?

*Los verbos inespecificados se aclaran preguntando:*

«¿Cómo específicamente...?».

### **Comparaciones**

Los ejemplos siguientes sobre falta de información son similares y, a menudo, se dan a la vez: juicios y comparaciones. La publicidad es una fuente excelente para

ambos modelos.

*El nuevo jabón en polvo mejorado Fluffo es mejor*

Aquí hay una comparación, pero no está hecha claramente; una cosa no puede ser mejor aisladamente. ¿Mejor que qué? ¿Mejor que antes? ¿Mejor que los productos de la competencia? ¿Mejor que usar jabón líquido?

Toda frase que emplee palabras como «mejor», «peor», «el mejor», «el peor», establece una comparación. Sólo se puede establecer una comparación si hay algo con qué comparar; si no aparece en la oración, tendrá que preguntar qué es.

Otro ejemplo podría ser:

*Llevé mal la reunión*

*Mal: ¿comparado con qué? ¿Cómo habría debido llevarla? ¿Cómo la hubiera manejado Pedro Pérez? ¿O Superman?*

Muy a menudo la parte eliminada de la comparación es irreal. Si usted se compara con Superman, observe lo mal que queda en la comparación, y luego elimine el criterio de comparación. Todo lo que le queda es un sentimiento de inadecuación e impotencia.

*Las comparaciones se aclaran preguntando:  
«¿Comparado con qué...?».*

## **Juicios**

Los juicios están muy cercanos a las comparaciones. Si Fluffo es «simplemente el mejor jabón en polvo que puede comprar», sería interesante saber de quién es esta opinión. ¿Del director gerente de Fluffo?, ¿de una encuesta de opinión?, ¿de Pedro Pérez?

Los juicios no tienen por qué incluir comparaciones, aunque a menudo lo hagan. Si alguien dice: «Soy un egoísta», usted podría preguntar: «¿Quién lo dice?». Si la respuesta es: « ¡Lo digo yo!», entonces usted podría preguntar: «¿En virtud de qué criterio se considera usted una persona egoísta?».

Por ello vemos que es útil saber quién está haciendo el juicio. Puede provenir de un recuerdo infantil. También es útil saber cuáles son las razones para realizar ese juicio; si son buenas, saber si son razones suyas o impuestas, o si han caducado ya ahora que es un adulto.

A menudo los juicios aparecen camuflados entre los adverbios. Veamos este ejemplo:

«Evidentemente, este hombre es el candidato ideal»  
*¿Para quién es evidente?*

Muchas veces los adverbios acabados en -mente elimina a la persona que está haciendo el juicio. *Claramente*, si transforma la frase en «Es evidente que...», vemos cómo hay una eliminación. Deberá ser evidente para alguien. (¿Y para quién estaba claro?)

*Los juicios se aclaran preguntando: «¿Quién hace este juicio, y con qué base lo está haciendo?».*

## **Nominalizaciones**

El siguiente modelo trata de cuando un verbo que describe un proceso se convierte en sustantivo. Es lo que los lingüistas llaman nominalización. Lea la siguiente oración y piense en lo que quiere decir:

*La enseñanza y la disciplina, aplicadas con respeto y firmeza, son esenciales en el proceso de educación.*

Una oración perfectamente correcta desde el punto de vista gramatical con una serie de nominalizaciones (en cursiva) que aparecen constantemente. Si un sustantivo no se puede ver, oír, tocar, oler o probar, en otras palabras, si no se puede poner en una carretilla, es una nominalización.

No hay nada malo en las nominalizaciones -pueden ser muy útiles-, pero esconden las mayores diferencias entre los mapas que la gente tiene del mundo.

Tomemos, por ejemplo, «educación». ¿Quién educa a quién?, ¿y qué conocimientos pasan de uno a otro?

O «respeto»: ¿quién respeta a quién?, ¿y cómo lo hacen?

«Memoria» es un ejemplo interesante. ¿Qué quiere decir que usted tiene mala memoria? Para saberlo, puede preguntarse sobre qué información específica tiene dificultades para memorizar y lo que hace para memorizarla. En el interior de toda nominalización encontrará uno o más de un sustantivo perdido (por así decir) y un verbo indeterminado.

Un verbo incluye una acción o un proceso en desarrollo. Esto se pierde si se nominaliza y se transforma en un sustantivo estático. Alguien que crea tener mala memoria se quedará encallado si piensa sobre ello de la misma manera que sobre tener mal la espalda: se quedaría impotente. Como dijo George Orwell: «Si los pensamientos corrompen el lenguaje, el lenguaje también puede corromper los pensamientos». Llegar a pensar que el mundo exterior está modelado por la forma como hablamos de él, es todavía peor que comerse el menú: es comerse la tinta con la que está escrito el menú. Las palabras pueden combinarse y manipularse de



formas que nada tienen que ver con las experiencias sensoriales; puedo decir que los cerdos pueden volar, pero esto no quiere decir que sea verdad. Pensarlo es creer en la magia.

