

COMUNICACIÓN

Ser hombre es ser-en-relación, por lo tanto, nuestra esencia de hombre es ser-con-otro. Este ser-con-otros o en relación implica una constante y permanente comunicación con quienes nos rodean. Vamos siendo personas en la medida que nos vamos comunicando con quienes nos rodean. Vamos aprendiendo quienes somos en la medida que otros nos lo comunican. Nuestra autoconciencia, pues, depende de la **comunicación**.

Todo crecimiento, daño o regresión personal proviene de nuestra interrelación, y nuestra relación con los otros será según sea nuestra comunicación.

De aquí la importancia de conocer éste tema para saber aquello que la obstaculiza, lo que la entorpece y lo que, en cambio, la facilita y la hace más auténtica.

Algo a tener en claro es que para toda persona **es imposible no comunicarse**. Todo lo que hacemos (gestos, posturas, etc.) significa algo y tiene efecto sobre quienes nos rodean.

a. ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

Comunicantes: alguien que emite y alguien que percibe la información; (emisor y receptor).

Mensaje: información verbal o no verbal, que contiene un código, que es intercambiable entre los comunicantes.

Canal: es el espacio entre los comunicantes

Ruidos: Todas las perturbaciones que puedan existir en el canal de comunicación, sea físico, emocional, psíquico.

Código: es la forma cómo se da la información. En la medida en que el otro no me conoce, mi comunicación debe ser hecha con un código lo más completo posible. En la medida en que vayamos teniendo mayor relación, varias cosas van a ir adquiriendo significado.

A nosotros nos interesa la comunicación del tipo “activa-activa”, donde no se da uno que es emisor (activo) y otro que es receptor (pasivo). En toda comunicación humana el receptor se vuelve emisor y vice-versa. Siempre una parte influye sobre la otra y hay una respuesta aunque ésta no sea expresa. Además, la reacción de una parte va a influir en las acciones subsiguientes de la otra parte y vice-versa.

No nos interesa hablar de comunicación pura, sino de la comunicación referida al proceso de interacción.

Por lo tanto, para nosotros, **información** será lo mismo que **conducta** y lo mismo que **comunicación**. Toda conducta es comunicación pues está referida a algo o a alguien.

Toda comunicación tiene una determinada estructura, (lo sintáctico), un significado, (lo semántico), y un efecto sobre la conducta del otro, o lo observable, (lo pragmático).

Llamaremos **contenido** a la estructura y significado, (lo sintáctico y lo semántico), y **relacional** a lo observable, (lo pragmático).

En nuestra comunicación, puede haber acuerdo entre el contenido y lo relacional. Puede haber desacuerdo en ambos. Puede haber acuerdo en el contenido y desacuerdo en lo relacional; y puede haber desacuerdo en el contenido y acuerdo en lo relacional. Este último implica madurez.

Puede darse una igualdad o una desigualdad en lo relacional, pudiéndose definir la relación como a-simétrica o simétrica.

Una relación es asimétrica cuando es una relación desigual. Lo que suele ocurrir en ésta clase de relación es que la parte que se siente inferior se fastidia frente a la superioridad de la otra parte y, en la primera oportunidad, utiliza una técnica para desvalorizar al otro y ganar la posición superior.

Una relación es simétrica cuando se mantiene una relación de igualdad. En ésta relación existe el peligro de la competencia; pero, en una relación simétrica sana, cada participante acepta al otro, el respeto es mutuo y existe una confirmación recíproca del sí mismo.

Llamamos **retroalimentación** a la energía que va y vuelve en la interacción. En la retroalimentación el emisor se transforma en receptor y vice-versa, y se van alimentando mutuamente.

Por último, llamamos **meta comunicación** a la comunicación acerca de la comunicación. Por ejemplo: "lo que te dije es un chiste".

En nuestro caso no nos vamos a plantear si la conducta es consciente, inconsciente, voluntaria o involuntaria. No nos interesa más que la conducta en sí misma y su efecto en la interacción.

Tampoco vamos a estudiar todo lo que las experiencias pasadas pueden afectar la conducta presente; nos ocupamos del aquí y ahora, ya que consideramos que el pasado no es determinante; se puede cambiar conductas a pesar del pasado.

Esto no implica que no le demos importancia al pasado para comprender situaciones presentes. Algunas veces aquellas nos son sumamente útiles para nuestra interrelación.

