

ACERCA DE ALGUNOS ASPECTOS DE LA COMUNICACIÓN

MARÍA JOSEFA REYES DÍAZ
Universidad de
Las Palmas de Gran Canaria

Del lenguaje humano se han ocupado a lo largo de la historia disciplinas tan dispares como la filosofía, la retórica, la psicología, la antropología, la neurofisiología, etc.; es decir, desde distintos campos del saber, de la investigación, se ha abordado su estudio con lo que se pone de manifiesto la pertinencia del mismo en la sociedad y la trascendencia que deriva de la investigación de su estructura, de sus peculiaridades, de la multiplicidad de usos: uso en la literatura, en la ciencia, en la filosofía, en los discursos persuasivos, en los textos noticiarios, en las conversaciones cotidianas, en las interacciones afectivas, etc.. A través de todo ello accederemos al conocimiento de la estructura social, reconoceríamos el modo en que se adquiere las distintas modalidades de interacción, podríamos comprender las especificidades de la inteligencia humana, pues, como dijo Sófocles:

“Muchas cosas hay admirables, pero ninguna es más admirable que el hombre” (*Antígona*, 332).

En los últimos años se ha visto renacer la preocupación por las manifestaciones orales del lenguaje y con ello un resurgir de la retórica y el nacimiento de nuevas corrientes en el seno de la Lingüística. Pensemos, por ejemplo, en la pragmática lingüística, disciplina que se ocupa fundamentalmente de la expresión oral por ser la más esencial y básica en la interrelación social.

En estas páginas no vamos a ocuparnos de la función cognoscitiva del lenguaje sino de algunos aspectos de los comportamientos verbales en la relación interpersonal. Es evidente que existe una preocupación, casi general y común, por enseñar los mecanismos necesarios para un buen hablar y entender ya que la comunicación eficaz requiere la comprensión real entre los sujetos implicados; lo que supone atribuir el mismo valor al mensaje. Ahora bien, esto no siempre se consigue porque, a pesar de pertenecer ambos a una misma comunidad lingüística y emplear el mismo código, ocurre que, en la comunicación, en situaciones concretas, hace acto de presencia una serie de interferencias —dadas por las diferencias de interpretación del mensaje por parte del emisor o del receptor— ya sea de tipo afectivo, ya sea de tipo ideológico en detrimento de la comunicación. Según Julio Calvo Pérez (1994), la comunicación dista mucho de ser ideal, ya que “las medias palabras, las ambigüedades”, son harto frecuentes en el hablar diario, “particularidad personal y ambiente social” se dan la mano en este terreno. Estas observaciones le han conducido a dedicar unas páginas al análisis de las manifestaciones de *la mentira* y *la verdad* en su libro *Introducción a la pragmática del español* (1994).

Voces provenientes de distintos ámbitos del saber abogan por la enseñanza de aquellas destrezas comunicativas que impulsen a los hablantes a relacionarse de un modo más eficaz y favorezcan la autoconfianza. Para obtener este objetivo necesitamos el apoyo de los hallazgos de otros saberes, pues la complejidad de la comunicación se debe en una gran mayoría de casos a la interacción de factores de naturaleza social, cultural, y actitud personal.

Como consecuencia de la inquietud puesta de manifiesto por muchos individuos por alcanzar un mayor éxito en sus relaciones con las personas más cercanas, ha ido creciendo en nuestra sociedad una demanda del saber de los especialistas dedicados a la enseñanza de técnicas orientadas a mejorar la comunicación interpersonal. Hecho que se hace ostensible en el éxito de venta de aquellos libros que prometen ofrecer los métodos adecuados para conseguir la tal mejora. De ahí que haya proliferado la bibliografía que intenta responder a esta necesidad, rellenando un vacío o ampliando los conocimientos de la comunicación.

Fruto de su experiencia, Frederick S. Perls y Abrahan Levitsky (1973), John O. Stevens (1976) nos proporcionan en su obra escrita una serie de reglas que, de practicarlas, permiten establecer una buena comunicación y resolver algunas dificultades. Stevens expone que:

Estos experimentos pueden ser utilizados en cualquier sala escolar tal como aquí se los presenta, o como una actividad marginal para unir a la clase y establecer una comunicación abierta. Establecer una buena comunicación y resolver algunas dificultades personales determinará una mejor comprensión y una mayor retención, cualquiera sea el tema de la materia a considerar (138).

Muchas de las experiencias de los expertos en las técnicas de la gestalt pueden ser incorporadas a las materias de clase y, especialmente, a la enseñanza de la lengua materna. Si la formación del individuo debe ser holística, importa educarlo para que consiga el éxito profesional, social y personal. De gran utilidad son las aportaciones de los escritores referidos para conocer los mecanismos que entrañan *el lenguaje indirecto*.