Las nominalizaciones son los dragones del metamodelo. No causan problemas mientras no se crea que existen. Eliminan tanta información que apenas queda nada. Las condiciones médicas y las enfermedades son ejemplos interesantes de nominalizaciones y podrían explicar por qué los pacientes se sienten tan a menudo impotentes y faltos de opciones. Convertir procesos en cosas, hacer nominalizaciones, puede que sea el modelo de lenguaje más equívoco.

*Una nominalización se aclara convirtiéndola en verbo y preguntando por la información perdida: «¿Quién nominaliza qué y cómo lo hace?».*

### **Operadores modales de posibilidad**

Hay reglas de conducta más allá de las cuales creemos que no podemos o debemos ir. Palabras como «no se puede» o «no se debe» se conocen, en lingüística, como operadores modales (ponen límites gobernados por reglas no dichas).

Hay dos tipos principales de operadores modales: operadores modales de necesidad y operadores modales de posibilidad.

Los operadores modales de posibilidad son los más fuertes; son «poder» y «no poder», «posible» e «imposible». Definen (en el mapa de los hablantes) lo que se considera posible. Evidentemente (espero que hayan podido reconocer un juicio aquí: *¿evidente para quién?*) están las leyes de la naturaleza: los cerdos no pueden volar, los hombres no pueden vivir sin oxígeno. Sin embargo, los límites puestos por las creencias de una persona son muy diferentes. «No lo podría rechazar», o "Soy así; no puedo cambiar», o «Es imposible decirles la verdad».

No hay ningún problema si una persona piensa que tiene ciertas capacidades (a menos que sea obviamente mentira o desafíe las leyes de la naturaleza), es el «no se puede» el que limita. «No puedo...» se toma, a menudo, como un estado de incompetencia absoluta sin posibilidad de cambio.

Fritz Perls, el iniciador de la terapia gestalt, solía responder a los pacientes que decían «No puedo...», diciéndoles; «No diga que no puede, diga que no lo hará». Esta reubicación bastante radical hace cambiar al paciente de forma inmediata de su estado de estancamiento a ver que, por lo menos, existe la posibilidad de elección.

Un reto más claro (y menos propicio a romper la intimidad) es: «¿Qué pasaría si usted...», o: «¿Qué se lo impide?», o: «¿Cómo se lo está impidiendo a usted mismo?». Cuando alguien dice que no puede hacer algo, ha señalado previamente un objetivo y lo ha colocado fuera de su alcance. La pregunta: «¿Qué se lo impide?», hace hincapié en la meta y le hace pensar en los impedimentos que tiene

para alcanzarla como un primer paso para superarlos.

Los maestros y los terapeutas trabajan por cambiar estas limitaciones, y el primer paso es cuestionar al operador modal. Los maestros se enfrentan con esto cada día cuando los alumnos les dicen que no son capaces de entender, o que siempre hacen mal el trabajo. Los terapeutas ayudan a sus pacientes a descubrir y romper sus limitaciones.

Si una persona dice: «No puedo relajarme», deberá tener una idea de lo que es estar relajado, si no, ¿cómo sabría que no lo está haciendo? Tomemos la meta positiva (lo que puede hacer) y vea lo que le impide alcanzarla, o examine cuidadosamente las consecuencias (qué pasaría si usted...). Son estas consecuencias y estas barreras lo que ha sido eliminado, y en un examen concienzudo probablemente se convertirán en algo mucho menos difícil de lo que se imaginaba.

*Los operadores modales de posibilidad -«no puedo»- se aclaran preguntando: «¿Qué pasaría si usted...?» o: «¿Qué le impide...?»*

### **Operadores modales de necesidad**

Los operadores modales de necesidad incluyen una necesidad y se indican con palabras como «debería» y «no debería», «debo» y «no debo». Hay algunas reglas de conducta para empleados, pero no están explícitas. ¿Cuáles son las consecuencias, reales o imaginarias, de ignorar las reglas? Las reglas pueden hacerse salir a la superficie preguntando: «¿Qué habría pasado si usted hubiera o no hubiera hecho tal cosa?» .

