

Documentación y creatividad. Aportaciones de la PNL (Programación Neurolingüística) a la interacción documentalista / usuario de la Documentación

M.^a Blanca Nieves ESPINOSA TEMIÑO
Universidad Complutense de Madrid

"Pueden porque creen que pueden"

Virgilio

RESUMEN

Ante la panorámica planteada por el aumento progresivo e imparable de la información y la incidencia de la innovación tecnológica dentro del mundo de la Información y Documentación, se exponen una serie de ideas que tratan de resolver uno de los más acuciantes problemas: el hecho de la comunicación documentalista/usuario y cómo optimizar ésta.

Palabras clave: Comunicación / Documentación / Documentación creativa / Programación Neurolingüística / Sistemas representacionales.

1. PROBLEMAS DEL DOCUMENTALISTA ANTE LA REVOLUCIÓN TECNOLÓGICA Y SOCIAL

"Cada vez es más evidente el papel determinante de la información en la sociedad contemporánea, tanto en lo que se refiere al ámbito profesional como en la vida cotidiana. Las herramientas de la comunicación se manifiestan como los poderosos y a veces inquietantes motores de la evolución de las ideas. Las fuentes de información y de documentación se multiplican profusamente... Los soportes de la información se diversifican y se integran cada vez más en los funcionamientos, procesos, sistemas y herramientas de las empresas y de los individuos... Siempre muy especializado pero también cada vez más internacional, el mundo de la información se convierte en algo extremadamente

*complejo de difícil dominio, al menos de forma global. Es un hecho evidente que ya hoy y en el futuro el usuario de la información y Documentación va a tener que enfrentarse a una "hiperselección internacional" que el especialista francés califica como desconcertante"*¹.

Para Jean Michel, el documentalista —ante el fenómeno de la información hoy— se ve obligado a enfrentar un doble reto de difícil respuesta: la prodigiosa y rápida evolución de los sistemas de información, su multidimensionalidad, la diversidad de medios de Información y Documentación puestos a disposición del hombre. Por un lado, y el grado de evolución de los cambios tecnológicos por otro.

En efecto, por lo que al documentalista se refiere, conocido y preocupante es el problema que plantea la urgente necesidad de conseguir adecuadas respuestas al fenómeno de la Información. Tanto por el imparable crecimiento de la misma, como por el desarrollo imprevisible de los distintos sistemas tecnológicos, en cambio permanente, que la sustentan. Problema por lo demás, acuciante, teniendo en cuenta el propio ritmo de evolución de dichos cambios, tanto tecnológicos, como del conocimiento en todas sus manifestaciones,

(hoy el conocimiento se duplica cada cuatro años y en la frontera del año dos mil se prevee se producirá cada veinte meses)².

En este sentido la primera dificultad radica en dar solución al hecho incontrovertible que supone el evidente y notorio desfase entre el grado de evolución de lo que podíamos llamar "gigantismo" informativo y tecnológico y el ritmo de evolución del propio cerebro humano, visiblemente más lento que el adecuado para asimilar una situación de semejante magnitud.

La solución que Jean Michel³ propone para afrontar este reto tiene que ver con el **cambio de mentalidad tanto del profesional de la Documentación como del usuario**. Es importante cambiar de paradigmas cuando los habituales actúan como factor de limitación ante las nuevas realidades de mañana. Cualquier intento de solución eficaz requiere salir de lo que los grandes comunicadores denominan "zona de comodidad"⁴, sobre todo el profesional de la documentación, en algunos casos condicionado por lo que Jean Michel califica de determinismo documental "*comtiano*" que le conduce a concebir la documentación como una operación tautológica "... *les attitudes et pratiques face à l'information et à la documentation restent fondamentalement déterminées par la conceptions que ont prévalu dans les siècles précédents, notamment par*

¹ MICHEL, Jean: "De la créativité en Documentation. Autres Perspectives pour la formation". En *BBF* (*Bulletin des Bibliothèques de France*), 35, n.º 2, 1993, p. 193.

² RIBEIRO, Lair: *La comunicación eficaz*. Barcelona, Urano, 1992.

³ MICHEL, Jean: *Op. cit.*

⁴ Para ampliar sobre el tema léase DE BONO, Edgard: *El pensamiento lateral. Manual de creatividad*. Paidós, Barcelona, 1993.

celles qui ont culminé à la fin du XIX siècle avec la mise en place progressive des grands systèmes documentaires nationaux en Europe"⁵.