Pero trabajaremos más con él "para qué" de las conductas que con el "por qué" ya que consideramos a la comunicación como algo circular donde no hay comienzo ni fin. Trabajaremos, pues, con lo operable.

II- COMUNICACIÓN NO VERBAL

Todo lo expresado con el cuerpo es comunicación no verbal. Puede acompañar o contradecir nuestra comunicación verbal. En la medida en que vayamos conociendo más quienes somos y vayamos siendo más auténticos, nuestra comunicación no verbal podrá acompañar y enriquecer nuestra comunicación verbal .

El acto no verbal puede, además, repetir, aumentar, destacar e ilustrar nuestra comunicación verbal; puede anticipar o, también, puede carecer de toda relación con la conducta verbal.

Los actos no verbales pueden ser:

Ilustradores: movimientos que ilustran lo que va diciendo; por ejemplo: apuntar, hacer una forma con la mano, etc.

Manifestaciones afectivas: el rostro es el elemento básico de las manifestaciones de afecto. Por ejemplo: elevar las cejas, fruncir el seño, arrugar la frente, cerrar los ojos, apretar la boca, todas estas cosas se relacionan con la felicidad, sorpresa, tristeza, temor, rabia, asco, desprecio, interés. También el cerrar el puño, los puños, mover los pies, pueden ser signos de rabia, de temor, de ansiedad.

Reguladores: actos que mantienen y regulan la retroalimentación. Actos que significan “habla”, “presta atención”, “espera un momento”, “continúa”, “no te acerques”, “no tengo interés”, etc. También todo lo que indique la decisión de hablar.

Adaptadores: del yo: por ejemplo: tocarse la cara, rascarse, frotarse los ojos, etc.
Interpersonales: gestos de aprobación, de rechazo, etc.

Es importante tener en cuenta la conducta no verbal en la relación ejercitador-ejercitante. Como ejercitador se debe cuidar que los gestos, posturas, transmitan constantemente acogidas, escuchas, apertura.

Hay que observar las conductas no verbales del ejercitante para bajar tensiones, interpretar bien lo que quiere decir, conocer sus contradicciones y, también, para no enredarse en alguna de ellas y entorpecer, así, la relación interpersonal.

III- OBSTACULOS O PERTURBACIONES

A- DOBLE MENSAJE O DESCALIFICACIONES:

Una persona puede emitir dos mensajes a la vez, uno de los cuales niega al otro. Por ej.: “Ven aquí, **querido**”, esta última palabra dicha en tono de enojo o desprecio.

Lo que lleva a una buena comunicación es que, el que recibe éste doble mensaje pueda meta comunicar para aclarar cuál es el verdadero mensaje y, así, poder discernir a cuál de ellos responder.

La relación se puede entorpecer si el que recibe el mensaje no puede meta comunicar. Ahondar en éste tema nos llevaría a estudiar la teoría del “doble vínculo”, propio de familias esquizofrénicas, lo que no es nuestra intención. Lo que sí nos importa es tener consciente la existencia de esto para tratar de no caer en el doble mensaje, y, si es así, poder meta comunicar para aclarar.

A estos mensajes que se niegan entre sí los llamamos **descalificaciones**. Descalificar es invalidar la propia comunicación o la comunicación del otro/a.

Auto descalificación: contradicciones, cambio de tema, incongruencias, oraciones incompletas, estilo oscuro, (el arte de no decir nada diciendo algo), etc.

Generalmente se recurre a éste tipo de comunicación cuando uno se ve obligado a comunicarse pero, al mismo tiempo, desea evitar el compromiso inherente a la comunicación.

Es importante tener esto en cuenta en la relación ejercitador-ejercitante. Puede pasar, por ejemplo, que surjan problemas personales y que el ejercitante se vea atrapado en una situación de tener que hablar y no querer hacerlo. Creemos que, cuando esto ocurre, mientras no se de una mayor relación y confianza, es bueno que el ejercitador lleve la conversación a temas menos comprometidos e intensifique la acogida y la comprensión. Poco a poco puede ir tocando temas más hondos, siempre observando la defensa de ellos por parte del ejercitante.