«Siempre debo poner a las otras personas delante.»  
*¿Qué pasaría si no lo hiciera?*

«No debo hablar en clase.»  
*¿Qué pasaría si no hiciera?*

«Debo aprender estas categorías del metamodelo.»  
*¿Qué pasaría si no lo hiciera?*

«No debería hablar con esas personas.»  
*¿Qué pasaría si lo hiciera?*

«Debe lavarse las manos antes de las comidas.»  
*¿Qué pasaría si no lo hiciera?*

Una vez que estas razones y consecuencias se han hecho explícitas, se puede reflexionar sobre ellas y evaluarlas críticamente; de otra forma, limitan sobremanera las opciones y el comportamiento.

Las reglas de conducta son importantes por razones obvias, y la sociedad sobrevive por un código moral; de todas maneras, hay una diferencia abismal entre decir:

«Usted debe (debería) ser honrado en sus negocios» o: «Usted debe (debería) ir al cine más a menudo». «Debe» (debería) y «no debe» (no debería) atraen, muchas veces, juicios morales que no tienen por qué aparecer.

Los descubrimientos sólo se hacen preguntado: «¿Qué pasaría si...» ...sigo navegando hacia el Oeste?, ...pudiera viajar a la velocidad de la luz?, ...dejo que crezca la penicilina?, ...la Tierra girara alrededor del Sol? Esta pregunta es la base del método científico.

La educación puede muy fácilmente convertirse en un campo baldío de operadores modales, comparaciones y juicios. El concepto de criterios y pruebas, y lo que los niños deberían o no deberían ser capaces de hacer, es tan vago que se vuelve inútil, o lo que peor, tan restrictivo que ahoga.

Si le dijera a un niño: «Debes ser capaz de hacer esto», sólo estoy enunciando una creencia mía. No voy a poder dar una respuesta adecuada a la pregunta: «¿Qué pasaría si yo no lo hiciera?».

En cuestiones de capacidad, es mucho más fácil pensar en lo que una persona puede o no puede hacer que en lo que esa persona debería o no debería ser capaz de hacer.

Utilizar «debería» en el nivel de las capacidades se toma, por regla general, como un reproche o censura; usted debería ser capaz de hacer algo, pero no puede; por lo que se introduce un sentimiento de fracaso innecesario. Emplear «debería» en esta forma, tanto consigo mismo como con los demás, es la mejor forma de atraer la culpabilidad (porque se ha quebrantado una regla), se crea un vacío artificial entre las expectativas y la realidad. ¿Es realista la expectativa? ¿Es útil o apropiada la regla? «Debería» es, a menudo, una respuesta culpabilizadora de alguien que no admite de forma directa su enfado ni sus expectativas, y que tampoco tiene ninguna responsabilidad sobre ellas.

*Los operadores modales de necesidad*  
-«No debo/Tengo que»- se aclaran preguntando:  
«¿Qué habría pasado si usted hubiera o no hubiera...? ».

## **Cuantificadores universales**

Una generalización se produce cuando un ejemplo se toma como representativo de cierto número de diferentes posibilidades. Si no generalizáramos, deberíamos hacer las cosas una y otra vez, y pensar en todas las excepciones y alternativas posibles nos tomaría un tiempo enorme. Ordenamos nuestros conocimientos en categorías generales, pero adquirimos conocimientos, en primer lugar, comparando y evaluando las diferencias; es importante seguir clasificando según diferencias, de forma que las generalizaciones se pueden cambiar en caso necesario. Hay

momentos en que debemos ser específicos, y pensar en generalizaciones es confuso e inadecuado; cada caso necesita ser sopesado según sus méritos. Hay peligro de no ver los árboles por culpa del bosque si toda una experiencia se amontona bajo un solo título.

Estar abierto a aceptar excepciones nos permite ser más realistas; las decisiones no tienen por qué ser a todo o nada. La persona que piensa que siempre lo hace todo bien es una amenaza mayor que la que piensa que siempre lo hace todo mal. En el peor de los casos, puede significar prejuicios, estrechez de miras y discriminación. Las generalizaciones son un polvillo lingüístico que obstruye la comunicación clara.

Las generalizaciones se expresan, normalmente, con palabras del tipo «todo», «cada», «siempre», «nunca» y «ninguno». Estas palabras no admiten excepción y se conocen como cuantificadores universales. En algunos casos no están presentes de forma explícita; por ejemplo: «Creo que los ordenadores son una pérdida de tiempo», o «la música pop es basura».

Otros ejemplos serían:

- «La comida india tiene un sabor terrible.»
- «Todas las generalizaciones son erróneas.»
- «Las casas son muy caras.»
- «Los actores son personas interesantes.»

