

El interlocutor creativo: Aplicación práctica de las P.N.L. en el banco de datos Handynet

Celia GARCÍA GAITÁN
Documentalista

RESUMEN

Experiencia de la aplicación de la Programación NeuroLingüística en la gestión y difusión de un banco de datos de la Unión Europea (HANDYNET) sobre ayudas técnicas para las personas con discapacidad: importancia del documentalista como intermediario entre la información y el usuario.

Descriptor: PNL / DOCUMENTALISTAS / BANCOS DE DATOS-HANDYNET / U.E. / GESTIÓN DOCUMENTAL / INTERNET / CDROM / MARKETING.

La PNL (Programación NeuroLingüística), que ya ha ocupado anteriormente las páginas de esta revista¹, pueden definirse como “*una gramática de la comunicación verbal y no verbal, cuya utilización vale para los múltiples contextos de la comunicación humana en todas las situaciones donde la dimensión social es importante*”².

Su aplicación al proceso comunicativo entre el documentalista y el demandante de información y/o asesoramiento mejora los resultados en las búsquedas de información, los análisis de necesidades informativas de los usuarios y la presentación y contenidos de herramientas documentales tales como bases y bancos de datos, resúmenes, indización en lenguaje libre... etc.

¹ Espinosa, M.^a Blanca N.: Documentación y Creatividad: Aportaciones de la PNL a la interacción documentalista/usuario de la documentación. Doc de las Ciencias de la Información, n.º 18, 1995, p. 43-55.

² Alain CAYROL, Josyane DE SAINT PAUL. *La PNL: en busca de la excelencia mental*. Madrid: Robin Boork, 1994.

Esta contribución pretende únicamente dar testimonio del uso de las diversas técnicas de la PNL en la gestión y difusión de un banco de datos creado en el seno de la Unión Europea: explicar el uso de técnicas como el acompañamiento, los distintos canales de recepción de la información... etc en HANDY-NET (un banco de datos de carácter social), tanto en su concepción, planificación y presentación en windows y en D.O.S. como en las relaciones humanas y sociales establecidas entre los quince países de la U.E. y los más de sesenta y cuatro centros españoles que lo utilizan.

¿QUÉ ES HANDYNET?

Handynet es un banco de datos plurilingüe (once lenguas comunitarias) en CD-ROM sobre ayudas técnicas para personas con discapacidad. Por ayuda técnica se entiende, según la norma internacional ISO 9999: 1992 *“todo producto, instrumento, equipo o sistema técnico utilizado por una persona con discapacidad, fabricado ex-profeso o existente en el mercado, que sirve para prevenir, compensar o neutralizar una deficiencia, discapacidad o minusvalía”*.

En España desde 1988 el centro responsable de este sistema es el CEAPAT (Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas) del INSERSO, este centro coordina la recogida y la difusión de la información en nuestro país.

El banco de datos en CD-ROM se distribuye gratuitamente cada cuatro meses a los Centros de Asesoramiento e Información (actualmente hay 64 CAI) y a organizaciones sin ánimo de lucro (más de 70) como asociaciones de personas con discapacidad, colegios profesionales, fundaciones, departamentos universitarios... etc. Los usuarios de Handynet son muy diversos y sus necesidades de información varían sobremanera, especialmente en lo que se refiere a cantidad, profundidad y pertinencia.

El CEAPAT responde a este heterogéneo colectivo de usuarios y funciona como oficina de apoyo (soporte técnico, funcional y conceptual) de todos los centros que cuentan con Handynet como una herramienta de INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO en su trabajo diario, como una herramienta de valor social a la que se pueden aplicar las PNL.

LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN HANDYNET DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LA PNL

Existen dos versiones del programa de recuperación de información (retrieval): una en windows 3.1 (se está trabajando en la adaptación a windows 95) y otra en D.O.S. Ambas presentan características que las hacen accesibles, cómodas y fáciles de usar.

La versión en D.O.S. permite el acceso a la información a las personas con una deficiencia visual (los entornos gráficos como windows no son accesibles a las personas con este tipo de discapacidad sensorial). Priman en esta versión dos canales de acceso a la información: el *auditivo* mediante la síntesis de voz y el *táctil* mediante la salida en Braille.

