

Las creencias y la comunicación

MARCELO MONSALVES MUÑOZ

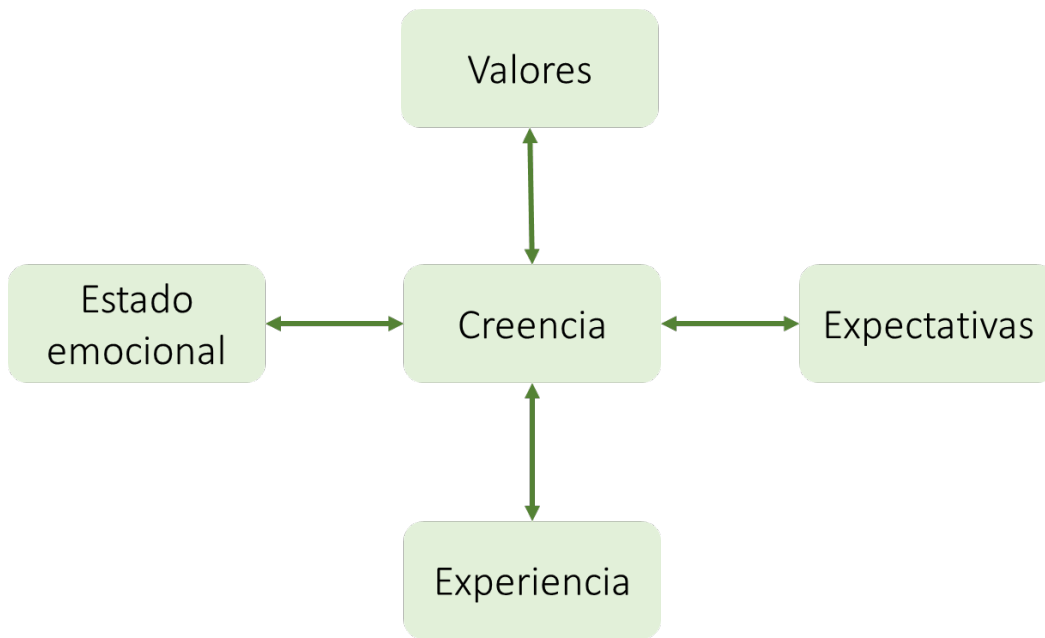
ABRIL, 2021

Según Robert Dilts las creencias constituyen una de las formas fundamentales con las cuales enmarcamos y le damos significado a la experiencia. En gran medida determinan nuestros pensamientos, palabras y acciones, organizando nuestra experiencia e integrándola en un relato coherente de nuestra vida (Dilts, 2003)

Neurológicamente las creencias se conectan con el sistema límbico y el hipotálamo en el cerebro medio. Por ello, estarían asociadas a la memoria de largo plazo y las emociones. El sistema límbico integra información proveniente de la corteza y regula el sistema nervioso autónomo que controla funciones corporales básicas como el ritmo cardíaco, la temperatura, etc. En este sentido, las creencias pueden asociarse a cambios en funciones fisiológicas básicas responsables de muchas respuestas inconscientes (Dilts, 2003, pág. 130). Sin embargo, no pueden asociarse directamente al lenguaje y el criterio de realidad que habitan en las zonas corticales de desarrollo evolutivo tardío. Sea que se pueda probar o no esta hipótesis en laboratorio, lo que sí resulta prácticamente cierto es que las creencias son inmunes a la argumentación verbal y las pruebas fácticas. No importa cuán bien estructurado o fundado esté un argumento y los hechos verificables sobre los cuales se sustente, si la creencia está profundamente asentada, la persona seguirá aferrada a su creencia. Pasa con los movimientos antivacunas, los terraplanistas, los que se curan con homeopatía o quienes sostienen que Paul McCartney murió en un accidente automovilístico en 1966.

Las creencias pueden definirse, de un modo muy general, como generalizaciones profundamente arraigadas acerca de la causa (u origen), el significado, los límites y el sentido de algo. Como tal constituyen núcleos epistemológicos que fundan nuestras certezas sobre nosotros, los(las) otros(as) y el mundo. En este sentido, uno de sus efectos funcionales, es posibilitar, ampliar o bien limitar o reducir nuestras posibilidades de actuación (Damasio, 2000). Se puede decir que operan como "oficinas de permiso" para el proceso de significación de la realidad.