Los cuantificadores universales son paradójicamente limitativos. Hacer extensiva una declaración a todas sus posibilidades o negar todas las posibilidades, hace muy difícil localizar una excepción. Se crea un filtro perceptivo o una profecía de necesario cumplimiento: usted verá y oír lo que quiera ver y oír.

Los cuantificadores universales no siempre se equivocan; pueden referirse a hechos: la noche siempre sucede al día o las manzanas nunca caen hacia arriba. Hay una gran diferencia entre este tipo de declaraciones y una del tipo: «Nunca hago nada bien». Para que alguien crea esto, deberá tener en cuenta sólo las cosas que ha hecho mal y olvidar o no tener en cuenta todo lo que ha hecho bien. Nadie puede hacerlo todo siempre mal, no existe tal perfección. Esta persona ha limitado su mundo con el uso que hace del lenguaje.

Las personas de éxito y seguras de sí mismas tienden a realizar generalizaciones de signo opuesto: creen hacer bien las cosas, por regla general, excepto en casos aislados. En otras palabras, creen tener la capacidad.

Por ejemplo, para cuestionar el cuantificador universal de «¡NUNCA hago nada bien!», busquemos la excepción: «¿NUNCA hace usted bien nada?» «¿Puede pensar en algún momento en que hiciera alguna cosa bien?».

Richard Bandler cuenta la historia de una paciente que fue a su consulta por un problema de falta de seguridad en sí misma (una nominalización). Él empezó

preguntándole:

- ¿Ha habido algún instante en su vida en que se haya sentido segura de sí misma?
- No.
- ¿Quiere decir que nunca en su vida se ha sentido segura de sí misma?
- Exactamente.
- ¿Ni tan siquiera una vez?
- No.
- ¿Está segura?
- Absolutamente!

Otra forma de cuestionar este tipo de generalizaciones es exagerándolas y reduciéndolas al absurdo; de manera que en respuesta a: «Nunca voy a ser capaz de comprender la PNL», usted puede decir: «Es verdad. Evidentemente es demasiado difícil para que usted pueda entenderla. ¿Por qué no lo deja ya? Es inútil, el resto de su vida no sería suficiente para entenderla».

Esto provocará, normalmente, respuestas como: «Bueno, bueno, no soy tan tonto». Si uno cuestiona la generalización exagerándola lo suficiente, la persona que la hizo acabará, en muchos casos, defendiendo el punto de vista contrario. Usted hace que se ponga de manifiesto su lado absurdo, y la otra persona se modera cuando usted ocupa su posición extrema y la defiende de manera más radical que ella.

*Los cuantificadores universales se cuestionan preguntando mediante un contraejemplo: «¿Ha habido algún momento en que...?».*

### **Equivalencia compleja**

Una *equivalencia compleja* se produce cuando dos afirmaciones se relacionan de tal forma que se entienden como iguales; por ejemplo: «No está usted sonriendo..., no se está usted divirtiendo».

Otro ejemplo sería: «Si no me mira cuando le hablo, quiere decir que no está prestando atención». Esta acusación es empleada con frecuencia por pensadores predominantemente visuales, que necesitan mirar al hablante para entender lo que está diciendo. Una persona que sea más cinestésica preferiría mirar hacia abajo para procesar lo que escucha. Esto, para una persona visual, es no prestar atención, porque si él mirara hacia abajo, él no podría prestar atención. Ha generalizado a partir de su propia experiencia, incluyendo a todo el mundo y olvidando que las personas piensan de maneras distintas.

*Las equivalencias complejas pueden cuestionarse preguntando: «¿Cómo es que esto significa lo otro?».*

### **Presuposiciones**

Todos tenemos creencias y expectativas sacadas de nuestra experiencia personal;

es imposible vivir sin ellas. Desde el instante en que tenemos que suponer *algunas* cosas, será mejor que sean las que nos permitan ser libres, tener opciones y disfrutar del mundo, y no aquella que nos limiten. Casi siempre obtenemos lo que esperamos obtener.

Es posible que sea necesario sacar a la luz los supuestos básicos que nos limitan las opciones. Suelen estar ocultos tras preguntas del tipo «¿Por qué?». «¿Por qué no puedes cuidarme bien?».

«¿Te vas a poner el pijama verde o el rojo para ir a la cama?», es un ejemplo del truco de ofrecer opciones en un área, sólo si la presuposición más importante se acepta, en este caso, irse a la cama. Puede impugnarse preguntando: «¿Qué te hace pensar que me voy a la cama?».

Oraciones que contengan las palabras «dado que», «cuando» y «si» contienen, normalmente, una presuposición al igual que lo que venga después de verbos como «darse cuenta», «saber» o «ignorar»; por ejemplo: «Dése cuenta de por qué damos tanta importancia al individuo».

