

Complejidades y complicaciones de la comunicación humana

Por Marcelo R. Ceberio

Andamos por la vida comunicándonos, hasta tal punto que sería imposible pensar la vida sin ella: frase que leída de manera ingenua, puede parecer virtualmente simple. Pero las interacciones humanas, por el contrario, están pobladas de numerosas trampas comunicacionales que creamos y a las que nos sometemos. Y no es para menos, la comunicación debe ser entendida como un fenómeno complejo, donde intervienen una serie de variables que pocas veces son tomadas en cuenta. Algo tan *mínimo* como el chasquido de los dedos -o cualquier actitud análoga-, puede constituirse en el detonante de un efecto *dominó*, en el que cada una de las piezas del juego relacional se derrumben de manera arrolladora. *La complejidad comunicacional, entonces, se complica.*

Todavía en los umbrales del siglo XXI, continuamos pensándonos como *seres individuales*, postergando el entendimiento de que somos partícipes y cómplices de una gran red social -*la ecología humana*- que, a la vez, nos encuentra inmersos en diferentes sistemas: familia, grupos de trabajo, estudio, clubes, asociaciones, etc. O mejor dicho, decimos que integramos una sociedad pero esto queda sumido en una formulación verbal. Nos consideramos personas independientes, sin responsabilizarnos en la práctica, de la interdependencia que sugiere participar del entramado de la comunicación social.

Apoyados en el viejo concepto de identidad, creemos que somos y actuamos de manera idéntica en los diversos sistemas. Por cierto, esto implica renegar de que realmente *somos* en la interacción, y que nuestras conductas influyen a los interlocutores, tal como los comportamientos de éstos impregnan nuestras respuestas. Perdemos de vista, entonces, *con quién* intento comunicarme.

Quien es el otro para mí y quien soy para el otro, marca una esencia relacional. No nos comunicamos de la misma manera ni con el mismo estilo, cuando somos padres, cónyuges, empleados o amigos, simplemente porque el otro posee características, roles y funciones diferentes dentro del sistema. Cada relación nos invita a participar con algunas de nuestras múltiples facetas: somos temerosos e inseguros en ciertas interacciones, mientras que en otras, parecemos maestros dando consejos. Somos dadores y bondadosos en algunas y envidiosos y destructivos en otras. Pero entonces, ¿qué hace el otro para que yo reaccione de tal manera?. Resulta lícito, entonces, preguntarse ¿qué hago yo para que el otro desarrolle estas actitudes para conmigo?.

Estos cuestionamientos obligan a pensar las conductas de manera recursiva y circular, cuando en general, analizamos una situación de manera unidireccional y lineal. *Mirar la paja en el ojo ajeno* es una de nuestra principales virtudes, por así decirlo. Observamos y hasta criticamos las acciones de nuestro interlocutor, sin hacer la mínima referencia a nuestra colaboración en dichas acciones. Preguntamos denodadamente, *por qué y por qué*, en el intento de descubrir las intenciones inconscientes individuales de la persona, sin focalizar *el qué* o *el para qué* de las acciones humanas. Preguntas, que nos remitirían al circuito de comunicación en el que estamos inmersos.

Nos convertimos en *expertos en atribuir culpas*, entrampándonos en discusiones bizantinas en un juego sin fin. Es así como se segmenta y polariza la secuencia de comunicación, en frases elocuentes como: *Vos me hiciste hacer...., La culpa es tuya porque..., Porque vos... Sos igual a tu viejo, porque eras igual en tu relación anterior... etc.*

Vos, vos y más vos, aseguran el no involucrarnos en el circuito de acciones recíprocas, parapetándonos como meros espectadores sin asumir ningún tipo de protagonismo. Cuando en última instancia, no existen víctimas ni victimarios, todos somos parte del juego comunicacional al que nos sometemos.

Pero este análisis no queda varado aquí. Entre otras cosas, *el contexto* -el dónde, en qué momento y situación se dice lo que se dice-, también se pierde de vista. El contexto es una gran matriz de significados, que otorga sentido a las acciones humanas. Es común que se aisle una frase del discurso y se le *pegue duro*, utilizándola como legítima defensa. Cuando tal vez esa estructura sintáctica cobra otro sentido, cuando se encuentra inmersa dentro de un discurso más global, dicho en un lugar y momento determinado.

Pero y con ánimo de aumentar la complejidad- no se trata de lo *que digo* sino *cómo lo digo*. Esto remite a lo que los estudiosos de la comunicación distinguen, entre el contenido de lo que se intenta transmitir y la forma en que se comunica. Las entonaciones y cadencia del discurso, revisten de intencionalidad y significado lo que se emite. Entender esta distinción, es comprender que los seres humanos nos comunicamos con *dos lenguajes*: el verbal propiamente dicho y el analógico o paraverbal. Los gestos, acciones, manierismos, etc., con los que se acompañan las alocuciones verbales, forman un todo complejo y difícil de diferenciar. Mientras que el primero es factible de ser conducido, el segundo es espontáneo y escapa al manejo de la voluntad.

En ocasiones, por ejemplo, las afirmaciones se emiten con una gestualidad y cadencia de pregunta y los elogios como críticas descalificadoras, o el marcar lo positivo

fluye de manera irónica. La secuencia continúa y se complica, cuando la respuesta del otro se dirige a lo paraverbal y nosotros -casi desorientados- preguntamos sepultados en la bronca: *¿porqué me contestás así?*; desencadenando la base de una discusión en donde cada uno integra el juego de escalar sobre el otro, en el intento de hacerse dueño de la verdad y de la razón.