El cambio de mentalidad permitiría trazar el perfil del nuevo documentalista que esta sociedad demanda. Desde una perspectiva nueva, Jean MICHEL propone una serie de soluciones teniendo en cuenta tanto los problemas que se le plantean al **profesional** de la información, como al mismo **usuario**, estrechamente vinculados por lo demás, por la relación secuencial que se establece entre ambos, dada la propia naturaleza de la Información.

Por lo que se refiere al Documentalista la adopción de un nuevo perfil se impone por una serie de razones evidentes que de forma abreviada podrían resumirse en las siguientes:

a) El tantas veces mencionado **crecimiento espectacular de la información y Documentación, con multiplicidad de fuentes, diversidad de soportes, desarrollo al infinito de sistemas y de herramientas de información** hace verdaderamente difícil pretender dominar hoy día la totalidad de recursos disponibles. Lo que unido a la **internacionalización creciente de los intercambios de información y documentación en el marco de una universalización de las economías**, viene a complicar la realidad de la hiperselección documental. Piénsese en las infopistas o infovías de la información y todas sus implicaciones: flujos internacionales de datos, accesos múltiples a la información y, sobre todo, **diferencias de interpretación culturales** en cuanto a significados documentales se refiere.

Por otro lado, las nuevas técnicas, y muy especialmente las que se refieren a la información y documentación, aparecen estrechamente vinculadas a cualquier manifestación de orden cultural, social, económico e incluso lúdico. Los nuevos accesos del hombre a las técnicas, y más exactamente las herramientas técnicas, *"modifican totalmente las condiciones de trabajo y de vida y no es posible ignorar la dimensión tecnológica en la concepción, la gestión o la utilización de los sistemas de información."*⁶

b) Frente a esta panorámica, el desarrollo de las mentalidades, como apuntaba anteriormente, obedece a un ritmo bastante más ralentizado y cabe preguntarse hasta qué punto las bases y los bancos de datos, sistemas de archivo electrónico y otros dispositivos tecnológicos nuevos (CD, Minitel, Hipertexto, Multimedia, Infovías, etc...) son conocidos y utilizados por el documentalista al máximo de potencialidades que estos sistemas permiten.

c) La toma de conciencia de los costes de la información y documentación constituyen otro factor importante de cambio a tener en cuenta, lo que significa que la valoración de los productos documentales y el control de calidad imprescindible sobre la gestión de la Información y Documentación constituye

⁵ MICHEL, Jean: *Op. cit.*, p. 193.

⁶ MICHEL, Jean: *Op. cit.*, p. 196.

"per se", una necesidad insoslayable. Lo que supone un cambio, bajo mi punto de vista, revolucionario, en todo el proceso documental, como muy bien han demostrado los importantes estudios de María Pinto Molina, pionera en la Comunidad Científica Universitaria, en cuanto a evaluación y control de calidad de los productos documentales.

d) Por otra parte, el esquema se complica si consideramos factores de otra índole tales como la búsqueda de calidad, el trabajo en equipo y la doble finalidad que se persigue en las sociedades y las empresas, consistente en mejorar la formación de los recursos humanos y disponer de procedimientos de información y de comunicación eficaces. Ello afecta de manera frontal al tratamiento de la Información y Documentación porque conduce directamente a replantear los fundamentos de las estructuras y de las herramientas de documentación para que constituyan éstas, elementos realmente útiles a la organización como unidades de alta eficacia, perfectamente articuladas en la cultura de empresa y capaces de proporcionar información de una manera rápida, **sencilla y eficiente**.

Esto quiere decir que el documentalista inmerso en esta dinámica debe reunir dos condiciones fundamentales: ser **un experto conocedor de su especialidad**, por un lado, y por otro, además, **satisfacer las necesidades del usuario**, conocer las características de éste y también **sus carencias**. Esta realidad a resolver aparece directamente vinculada a la Comunicación y más específicamente a la comunicación interpersonal. Y ello por varias razones:

1. **La notoria falta de preparación documental de la mayoría de los investigadores**, y el escaso adiestramiento de los mismos en el uso de las tecnologías propias de cualquier Centro de Documentación al que se dirijan.

2. **La indefinición del planteamiento respecto a su necesidad de información** por parte de dicho usuario. Saber definir su problema de información es algo complicado, lo que convierte la formalización de la demanda en el punto débil del proceso documental. Ante esta situación ciertamente difícil de resolver, el documentalista, mucho más a menudo de lo que parece, suele "renvoyer cet ignorant aux fichiers et autres outils documentaires, comme s'il allaît de soi que ces instruments opéraient par eux-mêmes la clarification dans la tete de l'individu..."⁷.