Otros ejemplos de presuposiciones son:

«Lo entenderás cuando seas listo.» (*No eres listo.*)

«¿No me irás a contar otra mentira?» (*Ya me has contado alguna antes.*)

«¿Por qué no sonríes más?» (*No sonríes lo suficiente.*)

«Eres tan estúpido como tu padre.» (*Tu padre es estúpido.*)

«Voy a intentar hacer este trabajo con todas mis fuerzas.» (*El trabajo es difícil.*)

«Mi perro tiene acento andaluz.» (*Mi perro puede hablar.*)

Una presuposición puede contener otras violaciones del metamodelo que necesitan ser clasificadas. (De modo que piensa usted que yo no sonrío lo suficiente... ¿Cuánto es suficiente?, ¿en qué circunstancias espera usted que sonría?)

*Las presuposiciones pueden sacarse a la luz preguntando: ¿Qué te hace creer que...?, y completando la presuposición.*

## **Causa y efecto**

«Haces que me sienta mal; no puedo evitarlo.» El lenguaje ayuda, muchas veces, a que pensemos en términos de causa y efecto. Los sujetos activos actúan sobre los sujetos pasivos, pero esto es una burda simplificación. Hay peligro de creer que las personas son bolas de billar sujetas a las relaciones de causa y efecto. «El Sol hace crecer las flores» es una forma rápida de expresar una relación extremadamente

compleja. Pensar en causas no explica nada, sólo invita a realizar la pregunta: «¿Cómo?».

Así y todo, hay una diferencia enorme entre decir: «El viento hizo que el árbol se doblara» y «Me hiciste enfadar».

Crear que alguien más es responsable del estado emocional de uno es darle una especie de poder psíquico sobre uno que el otro no tiene.

Ejemplos de este tipo de distorsión son:

«Me aburres.» (*Me haces sentirme aburrido.*)

«Me alegro de que te vayas.» (*Tu partida me hace sentirme bien.*)

«El tiempo me deprime.» (*El tiempo hace que me sienta deprimido.*)

Una persona no tiene control directo sobre los estados emocionales de otra. Pensar que usted puede obligar a otras personas a que experimenten diferentes estados mentales, o que otras personas puedan forzarle a estar en distintos estados de ánimo, es muy limitativo y angustiante. Ser responsable de los sentimientos de otros es una carga muy pesada que le obliga a tener un cuidado exagerado e innecesario en lo que haga o diga. Con los modelos de causa y efecto se convierte usted en la víctima o en la niñera de los demás.

La palabra «pero» muchas veces implica causa y efecto al introducir una razón por la que una persona se siente obligada a no hacer algo:

«Te ayudaría, pero estoy cansado.»

«Habría vacaciones, pero la empresa se iría a pique sin mí.»

Hay dos formas de cuestionar las implicaciones de causa y efecto contenidas en la frase. Una muy sencilla es preguntar de qué manera exactamente una cosa es causa de otra. Una explicación de cómo sucede esto suele abrir nuevas posibilidades de respuesta. Sin embargo, esto sigue dejando intacta la creencia básica en causa y efecto, creencia que está muy fuertemente arraigada en nuestra cultura, vale decir, que otras personas tienen poder sobre nuestros estados emocionales internos, y son responsables de ellos. Sin embargo, cada uno es quien realmente genera sus propios sentimientos. Ninguna otra persona puede hacerlo en su lugar. Cada uno reacciona y cada uno es responsable. Pensar que otras personas son responsables de nuestros sentimientos es vivir en un universo tan inanimado como una bola de billar. Los sentimientos que generamos como respuesta a las actuaciones de otras personas son, con frecuencia, resultados de una sinestesia. Escuchamos o vemos algo, y reaccionamos con un sentimiento. Da la impresión de que el nexo fuese automático.

La pregunta de Metamodelo que transforma la suposición básica de causa/efecto en una afirmación como «Me hace enfadar», es: «¿De qué manera exactamente te

*hiciste enfadar por lo que él dijo?».* Esto introduce en la otra persona la idea de que tiene una opción en su reacción emocional.

No es fácil responsabilizarse de los propios sentimientos, de modo que use este tipo de preguntas sólo cuando tiene muy buena sintonía con la otra persona. Ésta podría sentirse amenazada.