Operativamente, las creencias determinan la aplicación de valores o criterios, condicionan las expectativas en una determinada situación, integran experiencias anteriores en una situación dada y gatillan el estado emocional concomitante al proceso de significación de lo que se está viviendo. Por ejemplo, la creencia identitaria de "soy malo para las matemáticas" determina o, al menos condiciona, la expectativa de desempeño que puedo tener puesto a resolver un problema matemático especifica el criterio de actuación aplicable (no saco nada con intentarlo), integra la experiencia pasada (he lidiado toda mi vida con las matemáticas) y gatilla el estado emocional apropiado (frustración).



Algunas de las creencias limitantes más comunes que enmarcan nuestra experiencia son (Dilts, 2003)

- Desesperanza. El objetivo es imposible
- Incapacidad. Se puede, pero yo no puedo
- Ausencia de mérito. Se puede, yo puedo, pero no es para mí
- Ausencia de sentido. Se puede, yo puedo, lo merezco, pero ¿para qué?

Las creencias suelen aparecer en el lenguaje como lo que Noam Chomsky denomina “malformaciones lingüísticas” que remiten distorsiones, generalizaciones y omisiones propias de las estructuras del habla. Más específicamente como “asociaciones dudosas” de causa - efecto y de equivalencias que se aceptan como verdaderas

- Relación de causa efecto. Un fenómeno se transforma en causa de algo sin existir un vínculo lógico de causalidad necesaria, ni suficiente, como en la expresión “tu actitud me pone nerviosa” (que es siempre lógicamente falsa).
- Relación de equivalencia compleja. Se hacen equivalente dos fenómenos que no necesariamente lo son. Por ejemplo, “aquí la gente no está comprometida, todos se van a la hora”.

Por eso, una de las formas de desafiar creencias limitantes es cuestionar por medio de preguntas o afirmaciones la relación de equivalencia o causalidad entre fenómenos que no están, lógica o empíricamente, relacionados entre sí o no lo están de un modo indiscutible.

Selección y resumen de patrones del poder de la palabra de Dilts

Robert Dilts desarrolló un modelo de patrones lingüísticos destinados a (Dilts, 2003) poner en tensión dichas relaciones que llamó "patrones del poder de la palabra". Estas estructuras lingüísticas no están destinadas a cambiar creencias sino a abrir la posibilidad de evidenciar y discutir sobre la creencia, lo que a su vez permitiría un diálogo explícito sobre lo que Bateson llama los supuestos de la comunicación.

Lo que presentamos a continuación es una selección resumida de algunos de esos patrones.

- **Intención Positiva.** Dirigir la atención al propósito o la intención subyacente en la creencia. Por ejemplo, *sé que tu intención en esto es llegar a un acuerdo sustentable y realista* (frente a la expresión no se puede confiar en nadie)
- **Redefinición.** Sustituir una de las palabras utilizadas en la declaración de la creencia por una nueva que signifique algo parecido, pero que tenga implicaciones distintas. Se puede redefinir la causa o la consecuencia. Por ejemplo, si la creencia es *"siempre he creído esto (causa), por tanto, ya es hora de echarme para atrás (consecuencia)"*.
 - Siempre he creído → seguridad
 - No puedo comenzar a pensar diferente → traspasar los límites*"Estoy de acuerdo en que a veces nos cuesta traspasar los límites porque perdemos ciertas seguridades y certezas"*
- **Consecuencia.** Dirigir la atención hacia el efecto (positivo o negativo) de la creencia. Por ejemplo, *"ya lo hemos intentado antes y no resulta"*.
 - *"Me parece razonable que busques evitar un nuevo fracaso, pero..."*
 - *"Pensamientos como ese impiden que nos abramos a todas las posibilidades"*
- **Especificar.** Reducir o especificar los elementos contenidos en la creencia en porciones más pequeñas, **de** modo que cambie la generalización definida en la creencia. Por ejemplo, *"las personas aquí se van justo a la hora, no están comprometidas con el trabajo"*
 - *¿Cuánto tiempo después de la hora se deberían quedar para que supieses que están comprometidas con el trabajo?*
 - *¿Qué nivel de compromiso se genera a partir de cuantas horas extraordinarias de trabajo?*
- **Generalizar.** Ampliar el nivel de generalidad un elemento de la creencia hasta un nivel que la haga lógicamente cuestionable. Por ejemplo, *"para qué estamos con cuentos, la gente aquí se mueve solo por plata"*.
 - *"O sea, lo que tú sostienes es que nadie, absolutamente nadie ha hecho nada, absolutamente nada, que no esté directamente vinculado a su remuneración o algún incentivo económico directo"*