Consideramos que la curiosidad sobre la vida del otro lleva al uso y manoseo de la misma y, por lo tanto, mata la vida. En la relación ejercitador-ejercitante debe cuidarse de no caer en ser curioso de lo que es y vive el otro/a. Se debe dejar al ejercitante que se vaya mostrando hasta donde él/ella quiera y, observando estas auto descalificaciones, podremos medir hasta donde quiere llegar su apertura.

Puede ocurrir, también, que lo que el ejercitante desea contar sea muy comprometedor o muy doloroso para él/ella. En estos casos es una *ayuda* para el ejercitante el poder compartir con el ejercitador pero, de todas maneras, no es bueno forzar. Puntualizar con amor las contradicciones, meta comunicar lo más posible y, en especial, cuidar que en toda nuestra comunicación verbal y no verbal aumente la acogida, la escucha, la apertura, la comprensión. ¡Y jamás debe faltar la virtud de la discreción!

En la relación ejercitador-ejercitante, el que se da, debe hacerlo sin espectáculo ni superficialidad; y el que recibe la palabra del otro/a debe hacerlo, no como si fuese una noticia, sino como una confidencia que forma parte de la persona que habla.

La discreción externa debe expresar la discreción interna, que es guardar lo que recibimos con mucho respeto y no manosearlo ni curiosearlo con la mente.

Recordemos todo lo que comunicamos sin palabras para poder crear un clima de confianza e invitar, así, a la confidencia que es lo que permite la comunicación de corazón a corazón.

Descalificación del otro: por ejemplo: cambiar de tema abruptamente; pasar el significado obvio de lo que el otro/a dice a novel literal, (Ej.: "Vos me tenés de hijo"- "si sos mi hijo".); pasar de lo general a lo particular, (Ej.: "Éste año asistí a todas las reuniones"- "no, a la última, no".); preguntando lo mismo que el otro afirma, (Ej.: "Yo me llevo bien con todos"- "¿bien con todos?").

Descalificaciones no verbales: expresiones faciales, movimientos de hombro, tono de voz, expresiones que indiquen desprecio, exasperación, desinterés, etc. También el silencio después de una afirmación, que puede indicar o "no te oí", o "no estoy de acuerdo", o "estoy pensando qué decir".

Si recibo un mensaje descalificador, lo más sano es meta comunicar y preguntar cuál es el mensaje correcto. Menos sano es quedarme en silencio o elegir uno de los mensajes y responder sólo a él. Lo más negativo es responder con otra descalificación; esto aumenta la confusión.

B-PARADOJAS

Las paradojas son "callejones sin salida". El típico ejemplo de paradoja es decir: "sé espontáneo".

En la comunicación humana fácilmente surgen paradojas. Por ejemplo, nos vamos sintiendo reales en la medida que alguien con importancia para nosotros ratifica nuestra propia imagen, y tal ratificación servirá en la medida en que sea espontánea, pero muchas veces mi presencia condiciona lo que el otro expresa de mí y, al mismo tiempo, yo voy mostrando lo que el otro quiere que yo muestre. Caemos, pues, en una situación paradójica.

C- INDEFINICION DE LA RELACION

Es importante para los que interactúan definir su relación. Esto es útil y necesario para cualquier grupo humano y más aún en una familia; definir y asumir el rol que a cada uno corresponde es lo sano para que sus miembros crezcan. Que la madre sea una hermana más o el padre un hermano más entorpece el crecimiento sano de la familia.

La indefinición de la relación puede perturbar la comunicación. Es sumamente importante tener esto en cuenta en la relación ejercitador-ejercitante.

D- DEFINICION DE SI MISMO Y DEL OTRO

Las personas se van conociendo y van sabiendo quienes son en la interrelación. La aceptación del otro nos va haciendo crecer. Como ya hemos dicho, aprendemos quienes somos principalmente por la forma que nos tratan aquellas personas que consideramos importante en nuestra vida.

Cuando yo muestro quién soy, o doy una definición de mí, pueden suceder tres cosas en mi interlocutor:

1-Confirmación: mi interlocutor confirma lo que yo muestro o defino de mí. Esto ayuda a la comunicación

2-No-confirmación: mi interlocutor puede, en cambio, no estar de acuerdo con lo que yo muestro o defino como mío. Puede ser constructivo y una ayuda para mi crecimiento si me puntualiza con amor algo que verdaderamente no es mío, pero puede ser muy destructivo si niega algo que es realmente mío.