*Causa y efecto pueden cuestionarse preguntando:  
«¿De qué manera exactamente esto causa lo otro?»,  
o: «¿Qué debería ocurrir para que esto no estuviera causado por lo otro?»  
Para cuestionar la creencia de Causa y Efecto, pregunte:  
«¿De qué manera exactamente te haces sentir o reaccionar así  
ante lo que viste u oíste?».*

## **Leer la mente**

La mente de una persona lee cuando presume saber, sin evidencia directa, lo que otra persona está pensando o sintiendo; lo hacemos a menudo. Muchas veces es una respuesta intuitiva a ciertas claves no verbales de las que nos hemos dado cuenta inconscientemente. A menudo son puras alucinaciones, o lo que nosotros mismos pensaríamos o sentiríamos en esa situación: proyectamos nuestros pensamientos y sentimientos inconscientes, y los experimentamos como si vinieran de la otra persona. «El ladrón cree a todos de su condición.» La gente que lee la mente cree, por regla general, que siempre tienen razón, pero ello no garantiza que la tengan. ¿Por qué adivinar cuando se puede preguntar?

Hay dos grandes maneras de leer la mente. En la primera, una persona supone saber lo que piensa otra. Ejemplos:

«Jorge es infeliz.»  
«Sabía que no le iba a gustar el regalo que le hice.»  
«Sé qué es lo que le motiva.»  
«Estaba enfadado, pero no lo iba a admitir.»

Tiene que haber una buena evidencia de base sensorial para atribuir pensamientos, sentimientos y opiniones a los demás. Usted puede decir: «Jorge está deprimido», pero puede que sea más útil decir: «Jorge está mirando abajo a la derecha, los músculos de su cara están flojos y su respiración es superficial. Las comisuras de su boca están caídas y tiene los hombros caídos».

El segundo tipo de lectura de pensamiento es un espejo del primero y da a las otras personas el poder de leer nuestra mente, lo que podrá, entonces, ser usado para culparles de que no nos entiendan cuando creemos que deberían hacerlo. Por ejemplo:

«Si me apreciaras, deberías haber sabido lo que yo quería.»  
«¿No puedes ver cómo me siento?»



«Estoy triste porque no tuviste en consideración mis sentimientos.»  
«Ya deberías saber que esto me gusta.»

Una persona que use estos modelos no comunicará claramente a los demás lo que quiere; son los otros quienes se supone han de saberlo, lo que puede llevar a disputas muy serias.

La forma de cuestionar la lectura de la mente es preguntar cómo saben específicamente lo que está pensando; o, si se tratara de una lectura proyectada de la mente, cómo se suponía específicamente que usted iba a saber cómo se sentían los otros.

Cuando intente aclarar la lectura de la mente preguntando: «¿Cómo lo sabes?», la respuesta será, por regla general, alguna creencia o generalización. Por ejemplo:

-Jorge ya no se preocupa de mí en lo más mínimo.  
-¿Cómo sabes que Jorge ya no se preocupa de ti en lo más mínimo?  
-Porque no hace nunca lo que digo.

De forma que en el modelo del mundo del hablante, «hacer lo que digo» equivale a «preocuparse por mí». Es ésta, como mínimo, una presuposición cuestionable; es una equivalencia compleja que invita a las preguntas: «¿Cómo exactamente preocuparse de uno significa hacer lo que ese uno diga? Si a usted le preocupa alguien, ¿usted hace siempre lo que le diga esa persona?».

*La lectura de la mente se cuestiona preguntando:  
«¿Cómo sabes exactamente que...?».*

***El metamodelo reconecta el lenguaje con las experiencias y puede usarse para:***

1. Recoger información
2. Aclarar significados
3. Identificar limitaciones
4. Abrir nuevas opciones

El metamodelo es una herramienta extremadamente poderosa en los negocios, la terapia y la educación. La presuposición básica detrás de él es que la gente construye distintos modelos del mundo, y uno no puede suponer lo que significan las palabras.

El primer lugar, nos permite reunir información de alta calidad cuando es importante entender exactamente lo que los demás quieren decir. Si un paciente va al psiquiatra quejándose de depresión, el médico necesita descubrir, *según el modelo del paciente*, lo que quiere decir, más que suponer (de forma errónea) que sabe exactamente lo que el paciente quiere decir.

En los negocios se puede tirar el dinero si un administrador no entiende bien las instrucciones. ¿Cuántas veces habrá usted escuchado el triste lamento de «pero si yo creí que querían...»?

Cuando un estudiante dice que siempre hace mal los problemas de geometría, usted puede buscar si hubo algún momento en que hiciera alguno bien, y también la razón precisa por la que resuelve mal los problemas de geometría tan a menudo.

No hay preguntas del tipo «¿por qué?» en el metamodelo. Este tipo de preguntas tienen poco valor, y como mucho dan justificaciones o largas explicaciones que no sirven para cambiar la situación.