Esta versión insiste en el canal auditivo de recepción de la información y tiene una mayor linealidad en su presentación que la versión gráfica. El primer problema se planteó al intentar encontrar una síntesis de voz (convertor texto-voz) que “hablara” las once lenguas oficiales de la UE. Este intento resultó fallido: existe un dispositivo sueco, llamado Apolo, que puede leer en ocho lenguas incluida la nuestra. Sin embargo su lectura del castellano no resultaba agradable a los usuarios finales dado su acento sudamericano. Por ello para nuestra lengua se adaptó la síntesis de voz (tarjeta VISHA) diseñada por la E.T.S.I. de Telecomunicaciones de la Universidad Politécnica de Madrid.

Analizando esta elección desde las técnicas y postulados de la PNL se deben subrayar los siguientes puntos:

— Su acento parecido al nuestro acerca el contenido al oyente y a esto se añade la posibilidad de cambiar la velocidad de lectura (pueden recordarse aquí las técnicas de acompasamiento de la respiración, tono y velocidad que se emplean para conectar en la comunicación interpersonal)

— Sitúa al usuario que no ve dentro de la pantalla. Por ejemplo señala las líneas en blanco, desarrolla las abreviaturas... etc. Es decir permite un acceso visual a la información al usuario ciego, le sitúa en su propio “mapa” de la realidad.

— Su uso es muy sencillo (utilización de cuatro teclas). Esta sencillez de uso refuerza la confianza y la autonomía del usuario, sus sensaciones y permite el acceso individualizado al sistema. Es pues, junto con la salida por impresora o línea Braille, una recepción de datos *kinestésica*.

Este ejemplo apunta la idea, en la que en un futuro se debe profundizar con rigor y criterios científicos, de que las Nuevas Tecnologías de la Información⁴ deben adecuarse a los canales de entrada y salida de datos VAK (visual-auditivo-kinestésico) para optimizar su uso entre el heterogéneo colectivo que las utiliza, gestiona y explota. *Así pues la PNL no sólo se emplea en las relaciones humanas comunicativas, aunque sea éste su mayor campo de aplicación, sino que pueden convertirse en elementos de reflexión para mejorar la interacción hombre-máquina y quizás temas tan actuales como la lógica difusa*³.

La versión en windows es un primer lugar una aproximación visual a la

³ Philip N. JOHNSON-LAIRD. *El ordenador y la mente: introducción a la ciencia cognitiva*. Barcelona: Paidós. 1988.

información. Esta afirmación puede resultar redundante al tratarse de un entorno gráfico, sin embargo la elección de los iconos (iconos no estándares), la presentación de fotografías fijas y demostraciones de software educativo refuerzan esta **aproximación global**.

Los iconos elegidos guían al usuario del sistema: un hombre en marcha marca la unión de la base de datos de productos con la base de datos de organizaciones, la bandera europea aparece para marcar lo seleccionado, la cámara de fotos muestra que el producto presenta imágenes y el ordenador dice que el software consultado incorpora una demostración.... Así se podrían enumerar los más de veinte iconos que gestionan el sistema, pero hay que señalar que cada icono presenta su explicación en un pequeño bocadillo que recuerda a los de los comics o storyboards. El usuario accede a esta explicación con un simple click. Se puede interpretar como una herramienta para permitir el acceso por el canal auditivo a aquellas personas que lo utilicen de una manera preferente.

El programa cuenta con un tutor interactivo que explica la función de los diferentes iconos y la concepción del sistema en tres grandes bases de información: productos (what), organizaciones (who) y legislación (how). La experiencia con este programa tutor sirve para clasificar, sin caer en tópicos, a los usuarios del sistema de acuerdo con sus canales preferentes de información:

— Para los auditivos el programa tutor resulta lógico y atractivo: les permite procesar la información de una manera lineal y volver atrás cuando algo no ha quedado claro.

— Los visuales suelen cansarse de su uso y lo definen como pesado y pérdida de tiempo ya que no les permite moverse en la dirección que ellos desean ni dar saltos en el procesamiento de la información.

— Los kinestésicos valorán su interactividad.

Siguiendo las tesis de la Sra Catherine Cudicio en su libro "*PNL et communication*"⁴, se puede decir que esta herramienta de información especializada (información técnica, funcional y económica) se aleja de la generalización y permite al usuario un acceso por elementos descriptivos (lo que ella define como "metaprogramas") que evocan amplios fragmentos de información y sugieren pistas útiles para la búsqueda de más detalles.

Esto se manifiesta en la concepción de los campos de información elegidos y en su acceso global teniendo en cuenta que la base incluye productos tan dispares entre sí como una silla de ruedas, un ordenador, un audífono, una próte-

⁴ CATHERINE CUDICIO. *PNL et communication: la dimension créative*. París: les éditions d'organisation, 1991.

sis de mama, una baraja de cartas, un control de entorno, un pelapatatas y una grúa aguilón.