3. La tercera consideración se deriva directamente de la segunda y puede materializarse en la siguiente pregunta: "... *la dernière relation, et certainement la plus délicate, est celle qui s'établit entre le professionnel de l'information et son client ou utilisateur. A cet égard, il est frappant de constater combien cette relation reste problématique: de quel utilisateur parle-t-on vraiment?*..."⁸.

⁷ MICHEL, Jean: *Op. cit.*, p. 195.

⁸ MICHEL, Jean: *Op. cit.*, p. 198.

2. DOCUMENTACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

El hecho de considerar las relaciones interpersonales como un elemento de primerísima importancia en el desarrollo de la función del Documentalista no constituye una perspectiva nueva. Por el contrario, destacados tratadistas se han ocupado ampliamente de este tema a partir de fechas muy tempranas para la especialidad como es la segunda mitad del s. XIX cuando surgen en EE.UU. las llamadas corrientes biblioteconómicas con personajes de la talla de Samuel S. Green⁹ y Charles Ammi Cutter que en sus informes de 1876 establecen como necesarios los estudios sobre la relación entre los bibliotecarios y los lectores.

Esta preocupación por la comunicabilidad ha sido una constante a lo largo del desarrollo histórico de la Documentación. Por su propia esencia, ya que todo tipo de estudio que se realice en torno a la Comunicación, revierte inmediatamente en una mayor facilidad de acceso a la información por parte del usuario que es, en consecuencia, lo que por ambas partes se persigue.

Por eso desde la antigüedad se habilitan sistemas para conseguir este objetivo, además del de la conservación del documento (recuérdese al efecto, la evolución del "rollo" al libro, por ejemplo). Siguiendo una línea secuencial, puede apreciarse que este interés por la comunicación se focaliza según las coordenadas que determinan un momento histórico concreto, teniendo en cuenta además, los sistemas de información operativos en dicho momento; más que el elemento humano mismo.

Así puede apreciarse desde una retrospectiva histórica global que los intentos por conseguir una mayor comunicabilidad, en mi opinión han estado fundamentalmente dirigidos a la sustitución de unos soportes de la información por otros más asequibles, bien por su facilidad de uso, bien por economía de tiempo. Y naturalmente, al adiestramiento de los profesionales en el uso de los soportes de la información y comunicación en sus variados formatos y al uso que de ellos puede hacerse para conseguir un mejor resultado.

Especialistas en el tema, como McLuhan¹⁰ entre otros en su obra, de 1964, *Understanding Media. The Extension of man*, incorpora la imagen del hombre al proceso de la comunicación considerando los *media* del momento (TV, Radio, etc) como una especie de prolongación del mismo, a través de los cuales, emitir mensajes de significación diferente, según el medio de comunicación de que se trate.

⁹ GREEN, Samuel S.: "Personal relations between librarians and readers". En *Library Journal*, 1, 1876, pp. 74-81.

¹⁰ McLUHAN, Marshall: *Under Standing Media. The Extension of man*. New York, McGraw-Hill, 1964. Esta obra consta de una serie de artículos de prensa escritos al hilo de cualquier acontecimiento que tenga que ver con los *media*.

El interés renovado por las relaciones interpersonales en la interacción documentalista-usuario, surge en algunas escuelas (fundamentalmente la francesa, por lo que a Europa se refiere) de forma paralela al aumento progresivo de la información y más tarde a la avalancha que de ésta se produce, potenciada por el desarrollo de la propia tecnología. Este es uno de los problemas pendientes de solución ante el cambio profundo operado en la sociedad, en la que todo el entorno profesional social.

Únicamente indicar que esta inquietud se identifica con la versión dinámica de la Documentación y que en Europa se patentiza ya en 1971 en la ADBS francesa como uno de los focos de interés prioritarios *"Le documentaliste, du fait même de son rôle et de ses fonctions, se trouve impliqué dans une multiplicité de rapports directs, de personne à personne, et de personne à groupes, ou indirects par voie de relais dans un réseau de relations complexes à l'intérieur comme à l'extérieur de l'institution qu'il sert."*

*L'importance des relations apparaît déterminante à tous les stades dans la chaîne des opérations documentaires: collecte, classement, analyse, sélection, diffusion et même la choix des équipements et des procédés de mémorisation plus d'autre de concertation et de prévision"*¹².