Para los autores que hemos señalado, *el lenguaje directo* se erige como el instrumento que sirve para la manifestación de las opiniones personales, los sentimientos, las ideas, creencias, valores y exigencias del hablante. El emisor se dirige al receptor de forma personal sin implicarlo en sus manifestaciones verbales. El uso de la primera persona actúa de factor identificador y revela la responsabilidad del sujeto con respecto a su mensaje, de ahí que toda relación que pretenda ser fructífera deberá desechar todo aquel uso que la contravenga. Por ejemplo, la regla de no *murmurar*. Levitsky y Perls consideran murmuración todo aquello que se dice acerca de un sujeto ausente o que está presente y al que se trata como si no lo estuviera, pudiéndosele tratar de forma directa.

El uso del *modo imperativo*, sostienen los escritores aludidos, es un medio directo de comunicación, que favorece la expresión responsable de las exigencias del emisor, y como tal se fundamenta como un recurso útil para apoyar la comunicación eficiente. La exigencia se manifiesta de forma abierta, clara, sin ambigüedades. Cuando alguien dice: “¡Dame eso!, se está expresando abiertamente, y, además, está asumiendo su exigencia. Por el contrario, si una persona pregunta a otra ¿No te importaría ir al cine? y la otra responde “No, no me importaría”, ninguna se hace responsable: ni de pedir la una, ni de aceptar la otra. Estamos ante una comunicación con menos compromiso y riesgo que en los enunciados “Quiero que vengas conmigo al cine” y “Sí, iré”.

Todas las personas plantean muchas exigencias a los demás, sin embargo, no siempre expuestas de un modo directo, sino, por el contrario, disfrazadas de sugerencias, preguntas,

acusaciones, descalificaciones, etc. Con frecuencia el hablante recurre al lenguaje indirecto con el propósito de no implicarse ni identificarse con su discurso, de modo que en lugar de hablar en primera persona (cuando, lógicamente, la manifestación verbal lo requiere), lo hacen de manera indirecta, recurriendo a otras formas pronominales de la clase de la siguiente relación: *Tú, ti, te, se, uno, una, lo*. Por ejemplo, “A veces se lío uno y no encuentra la solución” por “Ahora estoy liado y no encuentro la solución”; “Lo bueno es que un amigo te visite” en lugar de “Me alegro de que hayas venido”; “Tú te ilusionas y luego...” por “Yo me ilusiono y luego...”; “Hace falta tener coraje para decir eso” en vez de “Quiero que seas más osado”. Para John O. Stevens, las afirmaciones directas evidencian la conexión del sujeto con “*sí mismo*”, es decir, el sujeto se implica, se hace responsable de lo que quiere manifestar verbalmente. Por el contrario, en los otros ejemplos citados, al renunciar el hablante a su papel de agente, se establece una participación distante con respecto a lo que dice.

Stevens (1976) expone que muchos enunciados afirmativos encabezados con la forma pronominal *tú* son afirmaciones disimuladas del yo y en muchos casos facilita el juego de las acusaciones, los juicios, las descalificaciones, las manipulaciones, etc. Aseveraciones del tipo: “Tú estás equivocado”, “Tú eres un egoísta” (no son más que modos indirectos de decir “No te entiendo”, “Quiero que me complazcas”) encierran el deseo del emisor de manejar al receptor, e, incluso de hacerle responsable de algo que tiene que ver con las necesidades del propio emisor. Otro ejemplo ilustrativo, ante una petición directa como la siguiente: “En vez de ir al cine, acompáñame”, el receptor a su vez puede responder de un modo directo: “No tengo ganas, prefiero ir al cine”, o bien una manera indirecta: “No seas egoísta, vayamos al cine”. En este caso, el emisor usa el juicio para justificar su respuesta. Toda actitud descalificadora no favorece las relaciones; son interferencias comunicativas que favorecen la baja autoestima, la dependencia o el distanciamiento. John O. Stevens advierte que muchos enunciados encabezados por el uso de la segunda persona supone una intromisión y, consecuentemente, generan en el receptor una actitud de rechazo. Comentarios del tipo “Eres imposible” arroja culpabilidad; sin embargo, si se formula de este otro modo “¡No puedo tolerar tu alboroto”, la expresión es directa: da a conocer los sentimientos propios. La persona reconoce su diferencia con el otro miembro de la relación. Los elogios cumplen, en muchos casos, la misma función evaluativa. Por ejemplo, si se dice “Eres un buen muchacho” cuando lo que cabe decir es realmente “Me gusta que hayas ordenado tu cuarto”.

