

Psicología y desarrollo humano

La comunicación: contenido y relación

Hna. Virginia Isingrini

Misionera Xaveriana y psicoterapeuta

La comunicación «hace» o «deshace» la relación

Los estudios (en particular los de Watzlawick) sobre los canales comunicativos, nos permiten entender que tanto las palabras como las acciones y los significados crean un cierto clima en la relación interpersonal: un entendimiento o un conflicto de fondo que, a menudo, ni siquiera es reconocido explícitamente por los dialogantes.

En efecto, la comunicación presenta un aspecto de «contenido» y uno de «relación». El contenido se refiere a la comunicación verbal, a lo que se dice por medio de las palabras. La pragmática de la relación lo llama 'modalidad digital (o numérica) de comunicación' (lo dicho), mientras que el aspecto relacional es representado por el mensaje emocional no verbal, llamado también 'modalidad analógica de comunicación' («cómo lo digo»; el sentimiento que comunico; quién quiero ser para ti y cómo tienes que comportarte tú hacia mí).

La comunicación no está hecha, por lo tanto, únicamente por las cosas dichas, sino también por la manera en que son transmitidas. Esta manera proporciona toda una serie de informaciones acerca de cómo interpretar el mensaje y responder a ello. Decir, por ejemplo «¿serías tan amable de abrir la ventana?», no es lo mismo que decir «abre ya esa ventana, ¿qué no te das cuenta que nos asfixias a todos con tu manía de las ventanas cerradas?» Las dos comunicaciones tienen el mismo contenido (abrir la ventana), sin embargo describen dos sentimientos, y por ende, dos modalidades de relación, muy distintas. En la primera se pide un favor, y de esa forma el otro es visto como alguien igual a mí, con mis mismos derechos y deberes. En la segunda, se exige mediante una agresión verbal que el otro, visto como un súbdito, acate nuestros deseos, que en realidad son órdenes.

Metacomunicación

El clima relacional (llamado también 'metacomunicación', es decir, comunicación acerca de la comunicación) no es determinado sólo por las palabras, sino por toda esa serie de comunicaciones intencionales y las que no lo son, como los símbolos, las actitudes del cuerpo, el tono de la voz, etcétera.

Este aspecto relacional es definido muy a menudo de forma silenciosa y sólo con un buen entrenamiento o conocimiento es posible percibirlo. Dos amigos, por ejemplo, saben descifrar muy pronto algunos mensajes que pasan desapercibidos a la mirada de extraños.

Queda claro que la relación raras veces es definida deliberadamente o con plena conciencia. Parece, en efecto, que cuanto más espontánea y «sana» sea la relación, tanto más el aspecto relacional queda como un hecho obvio. Mientras más se lucha para definir quién es el otro para nosotros y viceversa, dejando cada vez menos espacio al contenido de la comunicación, más «enferma» está la relación. Cuando dos esposos gritan para defender cada cual su punto de vista, no están realmente escuchándose. No tiene mucha importancia saber lo que cada uno intenta decir, sino demostrar, por medio del volumen de la voz, quién manda en la casa.

El lenguaje verbal

En la comunicación es bastante fácil descifrar el contenido verbal transmitido. Si uno se expresa de manera clara y comprensible, el otro, si habla el mismo idioma, puede comprender cuanto se dice. Es preciso, por ende, que nuestras palabras sean lo más claro posible, es decir, no indirectas ni ambiguas. El escritor sagrado afirma, con una imagen muy sugestiva, que «una respuesta sincera es como un beso en los labios» (Pr 24, 26). Alusiones, triángulos comunicativos, hablar de una cosa para decir otra, mensajes indirectos, crean obviamente las bases para los conflictos relacionales.

Con todo, la sola palabra no basta para crear una relación. El locutor de televisión, si bien es muy claro, no entabla relación alguna con quienes lo ven y escuchan. La palabra necesita del afecto para producir una relación significativa. De otro modo, se quedaría como algo frío, técnico, dirigido a la pura trasmisión de datos e informaciones.