En épocas más recientes y por lo que se refiere al mundo americano, hay que citar a Brend Ruben¹³, quien aborda el tema de la comunicación y relaciones interpersonales aplicadas a todas las manifestaciones científicas, culturales y sociales.

En este mismo sentido, John M. Budd en su obra *The library and its users. The Communication Process*, concede una gran importancia a la comunicación interpersonal: *"This phenomenon is interpersonal communication - something different from organizational or mass communication, although elements of interpersonal communication are essential, to those other manifestation."*¹⁵.

En mayo de 93 el propio Brend Ruben dirige una tesis doctoral defendida por su alumna y colaboradora Marie Louise Radford en New Brunswick, New Jersey, en la que ésta expone los resultados obtenidos en torno "los aspectos relacionales en las interacciones de referencia: una investigación cualitativa de la percepción de los usuarios y documentalistas en la biblioteca académica"¹⁶.

¹¹ ADBS (Association Française des Documentalistes et des Bibliothécaires Spécialisés).

¹² KELLERMANN, L.: La communication documentaire: essai de définition et d'analyse. En ADBS *Perfectionnement*, 1971, p. 5.

¹³ RUBEN, Brend D.: *Communication and the Human behavior*. New Jersey, Prentice-Hall, 1992.

¹⁴ BUDD, John M.: *The library and its users. The Communication Process*. N.Y., Greenwood Press, 1992.

¹⁵ BUDD, John M.: *Op. cit.*, p.112.

¹⁶ RADFORD, Marie Louise: *Relational aspects of reference interactions: a qualitative investigation of the librarians in the academic library*. New Brunswick, New Jersey, mayo 1993. Tesis doctoral inédita.

La doctora Radford analiza en su estudio los distintos grados de percepción por parte de los documentalistas y usuarios de bibliotecas académicas, en su relación personal, a partir de interacciones referenciales. La investigación incluye un trabajo de campo sobre 27 parejas de documentalistas y usuarios. Una vez analizados los datos, Radford desarrolla un esquema de categorías para delinear la relación decisiva, así como las dimensiones del contenido orientativo en la comunicación interpersonal, siguiendo el esquema de Watzlawick, Beavin y Jackson; identificar los paralelismos y diferencias en el grado de percepción interactiva documentalista-usuario.

Los resultados indican que la comunicación interpersonal en la relación definitoria (relacional) y las dimensiones de la transferencia de la información (contenido), son transcendentales en cuanto a percepción de la interacción de ambos (documentalista-usuario).

El usuario, según dicho estudio, concede gran importancia a la actitud del documentalista, así como a sus cualidades personales. El documentalista por el contrario, prioriza la transferencia de información al usuario, concediendo menos importancia a la calidad interrelacional. El estudio, además, identifica los aspectos definitorios más relevantes de la relación responsables del éxito o fracaso por parte del documentalista y del usuario en su encuentro de referencia.

El problema de optimizar la relación interpersonal entre los profesionales de la Documentación y los usuarios se manifiesta como uno de los problemas de urgente solución y así lo han entendido también tratadistas y formadores de la talla de Jean Michel, cuyos trabajos en cuanto a la formación del nuevo documentalista, dentro de la ADBS, han tenido repercusión internacional.

Esto nos lleva de nuevo a uno de los planteamientos iniciales: ¿Qué contacto debe establecerse entre el documentalista y el usuario de la documentación?: ¿De recepcionista? ¿De intermediario?

En este sentido hay que decir que en otros sectores sociales, las relaciones humanas, y especialmente las relaciones laborales, están cambiando a un ritmo verdaderamente rápido. Los profesionales se ven implicados muchas veces en un tipo de actividad de carácter interprofesional integrado en un todo que es la empresa —mejor dicho, la filosofía de la empresa— compuesto y complementado por identidades diferentes. En este contexto, las relaciones interpersonales dentro de la organización y fuera de ella, tienden a establecerse de manera armónica, en función de un mejor resultado en la gestión empresarial.

Pero ¿qué ocurre con la función de los documentalistas en todo el entramado organizacional? "... en cierto modo puede temerse que ... no hayan inventado las formas de relación que les permitan estar plenamente integrados en la empresa e incluidos en su desarrollo"¹⁷. Y este problema, que ni es único, ni

¹⁷ MICHEL, Jean: *Op. cit.*, p. 198.

resuelve por sí sólo la complicada situación del profesional de la información, es, por lo menos, prioritario en cuanto a solución inmediata, para que el usuario encuentre en el documentalista la respuesta adecuada a problemas puntuales, evitando que se pierda, muchas veces sin resultado, en el complejo mundo de la información.