Este *acceso global* lo facilita una clasificación de ayudas técnicas (ISO 9999: 1992) cuya filosofía es la funcionalidad del producto. Este acceso evoca en el usuario detalles de utilidad, por ejemplo si se trata de movilidad la búsqueda de una silla de ruedas, un bastón o una grúa para el coche; si se trata de aseo personal la búsqueda de dispositivos para acceder al WC o a la bañera o de material de incontinencia... etc. Una vez elegido este primer estadio el usuario encuentra los datos relevantes del productos ampliados con la fotografía, si la hay. Así pues Handynet gestiona la información en un proceso sintético que permite la consecución de detalles o datos analíticos.

Aunque esto no responda propiamente a las técnicas de PNL, no se puede dejar de observar que es un reflejo fiel del proceso comunicativo humano y que parece asegurar una mejor recepción de la información dentro de los parámetros comunicativos que rodean al usuario de información tan especializada y de marcado carácter social.

EL INTERLOCUTOR CREATIVO: EL DOCUMENTALISTA

Sin embargo es en la difusión del sistema, en las relaciones establecidas con los centros que lo utilizan y con los usuarios que lo consultan, personas con o sin discapacidad, donde la PNL se carga de sentido y rentabiliza esta herramienta plurilingüe. Como se ha dicho el comienzo de este artículo la PNL mejora la comunicación interpersonal y permite que el documentalista, convertido en un **interlocutor creativo**, satisfaga las demandas de información de los distintos usuarios.

El CEAPAT sirve de oficina de ayuda para todos los usuarios españoles del sistema, funciona como "helpdesk", utilizando un término informático bien conocido, y propicia que la retroalimentación o "feedback" se enriquezca y cumpla una labor constructiva.

En las relaciones con los CAI la aplicación de técnicas de expresión verbal y no verbal de PNL posibilitan la mejor comprensión del sistema y su filosofía y rentabilizan la utilización del banco de datos:

— **En la formación** los recursos pedagógicos (objetivos, planificación de las sesiones, alternancia de sesiones prácticas y teóricas) se alían con recursos de la programación neurolingüística como la utilización de los tres canales de información tanto en las explicaciones como en el material didáctico, la sincronización no verbal del monitor con los alumnos... etc.

— **En la resolución de dudas** telefónicas se utilizan las técnicas del lenguaje verbal; es decir la selección del vocabulario de acuerdo con el canal prio-

ritario de quien plantea la consulta. Así por ejemplo, si un centro pregunta “no puedo encontrar las grúas para piscinas en el sistema”, no se comienza la respuesta refiriéndose a la filosofía de la “funcionalidad del producto” sino que se intenta conectar con el usuario utilizando su mismo registro y explicarle cómo buscarlas y se le hace comprender las limitaciones del sistema. Se obvian así muchas decepciones e insatisfacciones que pueden generar en un uso deficitario del banco de datos.

Se utilizan también las técnicas de acompañamiento no verbal en lo que se refiere al tono y al ritmo de voz. Se tiende a romper con el carácter impersonal del teléfono y a conseguir crear un ambiente conversacional que haga que la charla parezca realizarse cara a cara.

Resulta habitual las exclamaciones del tipo “nunca encuentro nada”, “no entiendo ciertos iconos” y “mi impresora siempre hace cosas extrañas”. En estos casos se emplean técnicas aplicadas al lenguaje verbal para evitar las generalizaciones (“¿nunca?”), buscar antecedentes perdidos (“¿qué icono no entiendes y cuál es su dificultad?”) y las supresiones (“¿tu impresora sólo hace cosas extrañas con Handynet?”).

— **Las labores de marketing** son el tercer pilar de las relaciones con los CAI: presentaciones públicas, confección de folletos informativos, notas de prensa... etc. En este apartado todas las técnicas se utilizan ya que es la manera de rentabilizar el sistema ante el gran público e incrementar su extensión y explotación. Por ejemplo en el CAI de Asturias se ha creado un folleto que juega visualmente con el aspecto comunitario e informático del sistema utilizando una iconografía que podríamos calificar como naif y con una explicación del sistema sintética que invita a indagar y buscar más detalles (véase la referencia a la Sra Cudicio en el apartado anterior).

La relación con los usuarios del sistema es una relación interpersonal que es similar a la de cualquier centro de documentación con sus usuarios. En todas ellas se puede subrayar que la falta de entendimiento entre el documentalista y “su cliente” favorecen la pérdida de información pertinente y la existencia de ruido documental.

