

Diálogo y Relación de Ayuda

La comunicación como instrumento príncipe de la Relación de Ayuda

Psic. Cliserio Rojas Santes

En esta ocasión vamos a tratar un tema que pareciera trillado, pero que en realidad es el eje en el que se basa la relación de ayuda, y éste es la comunicación. Ya que aunque en apariencia hablamos un mismo idioma, en muchas ocasiones no llegamos a entendernos y cuando necesitamos ayudar o ser ayudados nos resulta complicado expresarnos por no saber distinguir o utilizar las formas o palabras adecuadas.

Entendida como un proceso mediante el cual se transmiten informaciones, sentimientos, pensamientos y cualquier otra realidad interior que pueda ser transmitida, la comunicación, es utilizada por todos, ya sea esta verbal, no verbal, escrita, etc.

En la comunicación, todos los elementos son importantes y absolutamente imprescindibles. Si cualquiera de ellos faltara, el proceso quedaría incompleto y la comunicación no se realizaría. Una condición es que deben existir dos partes interviniendo en ella. Una es la que transmite el mensaje, y la otra es a quien se le transmite. A la parte que transmite el mensaje, le llamaremos *emisor*, y a la que lo recibe, *receptor*; cuando tenemos una conversación, somos alternadamente emisor y receptor. Por otra parte, lo primero que hay que tener, para que pueda haber comunicación, es *ese algo* que se desea transmitir. Esto constituye el primer elemento de la comunicación, y le llamaremos *mensaje*.

Ahora bien, lo más probable es que el mensaje que se ha transmitido genere a su vez una respuesta. En ese caso, se produce un mensaje nuevo o retroalimentación.

Paul Watzlawicz (un psicólogo estadounidense, maestro de la escuela de Palo Alto, California), quien dice que *la comunicación es circular, esto es, que afecta tanto a quien habla como a quien escucha*.

El nos propone un modelo que tiene que ver con:

- Marco de referencia.
- Axiomas de la comunicación.
- La comunicación patológica.

El marco de referencia tiene que ver con el lugar y las circunstancias en las que se está dando la comunicación: no es lo mismo comunicarse en un hospital, en una iglesia, en una feria o en medio de un partido de fútbol, pues cada uno de estos lugares nos exigen algún tipo de comportamiento en particular, y es así que vamos a entender el marco de referencia, igual que si hablamos con nuestros superiores, con nuestros amigos, o con nuestros hermanos, el tipo de comunicación es distinto, y puede ser que el sentido de las palabras que empleamos varíen también.

Los axiomas de la comunicación son 5:

El primero es que *es imposible no comunicarse*; los hombres en todo momento nos estamos comunicando, ya sea verbalmente, o no, esto es con la mirada, las expresiones, el tono de voz, los movimientos. Todo lo anterior nos comunica lo que dice u opina la gente. Los pensamientos se traducen en alguna conducta y toda conducta es un mensaje, ya sea en actividad o inactividad, reposo o movimiento, silencio o palabras... siempre son mensajes que comunican e influyen sobre los demás, quienes a su vez responden y comunican.

El segundo es que *toda comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto relacional*. Al mismo tiempo que comunico un mensaje, tiendo a “definir” también el tipo de relación con el interlocutor. La Escuela de Palo Alto habla en este caso de una meta-comunicación, es decir una comunicación más profunda respecto al mensaje. Un ejemplo: cuando se nos dice. “Cierra la puerta, por favor”, se diferencia mucho a decirnos “alguien quiere cerrar la puerta” o “Me gustaría que cerraras la puerta”. Son más o menos las mismas palabras, pero la entonación, el contexto de la frase nos da a entender distintas cosas respecto a la relación existente o que se quiere construir.

La tercera es *la naturaleza de una relación depende de la puntuación de las secuencias de comunicación entre los comunicantes*. La puntuación la definiremos como la forma de ver las cosas de acuerdo a las experiencias previas. Por ejemplo, entre marido y esposa podemos observar este diálogo: “Cuando no comunicas, me enojo”, y la otra contesta: “Cuando te enojas, no tengo valor para hablarte”. Como ven, nos encontramos en un callejón sin salida. Se trata de “puntuación”: ¿quién empezó? ¿Está primero el callarse de uno y el enojo del otro?

La cuarta es, *los seres humanos se comunican tanto digitalmente como analógicamente*. En un sentido más amplio, en la comunicación humana es posible referirse a los objetos de dos maneras distintas: mediante un nombre escrito o hablado, es decir, la palabra, y tomemos en cuenta que las palabras son signos arbitrarios: en sí mismas, no tienen relación alguna con el objeto, es sólo una convención semántica (*digital*). O a través de un dibujo, de un logo o un sello o marca, y se trata de lo “analógico”. En la conversación necesitamos y usamos ambos. Los individuos, como receptores o emisores, necesitamos traducir constantemente de un lenguaje a otro y ello reviste una dificultad importante. Además de la comunicación análoga a la digital y viceversa se pierde mucha información.

El quinto y último axioma de la comunicación es “*todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios*”, según estén basados en la igualdad o en la diferencia. En la relación simétrica los participantes tienden a igualar su conducta recíproca: por ejemplo, cuando uno grita, también el interlocutor se pone a gritar y eso permite paradójicamente un diálogo. En la relación complementaria la conducta de uno de los participantes complementa a la del otro; hay dos posiciones, una superior y otra inferior: madre-hijo, autoritario-sumiso. También en este caso se desarrolla el diálogo.

Todo lo anterior nos sirve para aclarar algunas dinámicas de la comunicación y explicar como en nuestra vida diaria nos encontramos con experiencias de rechazo a la comunicación, de descalificación o aceptación de lo que queremos decir, etc. Los axiomas arriba mencionados nos ayudan a comprender muchas dificultades y fracasos comunicativos. Destaca en particular el papel de la relación: cuando hay una buena relación también la transmisión de los contenidos tiene lugar sin obstáculos; cuando la relación es conflictual, tenemos la tendencia a ser más exigentes y selectivos respecto a los mensajes.

La comunicación patológica.

Volveremos sobre este aspecto en un próximo número de esta Revista.

En lo que respecta al mundo sanitario donde desenvolvemos nuestra actividad laboral, es importante manejar bien el proceso de la comunicación, en particular en la comunicación del diagnóstico, dar una mala noticia, informar el tratamiento, o ya sea pedir información. Además de un buen manejo de la comunicación, no puede faltar un trato digno y la delicadeza que merecen nuestros prójimos enfermos.