El tratamiento específico de las relaciones interpersonales que estamos desarrollando forma parte de un amplio proyecto de investigación denominado Documentación y Creatividad que aparece estrechamente vinculado al cambio de mentalidades frente a los problemas que plantea el nuevo tratamiento de la Información y la Documentación en todo su proceso, siendo la interacción documentalista-usuario el prioritariamente abordado por el equipo de investigadores comprometido en el proyecto. Aplicamos para ellos las técnicas de Programación Neurolingüística (PNL) por su alta eficacia y nivel de resultados.

3. SIGNIFICADO DE LA NLP (NEUROLINGUISTIC PROGRAMING) Y VARIABLES DE APLICACIÓN AL ÁMBITO DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN, COMO RESPUESTA AL PROBLEMA DE LA COMUNICACIÓN.

Las técnicas de **Programación Neurolingüística** (P.N.L.) aplicadas a todo tipo de conocimiento, tienen su origen en la década de los 70 en EE.UU., como resultado de la colaboración entre John Grinder¹⁸ —conocido como uno de los mejores lingüistas del mundo— y Richard Bandler¹⁹, matemático, informático y psicólogo gestáltico (la llamada "psicología de la forma").

Sus investigaciones tienen como base fundamental los estudios sobre la personalidad y sus manifestaciones realizados por cuatro destacadísimas figuras: Milton Erikson, Virginia Satir, Fritz Perl (creador de la psicología Gestalt) y Gregory Bateson (antropólogo, especialista en comunicación y creador de la teoría de sistemas)²⁰.

La PNL es sobre todo un modelo de comunicación que, fundamentándose en la Teoría de los Tipos Lógicos de Bateson, introduce algunas variantes.

Bateson clasifica toda comunicación humana en dos niveles: Mensajes de contenido y mensajes de relación. La parte verbal o digital del mensaje correspondería al nivel de contenido y la analógica o no verbal al nivel de relación²¹.

¹⁸ GRINDER, J., y ELGIN, S.: *A guide to transformational grammar*. N.Y., Holt, Rinehart and Winston, 1973.

¹⁹ BANDLER, R., y GRINDER, J.: *Les secrets de la communication*. Montreal, Le Jour Ed., 1982.

²⁰ BATESON, Gregory: *Pasos hacia una ecología de la mente*. N.Y., Ballantine Books, 1972.
Autor de la teoría de los tipos lógicos, tomada a su vez de RUSSELL para enfrentar ciertas paradojas surgidas en metamatemáticas.

²¹ BANDLER, R., y GRINDER, J.: *La estructura de la magia*. Santiago de Chile, 1994, Cuatro Vientos, p. 39.

La diferencia que se establece con la PNL respecto a la teoría de Bateson obedece al diagrama siguiente:

Bateson		Grinder/Bandler
acto de comunicación		acto de comunicación
contenido	relación	msj. A Msj.b. ... msj. n
todos los mensajes verbales	todos los mensajes analógicos	(un mensaje por canal de salida)

3.1. APORTACIONES DE LA P.N.L. AL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN

La Programación Neurolingüística (PNL) se puede definir como **un conjunto de técnicas de estudio acerca de la comunicación** y de la estructura de la experiencia subjetiva²² y tiene como objeto conseguir una **mayor comprensión de las relaciones humanas** en cualquier nivel de manifestación, ya sean personales, profesionales o sociales.

Dichas técnicas se denominan de **comunicación y creatividad en la comunicación** y permiten:

a) Percibir o darnos cuenta en primer lugar, no tanto de lo que transmitimos a los demás, **sino de la forma en que se produce dicha transmisión** y, consecuentemente, la respuesta que en virtud del mensaje se obtiene del receptor del mensaje.