Existen usuarios que acuden al sistema creyendo que es la panacea para una deficiencia determinada y que preguntan cuestiones generalizadas como “¿qué hay en Europa para la parálisis cerebral?”. Es labor del interlocutor creativo (del documentalista) guiar esta pregunta hasta una precisión razonable. En primer lugar utilizando las técnicas de acompañamiento no verbal (identificación del canal preferente, acompañamiento en gestos de manera directa o indirecta, en la voz, tono y ritmo y observando el movimiento de los ojos...) debe conectar con el usuario, establecer una comunicación fluida y, consigui-

da ésta y en el canal oportuno (lenguaje verbal), enmarcar la pregunta del cliente con indicaciones del tipo “¿para la movilidad o para el lenguaje?”. Debe evitar preguntas del tipo ¿por qué ? que inducen al usuario a justificarse y no permiten que muestre sus necesidades informativas.

El interlocutor creativo sirve de intermediario entre las fuentes y sus usuarios, de cayado ante las dificultades y debe, en cierta manera y olvidando siempre las connotaciones psicológicas, propiciar la catarsis del usuario de la información para que éste haga sus preguntas sin reparos ni temores.

Los usuarios con discapacidad en la medida en que tienen alguna deficiencia en alguno de los canales de proceso y expresión de la información pueden requerir otro uso de las técnicas de PNL. No se puede sin embargo generalizar en este tema y las observaciones que acto seguido se presentan son fruto de la observación y experiencia personal y no han sido todavía examinadas con criterios estadístico ni validadas, entiéndase pues como simples observaciones de campo:

— A los usuarios con discapacidad visual hay que tratar de mostrarles las posibilidades, describirles la información mediante la palabra. Hay que tener siempre en cuenta que sus imágenes de la realidad, lo que en PNL se llama mapa, no tienen porque coincidir con el nuestro, puede alejarse más de lo que estamos acostumbrados y siempre hay que diferenciar entre los ciegos de nacimiento y aquellos que han perdido la visión.

El uso de la voz y de manifestaciones táctiles son de gran utilidad y sustituyen al canal visual en gran medida.

— Los usuarios con deficiencia auditiva tienen, en una gran mayoría, un dominio del lenguaje abstracto y conceptual que no se corresponde con el de una persona oyente. Por ello hay que acoplar el uso del lenguaje a su idiomatismo, vocalizar y hablar despacio (lectura del lenguaje labial), hablar claro y fuerte (uso de audífonos)... etc. Suelen expresar sus consultas de una manera lineal y completa, también lenta y reiterativa (en especial los sordos postlocutivos), por lo cual el documentalista como interlocutor creativo deberá mantenerse en el canal auditivo y seguir su procesamiento de la información como si se tratara de una conferencia con diapositivas y transparencias.

— En los usuarios con discapacidad física se ha observado que prima el canal kinestésico. Por ello si se esta buscando una silla de ruedas eléctrica con un usuario con miopatía puede resultar muy interesante que sea él quien realice la búsqueda directamente dotándole del periférico necesario (pulsador, ratón de alta sensibilidad...) y observar los comentarios que realiza sobre la apariencia, el precio y la base de datos en general antes de orientarle sobre la manera más adecuada de interrogar al sistema.

— En relación con los usuarios con discapacidad psíquica sus limitacio-

nes cognitivas limitan las características de la información que solicitan lo que se agrava con la tutela que se ejerce sobre ellos. Son los usuarios que menos se acercan al sistema. El documentalista debe intentar adaptarse a su comprensión del mundo y en cierto sentido “trivializar” la información sin que pierda rigor.

En conclusión las técnicas de la Programación Neurolingüística permiten al documentalista ser más consciente de los problemas de relación que existen en el trío: información-documentalista-usuario. Le permiten contar con recursos de adecuación a las necesidades de información de sus clientes y controlar los ámbitos comunicativos documentales. Estos recursos le permiten asimismo optimizar las fuentes de información (aplíquese a la confección de resúmenes documentales o a la comprensión de una indización libre) y acercarse a su labor considerando **“la mente consciente como un sistema operativo”**⁵ y teniendo siempre en cuenta la importancia del inconsciente, del lenguaje no verbal y la necesidad de ser creativo para suplir los ruidos documentales que siempre están presentes.

⁵ Philip N. JOHNSON-LAIRD. *El ordenador y la mente: introducción a la ciencia cognitiva*. Barcelona: Paidós. 1988.