3-Desconfirmación: desconformar es negar la realidad de la persona que se define como fuente de tal definición. Es cómo si mi interlocutor, con su respuesta, me dijera algo así como: "tú no existes". Es el no considerar lo que la otra persona dice o hace. Es no tener en cuenta los sentimientos de una persona cuando actúa; es despojar una situación del significado que tiene para ella; es desconectar de sus actos los motivos, intenciones y consecuencias. La persona, así, queda confundida y alienada, ya que el peor castigo es pasar desapercibida, el no ser tomada en cuenta.

El ejercitador debe cuidarse en confirmar a la persona en lo que va mostrando suyo; en puntualizar, con amor, aquellas cosas que no lo hacen más persona y, jamás caer en la desconfirmación que es una forma de mutilarla. Como dice San Pablo nuestra relación con el otro debe ser siempre considerándolo en más. (ROM. 12, 10).

Aspectos de nosotros mismos: expuestos, ocultos, ciegos e ignorados:

Hay aspectos de nosotros mismos que conocemos y otros aspectos de nosotros que no conocemos.

Aquellos aspectos de nosotros que conocemos y que los otros también conocen, son los aspectos **expuestos** o comunicables, ya que de ellos podemos hablar libremente. Pero hay aspectos que sólo nosotros conocemos y que los otros no conocen; son los aspectos **ocultos** u ocultados que, el manifestarlos, puede ayudar a la aceptación por parte del otro, (si son negativos), o a la reafirmación por parte del otro, (si son positivos).

Aquellos aspectos de nosotros que no conocemos pero sí los conocen los otros son los aspectos ante los cuales somos **ciegos** y podemos conocerlos mediante la comunicación.

También están aquellos aspectos **ignorados** tanto por nosotros como por los otros que, por medio de la comunicación, pueden comenzar a ser conocidos.

Podemos preguntarnos: ¿en qué medida hay que abrirse o permitir la apertura de la otra persona? En la medida en que lo que comparta de ella la ayude a desarrollarse, la dilate. Todo lo que la restrinja, degrade, injurie es malo. Recordemos que en toda comunicación interpersonal, en especial en la relación ejercitador-ejercitante, **no debe faltar la discreción**.

IV- BLOQUEO DE LA COMUNICACIÓN

Se bloquea la comunicación cuando se mezcla lo puramente subjetivo o las construcciones hipotéticas. Por ejemplo: el ejercitante considera que el ejercitador no lo

comprende pues guarda silencio frente a lo que él o ella va diciendo, y el ejercitador, en cambio, está guardando un silencio de reserva.

El bloqueo se da cuando entra el “yo pienso que él piensa que yo pienso...”

Para no caer en esto es importantísimo indagar qué ocurre; comenzar a meta comunicar. Si la comunicación misma no se convierte en tema de comunicación, se puede caer en un círculo vicioso.

La capacidad para meta comunicar adecuadamente es una condición “sine qua non” para que la comunicación sea eficaz.

Otra situación que bloquea la comunicación es “ver la paja en el ojo ajeno” y no la “viga” que está en el nuestro. Si siempre veo la culpa en el otro y no busco la que tengo yo, pueden pasar dos cosas: mi corazón se resiente ante la “culpa” del otro y, por lo tanto se cierra, bloqueando la comunicación; o, como el otro tiene que “cambiar” para que la relación se reanude, yo no hago nada para desbloquear la comunicación; ésta, entonces, se va bloqueando cada vez más.

En todos los casos de bloqueo hay algo sumamente importante a tener en cuenta: no hay una sola realidad, ni el mundo es sólo como yo lo veo; y no debemos pensar que cualquier visión que difiere de la mía es irracional o no tiene sentido.

Existe una realidad, que llamamos de primer orden, que es lo verificable, lo tangible, lo repetible, lo que se palpa a través de los sentidos. Y otra realidad, que llamamos de segundo orden, que es la significación, o valor, que uno le asigna a la realidad del primer orden. Debemos tener en cuenta ambas para evitar bloqueos en nuestra interrelación.

Un ejemplo de esto es un hecho ocurrido después de la revolución Cubana. Se prepararon varios agentes de salud mental para detectar problemas psíquicos. En una comunidad primitiva vieron una mujer, cuyo novio la había dejado, que salía de su casa llorando y gritando por su novio mucho más aún que si hubiese enviudado, desgarrándose la ropa; tal cual una delirante. Los agentes preguntaron a la comunidad si ésta conducta era diaria y, como ellos le respondieron afirmativamente, se la llevaron a la ciudad para internarla y hacerle shocks eléctricos. Luego se enteraron que esa conducta era una costumbre de esa comunidad. Cada vez que una mujer era abandonada por su novio, debía salir y actuar así por treinta días consecutivos.