- **Analogía.** Encontrar una relación análoga a la definida por la creencia que cuestione la generalización contenida en la creencia. Por ejemplo, *“siempre ha sido así la cosa”*.
 - *“Los dinosaurios probablemente quedaron muy sorprendidos de lo rápido que cambiaba el mundo a pesar de todo el tiempo que llevaban existiendo”.*
- **Ampliar la perspectiva.** Proponer una reevaluación de la creencia en un marco temporal mayor (o menor) o una perspectiva más (o menos) amplia. Por ejemplo, si seguimos con la idea que uno o más fracasos anteriores son garantía de un fracaso futuro.
 - *¿Cuántas cosas no hubiesen sido posibles ahora en nuestra empresa si nos hubiésemos rendido al primer tropiezo?*
- **Cambiar el objetivo.** Cambiar el objetivo al que atiende o implica la creencia para cuestionar su relevancia. Por ejemplo, *“creo que ya las cosas están claras, darle más vueltas es una pérdida de tiempo”*
 - *“No se trata cuantas vueltas tengamos que dar a las cosas, más bien se trata de especificar las condiciones para construir un acuerdo sensato para ambas partes”*
- **Modelo de mundo.** Reevaluar la creencia desde otro marco o perspectiva. Por ejemplo, *“si comenzamos a ser muy blandos con las personas, no vamos a lograr las metas que nos hemos propuesto”*.
 - *“En mi mundo, las personas rinden más cuando se sienten más a gusto y comprometidas con un desafío común”.*
- **Estrategia de realidad.** Reconsiderar la creencia a partir de cuestionar el criterio de acuerdo con el cual se considera cierta. Por ejemplo, si continuamos con la idea que compromiso es equivalente a trabajar más horas al día.
 - *¿Cómo específicamente sabes que las personas que trabajan más horas al día están más comprometidas?*
- **Contraejemplo.** Encontrar un ejemplo o una excepción a la regla que cuestione o enriquezca la generalización definida en la creencia. Por ejemplo, respecto de la creencia que un buen trato equivale a poner en riesgo el rendimiento.
 - *“En tu caso específico, ¿necesitas y, por tanto, disfrutas que te traten de mala forma para que des lo mejor de ti?”*
- **Jerarquía de criterios.** Reevaluar la creencia a partir de un criterio o valor que sea más importante que aquel atendido por la creencia. Por ejemplo, *“sabemos que acuerdos y normas como ésta no funcionan porque las personas no las comprenden en su real sentido”*
 - *¿No será más importante ocuparse de la forma en que sí podría funcionar de aquí en adelante, en vez analizar las razones por las cuales podría no funcionar?*
- **Aplicar a sí mismo.** Evaluar la creencia (sus causas o consecuencias) aplicando los mismos criterios que la creencia expone al propio sujeto que la sostiene. Por ejemplo, *“es muy difícil que las personas cambien, porque son cómodos”*

- ¿Esa posición te resulta cómoda?
 - Entonces creo que será fácil que tú cambies la evaluación que tienes de las personas
- **Metamarco.** Establecer una creencia “positiva” que solo es posible teniendo la creencia que el sujeto *sostiene*. Por ejemplo, si las personas no rinden porque no están comprometidas.
Entonces tú crees que es necesario hacer cosas específicas para aumentar el compromiso de las personas con el trabajo. ¿Qué se te ocurre que podemos hacer en esa perspectiva?

Bibliografía

Damasio, A. (2000). *Sentir lo que sucede. Cuerpo y emoción en la fábrica de la consciencia*. Santiago: Andrés Bello.

Dilts, R. (2003). *El Poder de la Palabra*. Barcelona: Urano.