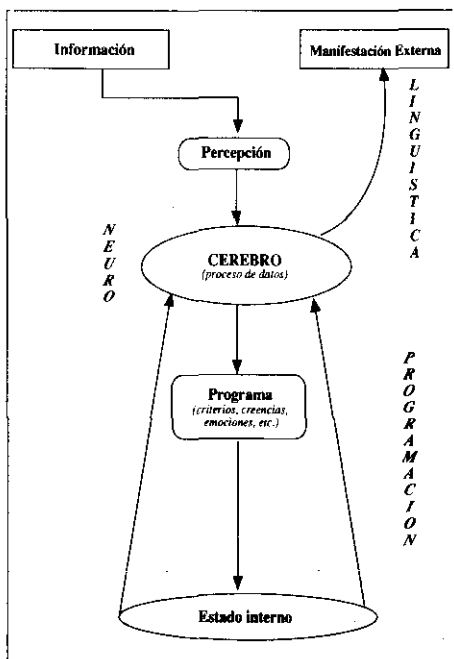
b) **Conocer el sistema de acceso a la información de cualquier interlocutor o comunicador** así como el sistema de procesamiento y recepción de la información por parte de éste.

Una primera característica a tener en cuenta en la aplicación de las técnicas de PNL es que todas ellas se identifican o aparecen directamente vinculadas a la expresión personal y cotidiana desarrollada por cada individuo en su relación intrapersonal y con el entorno. Y en este sentido no se trata de técnicas que requieran tanto una nueva asimilación o aprendizaje que necesite ser incorporado a la propia expresión, como una toma *consciencia* de cómo producimos la propia comunicación, como sistema de evaluación imprescindible que permita calibrar el propio nivel de resultados. Dicho de otra manera, se trata de conocer y emplear nuestro propio código de comunicación, pero emplearlo **adecuadamente** para conseguir una respuesta positiva en cualquier medio: personal, profesional, social, humano en cualquier caso.

²² CUDICIO, Catherine: *Comprendre la PNL*. Les Éditions d'Organisation, París, 1989.

En cuanto a su significación etimológica el término **neuro** se refiere a las *percepciones sensoriales que determinan, como es sabido, un estado interior concreto, tanto en sentido estricto, es decir, neurológico, como en sentido figurado, que hace referencia al estado emocional subjetivo*²³. El término lingüístico se refiere... al comportamiento verbal y no verbal a través de los cuales se produce la comunicación. Y el de programación se vincula a la capacidad personal de producir y aplicar programas de comportamiento.

La PNL, coincidiendo con numerosas escuelas y teorías al respecto, considera que en nuestras experiencias vitales todos producimos *dos formas de comunicación*. Una *comunicación interna*, constituida por las representaciones internas de la propia realidad personal, la autoexpresión verbal y el estado interior producido ante cualquier tipo de estímulo, y una *comunicación externa* con los demás y su entorno, específicamente representada en una serie de variables perceptibles a los demás por medio de palabras, expresiones del rostro, posturas corporales y ademanes. *Cualquier comunicación que realizamos es una acción, una causa puesta en movimiento que ejerce siempre algún tipo de efecto sobre nosotros mismos y sobre los demás*²⁴. No es posible incidir sobre alguno de estos factores sin que resulten afectados los otros dos. La PNL actúa sobre el comportamiento externo.



²³ CUDICIO, Catherine: *Op. cit.*, p. 13.

²⁴ CUDICIO, Catherine: *PNL et communication. Les Éditions d, Organisation*. París, 1991.

3.2. PRINCIPIOS DE COMUNICACIÓN SEGÚN LA PNL

Los estudios realizados y los descubrimientos posteriores que dieron origen a la PNL permitieron establecer los fundamentos básicos de su formulación teórica en torno a 10 principios fundamentales en lo que a comunicación y comportamiento humano se refiere. Dichos principios constituyen una guía o modelo que facilitan la realización práctica de lo que entendemos como Arte y Ciencia de la Programación Neurolingüística y, en esencia se resumen en los siguientes:

1. Procesamos la información a través de los cinco sentidos.
2. Existen dos niveles simultáneos de comunicación: consciente inconsciente. Ambos se manifiestan simultáneamente de forma verbal y no verbal.
3. Para reconocer las respuestas es indispensable mantener limpios y abiertos los canales sensoriales. (Ello implica evitar las interpretaciones).
4. No existen fracasos en la comunicación, ya que, incluso el fracaso es un resultado.
5. Aceptamos con mayor facilidad lo conocido.
6. La resistencia en el que recibe el mensaje (receptor) significa la mayoría de las veces, inflexibilidad o no adaptación al emisor del mensaje.
7. El mapa no es el territorio, sino la representación de él.
8. *Rapport* es el encuentro de dos personas en el mismo modelo del mundo.
9. Todo comportamiento tiene una intención positiva.
10. Todo el mundo posee los recursos necesarios para realizar cualquier cambio que desee.