Esto demuestra cómo una comunidad **intelectual** se puede equivocar frente a una comunidad primitiva.

La realidad de primer orden era vista igual por las dos comunidades; la equivocación estaba en la realidad de segundo orden.

Cuando alguien dice de otro/a: “está fuera de la realidad”, habría que preguntarle “de qué realidad”.

Es verdad que, en una misma cultura, hay ciertos patrones de la realidad que nos sirven de parámetros, y son dados por lo estadístico, (la mayoría). Pero estos parámetros son más realidad de segundo orden que de primer orden.

Es importante que yo no considere lo mío, lo subjetivo, como único y verdadero. Debemos abrirnos a la realidad de los otros; no ser obstáculo; no volverse impenetrable a la comunicación con otro que piensa o siente distinto que yo y, de esta manera, no crecer ni ayudar a crecer.

Algo más a tener en cuenta en este tema es que hay fenómenos o situaciones que nos parecen inexplicables si no vemos su relación con algo más amplio. Para ejemplificar esto, lo que cuentan de Konrad Lorenz, que era un estudioso de la conducta animal. Alguien que lo estaba mirando desde la calle vio, por encima del cerco, que Konrad Lorenz caminaba tambaleándose. Pensó que estaba borracho o loco. Su curiosidad lo llevó a acercarse más y, al asomarse por encima del cerco, vio que varios patitos la seguían. El hacía de “pata” y estaba estudiando el fenómeno del “troquelado”. Si esta persona no hubiese visto la relación de la conducta de K. Lorenz con el estudio de los patitos, hubiese entendido, por lo que veía, una situación de alcoholismo o de locura.

Hay, pues, que ampliar el margen de observación y ver las relaciones existentes que explican la situación presente.

Suelen suceder que, lo que no conocemos, lo consideramos imposible de que exista y nos cerramos frente a quienes lo admiten, bloqueando, así, la comunicación.

J- NIVELES DE LA COMUNICACIÓN

Podemos distinguir varios niveles en la comunicación humana. Tomaremos la clasificación que da Bernardo en “Guarda de Corazón”:

Nivel quinto: Conversación cliché

-Hola, ¿qué tal? ¿Cómo te va? (pero sin esperar ni desear respuesta). Es la incomunicación de aquellas reuniones o encuentros en las que el grupo se “junta” para que cada uno permanezca en su solitariedad.

Nivel cuarto: información sobre terceros

No se da nada o muy poco de uno mismo ni se invita a dar al otro en retorno; en sus límites más corruptos se “cuerea” al ausente.

Nivel tercero: intercambio de ideas y juicios:

Simple intercambio de opiniones, en el que suele estar presente un cierto temor a la censura de las mismas por parte del otro.

Nivel segundo: intercambio de sentimientos o emociones; “nivel visceral”

Las emociones o sentimientos son lo que más diferencian a los individuos; si realmente deseo decirte quién soy debo hablarte tanto de mi cabeza (ideas) como de mi estómago (emociones). Toda comunicación que desea ser camino a un verdadero encuentro con el otro, no puede soslayar éste nivel.

Nivel primero: encuentro o silencio comunicativo

Se trata de una perfecta y mutua “empatía” entre dos personas, una comunión de existencias. En éste nivel de comunicación, la sabiduría de la palabra está en reconstruir el silencio del misterio.

Nivel cero: diálogo espiritual

Es el nivel que acarrea e implica el mayor compromiso personal; se refiere a la aventura total del hombre en su respuesta de fe, esperanza y caridad.

Para finalizar, recordemos y grabemos bien hondo en nuestros corazones las siguientes palabras de Bernardo: ***“Comunicación, comunión y comunidad son términos que dependen unos de otros. A mayor comunicación, mayor comunión y, por lo tanto, mayor espíritu comunitario”.***

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

WATZLAWICK, Paúl, Es Real la Realidad, Barcelona, 1979, Es. Herder.
Olivera, Bernardo, Guarda de Corazón.
Curso IFASI.

Patricia Canullo y Thelma Lastra