En segundo lugar, el metamodelo aclara significados. Proporciona un marco sistemático preguntando: «¿Qué quieres decir exactamente?».

En tercer lugar, el meta modelo da opciones. Las creencias, los universales, las nominalizaciones y las reglas, todos ponen límites. Y los límites existen en las palabras, no en el mundo. Hacer preguntas y encontrar las consecuencias o excepciones puede abrir grandes áreas de la vida al identificar y cambiar creencias limitativas.

Qué aspectos del metamodelo debe usted cuestionar dependerá del contexto de la comunicación y de su propio objetivo. Veamos la frase siguiente:

*«¿Por qué no dejan todos estos pesados de intentar ayudarme constantemente? Hace que todavía me enfade más; sé que debería contenerme, pero no puedo.»*

Este ejemplo contiene lectura de pensamiento y presuposiciones (están intentando molestarme), causa y efecto (hace), cuantificadores universales (constantemente), juicios (pesados), comparaciones (más), operadores modales de posibilidad y necesidad (debería, no puedo), verbos inespecificados (intentar y ayudar) y sustantivos inespecificados (gente, eso).

En este pequeño ejemplo, la lectura de pensamiento, las presuposiciones y la causalidad dan pie a los demás. Ordenar todo esto será el primer paso para el cambio. La nominalización, los verbos y sustantivos inespecificados son lo menos importante. Lo demás, generalizaciones, cuantificadores universales, juicios, comparaciones y operadores modales ocupan un lugar intermedio. Una estrategia más general sería la de especificar los sustantivos clave, después los verbos clave, luego ordenar las distorsiones dando mayor prioridad a los operadores modales que puedan aparecer. Recuerde que nunca se pueden especificar todas las eliminaciones. Practique con el metamodelo y comenzará a captar cuáles son los cuestionamientos importantes.

El metamodelo es un potente medio de reunir información, aclarar significados e identificar límites en la forma de pensar de una persona. Es particularmente útil para conocer el estado deseado de una persona insatisfecha. ¿Qué preferiría tener?

¿Dónde preferiría estar? ¿Cómo preferiría sentirse? Las preguntas son también intervenciones. Una buena pregunta puede hacer que la mente de una persona tome una dirección completamente nueva y cambie su vida. Por ejemplo, pregúntese con frecuencia: «¿Cuál es la pregunta más útil que puedo hacer ahora?».

También existe el peligro de reunir demasiada información al emplear el metamodelo. Deberá preguntarse: «¿Realmente necesito saber esto?, ¿cuál es mi objetivo?». Es importante usar sólo las impugnaciones del metamodelo dentro de un contexto de sintonía y de un objetivo mutuamente acordado. La repetición de preguntas puede percibirse como agresivas, y las impugnaciones no tienen por qué ser tan directas. Mejor que preguntar: «¿Cómo sabes esto específicamente?», es decir: «Tengo curiosidad por saber exactamente cómo lo sabes», o: «No comprendo exactamente cómo lo sabes». Las conversaciones no tienen que ser duros exámenes; se pueden usar tonos de voz amables y educados para suavizar las preguntas.

Robert Dilts cuenta cuando estaba en una clase de lingüística en la Universidad de Santa Cruz a principios de los años 70, donde John Grinder enseñaba el metamodelo en una clase de dos horas. Fue un jueves cuando dejó que los estudiantes salieran para practicar el metamodelo. El martes siguiente, la mitad de la clase volvió extremadamente abatida: se habían peleado con sus amigos, maestros y amantes, destrozándolos con el metamodelo. La sintonía es el primer paso en cualquier acción de la PNL; usado sin sensibilidad ni sintonía, el metamodelo se convierte en un metamutilado, en un metalío y un metamisero.

| <b>Patrón del metamodelo</b>   | <b>Cuestionamiento</b>  |
|--|---|
| <b>Eliminaciones</b><br>Sustantivos inespecificados<br><br>Verbos inespecificados<br>Comparación<br>Juicio<br>Nominalización | «¿ Qué o quién específicamente... ?»<br><br>«¿Cómo sucede esto específicamente?»<br>«¿Comparado con qué?»<br>«¿Quién dice...?»<br>«¿Cómo se hace esto?» |
| <b>Generalizaciones</b><br>Operador modal de posibilidad<br>Operador modal de necesidad<br>Cuantificador universal           | «¿Qué le impide?»<br>«¿Qué pasaría si usted hiciera/no hiciera?»<br>«¿Siempre? ¿Nunca? ¿Todos?»   |
| <b>Distorsiones</b><br>Equivalencia compleja<br>Presuposición<br>Causa y efecto<br><br>Leer la mente                         | «¿ Cómo es que esto significa eso?»<br>«¿Qué le hace creer que... ?»<br>«¿Exactamente, cómo <i>haces</i> que ocurra esto...?»<br>«¿Cómo sabe usted...?» |

Siempre se puede preguntar algo de manera elegante y precisa. Por ejemplo, una persona puede decir (*mirando* hacia arriba): «Esto que hago simplemente no funciona». Usted puede replicar: «Me pregunto cómo *vería* usted esta tarea si funcionara».