La dimensión afectiva

Aunque la emoción sea muy apta para crear la relación, no lo es para definirla. El afecto califica el mensaje, pero de forma ambigua. Una sonrisa puede ser percibida como signo de estima, de aprecio o ironía. Las lágrimas pueden manifestar congoja, tristeza, alegría o coraje. Es preciso que intervenga la palabra para aclarar el significado de la emoción. Según los términos de la pragmática de la comunicación, el mensaje emotivo tiene una ‘semántica’ adecuada, pero una ‘sintaxis’ muy pobre. Esto quiere decir que, mientras el contenido verbal es fácilmente asequible, el sentimiento que lo acompaña no lo es tanto, pues carece de los medios para expresarse. Por eso debe necesariamente recurrir a la palabra. A su vez, las palabras nunca logran agotar toda la riqueza y profundidad del mundo emotivo. Palabras torpes o entrecortadas, incultas o desarticuladas, pueden en ocasiones ofuscar la belleza interior que, escondida, no logra brillar como debería. Los místicos y los poetas conocen bien el tormento de esta desproporción, de esa desigualdad entre la palabra y la intuición, entre la palabra y la emoción. Un mundo, este último, complejo, difícil de definir y en parte desconocido.

«El corazón –asevera Pascal– tiene razones que la razón no conoce» y no se puede privilegiar a uno sin menoscabo para el otro. El mismo Pascal advierte que cuando se han querido negar las pasiones, los hombres se han convertido en dioses, mientras que al querer renunciar a la razón se han reducido a bestias.

La «puntuación» de la secuencia de los hechos

Dado este enlace entre palabra y mensaje afectivo, cada persona da a la comunicación un significado subjetivo, dividiendo y volviendo a unir también de forma arbitraria los elementos que la componen. Este proceso, llevado a cabo tanto por quien habla como por quien responde, es llamado ‘puntuación’. Cada cual agrupa las informaciones dadas y recibidas según una división muy personal, atribuyendo así un significado peculiar a la experiencia comunicativa. Cambiando la puntuación se altera el significado del mensaje, y esto puede ser la causa de muchos de los enfrentamientos que se ocasionan en las relaciones. Por ejemplo, una señora dice a su hermana, explicándole las razones del propio comportamiento: «Yo prefiero callar porque tú eres tan habladora que no me dejas el espacio para intervenir». Mientras la otra contesta: «Yo hablo porque tú nunca te atreves a decir lo que piensas». Tenemos aquí una secuencia formada por dos contenidos: el hablar y el callar. Cambiando la puntuación se cambia la manera de definir la relación. Lo que para una es la

causa, para la otra es un efecto. «Yo callo porque tú hablas» afirma que el propio silencio es provocado por el hablar de la otra. «Yo hablo porque tú callas» sostiene el contrario, es decir, que ella es la víctima inocente de su silencio.

Esto que acabamos de describir, acontece también entre grupos, pueblos y naciones. Por ejemplo, los jóvenes se sienten incomprendidos por los ancianos; los ancianos sufren porque no son escuchados por los jóvenes; las mujeres, en nombre de la emancipación, luchan contra el poder de los varones y éstos se escudan del dominio de las mujeres...

Para comprender mejor

Concretamente todo esto significa que:

- a) La comunicación implica siempre una multiplicidad de mensajes que se da en niveles distintos: uno verbal y otro no verbal.
- b) El lenguaje no verbal es el que normalmente vivifica lo que se dice y la relación consiguiente. A través de esta modalidad se comunican a menudo los sentimientos y las necesidades psicológicas.
- c) La emotividad, que califica la relación, puede ser expresada mediante un lenguaje y contenido inadecuados, por eso, quien la percibe deberá entenderla correctamente. Hay que comprender qué es lo que realmente se quiere decir, más allá de las palabras.
- d) Las palabras pueden a veces convertirse en obstáculos para la comunicación afectiva, a saber, cuando encubren los verdaderos sentimientos, o cuando los transmiten indirecta y secretamente. Por ejemplo, se humilla al otro para no dejar ver que lo necesitamos; nos ahogamos en un mar de palabras por no admitir que no sabemos qué decir; gritamos para negar nuestra debilidad; exigimos algo de los demás para evitar la vergüenza de pedir...
- e) La posible contradicción entre los mensajes transmitidos provoca conflictos y discusiones infinitas que nunca llegarán a solucionarse si los participantes no son capaces de comprender sus respectivas posiciones, es decir, captar el lenguaje silencioso que está detrás de las apariencias.