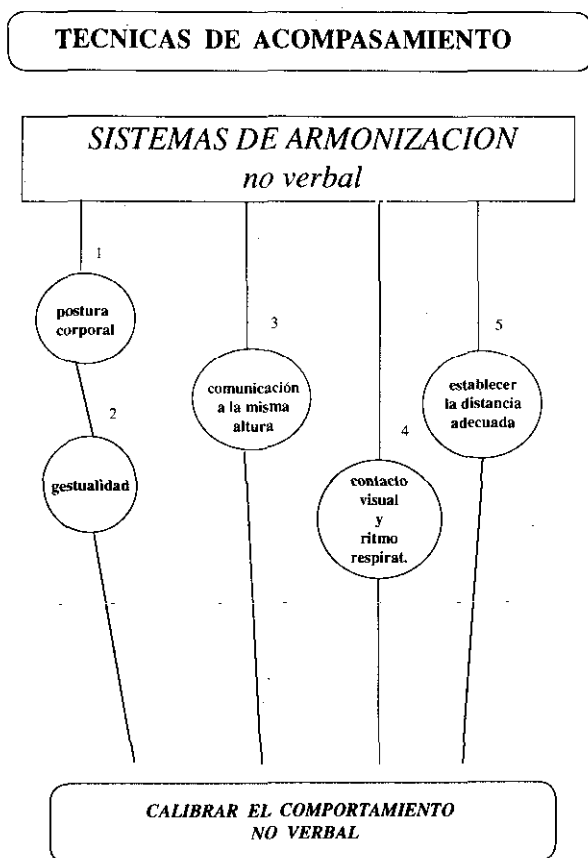
3.3. APLICACIÓN PRÁCTICA DE LAS TÉCNICAS DE PNL AL ÁMBITO DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

El conocimiento de las técnicas de PNL permite la utilización de una serie de herramientas específicas que pueden ser aplicadas con efectividad a cualquier interacción humana, ya que su dominio permite tanto organizar o reorganizar de manera efectiva las propias experiencias personales, como comprender la organización experiencial del interlocutor y asegurar, en consecuencia, cualquier resultado conductual.

En todo es proceso es fundamental el desarrollo de la observación de las pautas de comportamiento a través los datos micro y macroconductuales que de manera consciente e inconsciente, cualquier ser humano pone de manifiesto en el proceso de su interacción con los demás.

Fundamentales en este sentido son las técnicas de **armonización** y el conocimiento de las **claves de acceso oculares** —ambas dirigidas al inconsciente—,

así como **los sistemas de representación sensorial** que ponemos de manifiesto en nuestra expresión verbal y no verbal.



Se denominan **Sistemas de representación sensorial o sistemas representacionales experienciales**, a los procedimientos personales de captura, almacenamiento y codificación mental de la información. Dichos sistemas, sobre la base de una serie de factores de identificación comunes a la cultura occidental, presentan, sin embargo, una serie de variables diferenciadoras que, al no ser consideradas en el proceso de la comunicación, frecuentemente producen los llamados "ruidos" e "interferencias" responsables de que dicha comunicación se realice de forma defectuosa e incluso nula, en muchos casos.

Desde el punto de vista de la PNL, los sistemas visual, auditivo y kinestésico son los sistemas representativos primarios empleados en la cultura occi-

dental a la hora de procesar la información. Se les llama también Sistemas Representacionales Básicos y aparecen estrechamente vinculados a la forma personal con que cada individuo recibe, selecciona y procesa la información. Dichos Sistemas Representacionales responden fundamentalmente a tres modelos (hay tratadistas que consideran cinco): Visual, Auditivo y Kinestésico, dependiendo del canal de acceso a la información que cada individuo priorice.

A grandes rasgos, y salvando importantes matices cuyo tratamiento ahora alejaría el objetivo de este artículo, cabe decir que se denomina Sistema Preferentemente Visual el que implica la capacidad de recordar imágenes vistas con anterioridad y la posibilidad de crear imágenes nuevas transformando las ya conocidas, en función de la información de que se trate.

El sistema auditivo, sin embargo, prioriza el oído a la hora de seleccionar la información y consiste en la aptitud de recordar palabras y sonidos escuchados con anterioridad y a partir de ellos, formar sonidos nuevos.