Una forma muy útil de emplear el metamodelo es usándolo en el propio diálogo interno; esto es mejor que estar años asistiendo a seminarios sobre cómo pensar con claridad.

Una buena táctica para aprender a usar el metamodelo es escoger una o dos categorías, y pasarse una semana simplemente observando los ejemplos que se dan en la vida diaria. La semana siguiente se escogen categorías distintas. A medida que la práctica le vaya haciendo más familiares los modelos, se irá construyendo un cuestionamiento mental y silencioso. Finalmente, cuando tenga una idea de los aspectos y cuestionamientos, podrá emplearlos en las situaciones apropiadas.

El metamodelo también se refiere a los niveles lógicos. Piense en la frase siguiente:

«*Yo no puedo hacer eso aquí*».

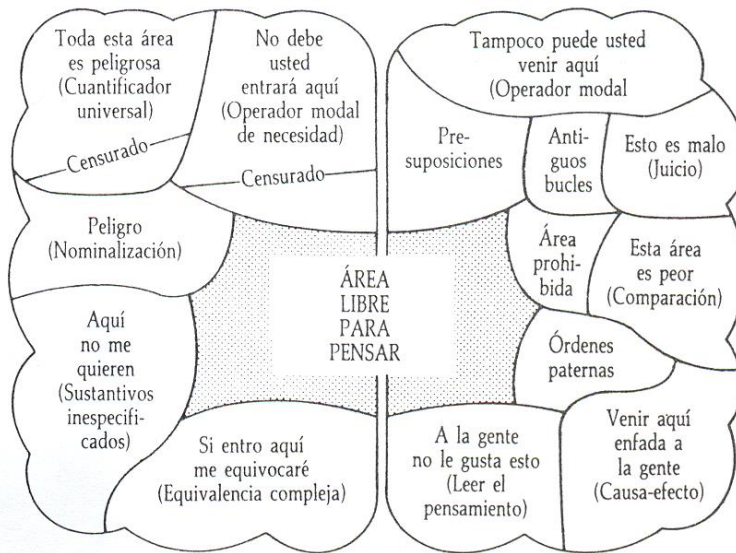
«*Yo*» es la identidad de la persona  
«*no puedo*» nos remite a sus creencias  
«*hacer*» expresa sus capacidades  
«*eso*» indica un comportamiento  
«*aquí*» es el entorno

Se puede impugnar esta oración en diferentes campos. Una manera de empezar sería pensar en qué nivel lógico se quiere trabajar. También, la persona puede dar alguna clave sobre cuál es la parte más importante de la oración por el tono con que haga hincapié en una de las palabras; lo que se conoce por indicación tonal.

Si esa persona dice: «*Yo no puedo hacer eso aquí*», entonces se puede aplicar el operador modal preguntando: «¿Qué se lo impide?».

Si dice: «*Yo no puedo hacer eso aquí*», podría usted preguntarle: «¿Qué específicamente?».

Observar qué palabras subraya una persona, ya sea con su tono de voz o con su lenguaje corporal, es una buena manera de saber qué aspecto del metamodelo hay que cuestionar. Otra táctica sería escucharla durante unos minutos y observar qué categoría emplea más. Ello nos indicará dónde está limitado su pensamiento, y que un cuestionamiento allí podría ser la mejor forma de empezar.



El lenguaje puede limitar nuestro mundo

En el contexto de la vida diaria, el metamodelo le da una sistématica de recoger información cuando necesita saber de manera más precisa lo que alguien quiere decir. Es una habilidad que vale la pena aprender.

-¿Podría decirme, por favor -dijo Alicia-, qué quiere decir?

-Ahora hablas como una niña razonable -dijo Humpty Dumpty, mostrándose muy contento-. Lo que quería decir con «impenetrabilidad» es que ya hemos hablado bastante de este tema, y que sería igual si hubieras mencionado lo que ibas a hacer después, porque supongo que no tienes intención de quedarte aquí por el resto de tu vida.

LEWIS CARROLL, *Alicia a través del espejo*