Asimismo, John O. Stevens (1985) advierte que el empleo de la forma pronominal “nosotros” en muchas declaraciones puede indicar lo que yo y tú tenemos en común, pero también encubrir las diferencias reales entre los miembros de la relación comunicativa, sirviendo de disfraz para una afirmación del yo, y, por lo tanto, configurándose en instrumento de manipulación. Así frases como “Deberíamos preparar la cena” oculta, a veces, el significado real de “Tengo hambre y quiero que me prepares la cena”. La primera persona del plural enmascara, en casos como el aludido, el intento de obtener un logro de interés estrictamente personal. Con cierta asiduidad (de ello se trata en cualquier gramática) se transforma en un recurso cuya única pretensión consiste en soslayar la autoría de algunas afirmaciones para diluir el posible carácter prepotente que pudiera revestir el continuo empleo de la variante singular. Aparte de esto, el pronombre “nosotros”, debido a que impide la expresión de la individualidad y las diferencias, se emplea para indicar la pertenencia a una familia, grupos, sectas, partidos políticos, etc., en enunciados como “Nosotros hemos decidido...”, “Nosotros pensamos...” cuando, realmente, no se le pregunta a cada uno del grupo si

está de acuerdo. Esta es la fórmula de los sujetos que detentan o quieren detentar el poder dentro de un grupo, por esa misma razón es la fórmula que utilizan muchos líderes para exponer a los demás lo que “pensamos” cuando realmente es lo que piensan ellos. Sirva de ejemplo la frase “Nosotros los españoles ganaremos con este partido”. Se apela en estos casos a la *confluencia* (Frederick S. Perls (1976)). Señala Xavier Laborda (1996) que frente al nosotros indicador de identificación grupal está el *vosotros*, el *ellos* o el impersonal *se*, que se utiliza en muchos discursos con valor discriminatorio y con el fin de marcar negativamente las diferencias (casos extremos: racismo y xenofobia). La relación entre poder-confluencia-manipulación y racismo, es decir la oposición *nosotros-vosotros* ha sido analizada por Erich Fromm en *El miedo a la libertad* (1980).

La expresión no verbal es la vía que vehicula el verdadero sentido de las palabras en demasiadas ocasiones, de modo que el tono de voz, el volumen, la mueca, la sonrisa, la mirada, la postura corporal, etc., pueden canalizar mensajes que entran en contradicción con los verbales.

De acuerdo con A. Levitsky y F. Perls:

Deben distinguirse las preguntas genuinas de las falsas; estas últimas son las que tienen como objetivo manipular o sobornar al interlocutor para que vea o haga las cosas de cierta manera (148).

Con la *formulación de preguntas* que un emisor envía a un receptor con el propósito de obtener respuestas ya conocidas, o para que confirme un supuesto, se denuncia otro mecanismo propio del lenguaje indirecto, con el cual el sujeto evita hacerse cargo de sus afirmaciones e induce al otro a ello. Los gestaltistas exponen que muchas preguntas no son más que afirmaciones implícitas dirigidas al oyente para expresar críticas, exigencias o en la mar de las ocasiones para retar al otro miembro de la interacción, viciando en gran medida la auténtica comunicación y consiguiendo deteriorar las relaciones. Preguntas del orden “¿Por qué hiciste eso?” traduce afirmaciones del tipo “No deberías haber hecho eso”, “Me disgusta que hayas hecho eso”, o cualquier otra expresión del mismo estilo.

Una frase del tipo de “¿Por qué se siente usted mal?” puede transmitir la exigencia de una explicación, justificación o la exigencia de que niegue ese hecho. De igual modo una pregunta como “¿Por qué usas vestidos cortos?” normalmente encierra una crítica y consigue incomodar al receptor.

Frecuentemente, una pregunta en la interacción verbal no tiene la mera intención de pedir información sino, simplemente la de ostentar el poder en la relación; de ahí que las preguntas y las respuestas, explicaciones, defensas, excusas se den en aquellas situaciones donde hay relaciones de poder: de controlador-controlado, y, en consecuencia, como nos previene J. O. Stevens, antes que incrementar el entendimiento conduce a una cadena de preguntas innecesarias y respuestas inútiles. Este autor insiste en que la mayoría de las preguntas se utilizan para manejar al interlocutor, son trampas ideadas para que el receptor se comprometa y se sienta obligado a hacer lo que no quiere. Normalmente, si el interlocutor manifiesta que se ha percatado del juego, de la intencionalidad, el otro lo negará y se sentirá ofendido y volverá a utilizar expresiones que le hará sentirse culpable por haberle malinterpretado. Es difícil lograr que el manipulador se haga cargo de su juego, de su estilo porque no quiere hacerse responsable de lo que piensa o siente. En la vida diaria, en las relaciones interpersonales, mucha gente parece estar más interesada en usar el lenguaje para controlar como mecanismo que le permite la imposición de sus deseos (Claudio Naranjo: 1990) y, además,