El Kinestésico, por su parte, incluye sensaciones corporales, táctiles, viscerales y las propioceptivas (la sensación del movimiento de los músculos, por ejemplo), las emociones, sabores y olores. Toda nuestra experiencia (interna y externa) puede codificarse como constituida por alguna combinación de estas tres variables, dando lugar a la sinestesia o combinación de dos o más sistemas.

Dichas claves encuentran su correspondencia en la comunicación de carácter verbal y se refieren a las expresiones con que nos manifestamos en términos de interacción, cuando tratamos de describir una determinada experiencia. Técnicamente se consideran PREDICADOS en PNL aquellos elementos del lenguaje mediante los cuales se manifiesta el sistema representacional preferido por cada interlocutor a la hora de establecer un proceso de comunicación concreto.

Lo visual, auditivo y kinestésico, en definitiva, forman parte de todas nuestras vivencias personales. Lo importante es averiguar el lugar otorgado a cada uno de ellos a la hora de establecer cualquier tipo de interacción.

El conocimiento de las técnicas de PNL, algunas de las cuales han sido objeto de este pequeño artículo, permiten, entre otras habilidades, conocer el código de acceso a la información de los usuarios de la Documentación, detectar y corregir las incongruencias que se producen en todo fenómeno comunicacional, averiguar su objetivo real (no siempre visible) a la hora de recabar dicha información conociendo verdaderamente algo tan sencillo y por otra parte, hoy por hoy, algo tan complicado, como saber: quién quiere determinado tipo de información, qué quiere en realidad, cómo lo quiere, cuándo lo quiere y para qué lo quiere. Es decir, satisfacer plenamente las necesidades de información y documentación requeridas por los usuarios no documentalistas que (quizás la mayoría) muchas veces navegan perdidos en el complicado mundo de la información y la tecnología.

BIBLIOGRAFÍA

- ANDREAS, Steve, y ANDREAS, Connirae: *Change your mind and keep the change*. Los Angeles, Real People Press, 1987.
- BANDLER, R., y GRINDER, J.: *Les secrets de la communication*. Montreal, Le Jour Ed., 1982.
- BANDLER, R., y GRINDER, J.: *The structure of magic 1*. Palo Alto, CA., Science and Behaviour Books, 1975.
- : *Frogs into princes*. Los Angeles, Real People Press, 1979.
- : *Reframing: neuro-linguistic programming and the transformation of meaning*. Los Angeles, Real People Press, 1982.
- BANDLER, Richard: *Using your brain for a change*. Los Angeles, Real People Press, 1985.
- BANDLER, Richard, y MACDONALD, Will.: *An insider's guide to submodalities*. Cupertino, C.A., Meta Publications, 1988.
- BANDLER, Richard; GRINDER, John; DILTS, Robert & LOZIER, Judith de: *Neuro-linguistic programming: Volume 1, The Study of the Structure of Subjective Experience*. Cupertino, CA., Meta Publications, 1980.
- BATESON, Gregory: *Steps to an ecology of mind*. New York, Ballantine Books, 1972.
- BATESON, Gregory: *Una unidad sagrada. Pasos ulteriores hacia una ecología de la mente*. Barcelona, Gedisa, 1993.
- BUDD, John M.: *The library and its users: the communication process*. New York, Greenwood, 1992.
- DE BONO, Edgard: *El pensamiento lateral. Manual de creatividad*. Barcelona, Paidós, 1993.
- GREEN, Samuel S.: "Personal relations between librarians and readers". En *Library Journal*, 1, 1876, pp. 74-81.
- GRINDER, J & ELGIN, S.: *A guide to transformational grammar*. N.Y., Holt, Rinehart and Winston, 1973.
- KELLERMANN, L.: "La communication documentaire: essai de définition et d'analyse". En *ADBS Perfectionnement*, 1971, p. 5.
- MCLUHAN, Marshall: *Understanding media. The extension of man*. New York, McGraw-Hill, 1964.
- MICHEL, Jean: "De la créativité en documentation. Autres Perspectives pour la formation". En *BBF (Bulletin des Bibliothèques de France)*, 35, n.º 2, 1993.

POYATOS, Fernando: *La comunicación no verbal. Paralenguaje, kinésica e interacción*. Madrid, Istmo, Biblioteca Española de Lingüística y Filología, 1994, 3 vol.

RIBEIRO, Lair: *La comunicación eficaz*. Barcelona, Urano, 1992.

RUBEN, Brend D.: *Communication and the human behavior*. New Jersey, Prentice-Hall, 1992.