como fruto de una gran necesidad de tener la razón, de tener el poder en la relación. Es decir, esta actitud obedece a cierta incapacidad para relacionarse de igual a igual y un modo de autovalidarse. Precisamente, ese componente básico del comportamiento del individuo, la necesidad exagerada de reconocimiento, es la razón fundamental por la que resulta tan difícil de erradicarla. También Claudio Naranjo insiste en que la mayoría de las preguntas falsas constituye un modo de exponer el criterio del interrogador, una manera de expresar la falta de base en las afirmaciones de otra persona. Nos suministra los siguientes ejemplos:

¿Por qué estás enojado conmigo? = ahora quedará claro que no tienes ninguna buena razón para estar enojado = tengo razón= puedo dejar de preocuparme.

¿Por qué haces esto y aquello? = observa cómo estoy siendo ayudador contigo y observa cómo soy mejor que tú = tú me necesitas = yo necesito tu necesidad de mí, tengo que esconder esta debilidad para parecer como debo.

¿Te sientes atraída hacia él? = me muero de ganas de saber si tengo alguna oportunidad con él, pero me mostraré lo más libre posible de cualquier interés personal, etc. (79).

Las preguntas sirven al que realiza la interrogación para satisfacer su necesidad de manipular al otro participante en la conversación y para no mostrar de forma directa lo que en verdad piensa.

Señala Stevens que las palabras pueden emplearse para castigar, tranquilizar, manejar, confundir, proteger, juzgar, comparar, hipnotizar, ocultar, dominar, pedir, rechazar, engañar, apoyar, enseñar, etc., añadiendo que las personas se necesitan unas a otras para satisfacer sus deseos y necesidades, y, para conseguirlo puede utilizar el manejo o no. En el segundo caso, lo que se consiga de las otras personas produce más satisfacción porque se tiene la seguridad de que la respuesta no va dirigida a un comportamiento o a una imagen ficticia.

En suma, en las relaciones interpersonales, con el lenguaje directo el sujeto manifiesta abiertamente lo que piensa, siente, quiere o exige. Por el contrario, con el uso indirecto el sujeto evita hacerse cargo de lo que piensa o siente, e intenta depositar la responsabilidad en el receptor, manipulándolo a través de comparaciones, consejos, valoraciones e interrogaciones. Son recursos que le sirven para satisfacer su necesidad de justificarse y defenderse ante su interlocutor, revelándose como un individuo dependiente del apoyo externo.

Por consiguiente, es tarea del profesor ayudar al alumno a expresar con claridad sus ideas, pensamientos, sus creencias, sus criterios, sin que para conseguirlo tenga que recurrir a la anulación de las diferencias de otra persona, etc.; y, asimismo, a descifrar los mecanismos manipuladores y por ende a desterrarlos en aras de una comunicación comprometida, identificadora y satisfactoria.

Según algunos estudios llevados a cabo en el terreno de la psicología, las personas con autoestima suelen contar con altas dosis de serenidad, independencia, concentración y capacidad para comprometerse en la realización de proyectos. Para que se desarrollen estas actitudes, para asegurar el aprendizaje, el profesor debe potenciar los encuentros seguros, las normas razonables, la disciplina democrática y los mensajes claros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CALVO PÉREZ, Julio (1994): *Introducción a la pragmática del español*. Madrid: Cátedra, 1994.
- FROMM, Erich (1980): *El miedo a la libertad*. Barcelona: Paidós.
- PERLS, Fritz (1976): *El enfoque gestáltico. Testimonios de terapia*. Santiago de Chile: Cuatro Vientos.
- LABORDA, Xavier (1996): *Retórica interpersonal. Discursos de presentación, dominio y afecto*. Barcelona: Octaedro.
- LEVITSKY, Abraham y Frederick S. PERLS (1970): "Las reglas y juegos de la terapia gestáltica". En *Teoría y técnica de la psicoterapia Gestáltica*. Buenos Aires: Amorrortu editores.
- NARANJO, Claudio (1989): *La vieja y novísima gestalt. Actitud y práctica*. Santiago de Chile: Cuatro Vientos.
- STEVENS, John O. (1976): *El darse cuenta*. Santiago de Chile: Cuatro Vientos.