Las *puntuaciones sintácticas* que establecemos en la secuencia verbal, también conjuntamente con la entonación, producen un efecto que desvirtúa la esencia del mensaje. Por ejemplo: *cómo cambiaste mi vida / cómo cambiaste, mi vida / ¿cómo cambiaste mi vida? / ¡cómo cambiaste mi vida! /¿cómo cambiaste?, mi vida*. Podríamos continuar realizando múltiples combinaciones de esta frase, que nótese, a propósito en este supuesto diálogo, la palabra *cambiaste* de acuerdo a la puntuación, involucra alternativamente al emisor o al receptor.

Pero en lo verbal, también nos comunicamos con *analogías*. Utilizamos lo que da en llamarse lenguaje dígito, cuando describimos una situación en forma literal. Pero en otras oportunidades, utilizamos metáforas para comunicarnos. En esta oscilación, entre metáforas y literalizaciones, deambula nuestro lenguaje verbal, de manera tal que nuestro interlocutor, deberá entender cuándo implementamos una metáfora, no vaya a ser que la literalice y mal interprete lo que le intentamos transmitir.

A todo este proceso es necesario anexarle, el *mapa de la realidad* que construye cada ser humano. Códigos familiares, escala de valores, pautas y normas de conducta, sistema de creencias, llevan a atribuir marcos semánticos a la experiencia de la comunicación. El discurso y las palabras mismas, están revestidas de significaciones particulares que no sólo impregnan nuestra alocución, sino también la recepción. De aquí emergen los supuestos.

Los *supuestos*, no son ni más ni menos que las categorizaciones con que agrupamos los objetos, sujetos, situaciones, hechos, etc. Pero cada tipología lleva un sentido implícito. De allí, que existan actitudes del otro que tengan mayor o menor relevancia, pero no mayor o menor en sí misma, sino para el sistema de creencias del interlocutor. El *yo supongo*, es uno de los bastiones de la confusión comunicacional y hace blanco más contundentemente en la gestualidad del otro. Por ejemplo, si una persona frunce su ceño mientras hablamos, suponemos (aplicamos una categorización inmediata) que está aburrido con nuestra conversación. Sobre esta base, que se constituye en evidencia clara para nosotros, actuamos. O sea, reaccionamos emocionalmente y desarrollamos acciones para que al interlocutor le resulte atractivo lo

que le comunicamos. En síntesis, un repertorio de acciones acordes con nuestro supuesto inicial. Razón por la cual, es factible que el otro frente a nuestras exacerbaciones de conductas, culmine aburriéndose realmente, construyendo así la realidad presupuesta.

En la comunicación humana, este juego da en llamarse *profecías que se autocumplen*: si supongo algo sobre el otro, actúo de acuerdo a este imaginario, terminando por confirmar en la pragmática tal suposición. Pocas son las oportunidades que traducimos nuestro supuesto en pregunta, o tal vez, una pregunta más abierta que indague directamente sobre el gesto. Y de esto se trata, de metacomunicar. *Metacomunicar*, implica decodificar correctamente lo que se receptiona o se intenta transmitir, acrecentando así la posibilidad de diálogo claro.

En la metacomunicación, se trata de entender qué construcciones cognitivas posee nuestro interlocutor mediante lo que intenta traducir en palabras. En el proceso de comunicar, cuando el interlocutor dice algo, lo que se receptiona pasa por el tamiz de nuestra estructura conceptual. No escuchamos lo que el otro dice literalmente, sino lo que construimos de lo que dice (con nuestras atribuciones e inferencias). Son diferentes, las vías por las cuales construimos algo acerca de lo que el otro nos trasmite. Las reacciones emocionales, afectos y acciones que se desarrollan en la interacción, son algunos de los medios que alientan a realizar una construcción de lo que el otro emite.

Para comprender el mensaje del otro, es importante conocer su sistema de creencias, su modelo de conocimiento y el universo de significados que de éste emerge. Esto permite decodificar de manera clara el mensaje. No obstante, este proceso sucumbe en tanto y en cuanto estamos *muy implicados emocionalmente*.

En numerosas oportunidades, *deseamos escuchar en el otro lo que deseamos escuchar*, perdiendo lo que el otro intentó transmitir. En este proceso se dan preeminencia a los deseos y expectativas de respuesta. No se escucha al interlocutor, sino al fantasma de respuesta ideal que construimos en el diálogo. Se desarrolla entonces, un dialogo de tres. No son pocas las veces que en la vida, transitamos colocando terceros ideales de respuesta, que dan como resultado la frustración, bronca y angustias, construyendo circuitos caóticos y autodestructivos.

Tampoco entendemos que los *silencios* también comunican. El silencio es una respuesta, a veces ambigua, pero es una respuesta. Razón por la que es *imposible no comunicarse*, tal versa el primer axioma de la comunicación humana. Sin embargo, decimos: *el no se comunica, o se comunica poco*.

En esta misma línea, no se respeta que el otro pueda tener *diferentes perspectivas del mundo* que nosotros, que se traducen en las opiniones. Estamos habituados a decir: *estás equivocado*, erigiéndonos con el patrimonio de la verdad. Cada vez que señalamos *no tenés razón*, en realidad estamos diciendo *vos no pensás como yo*.

En conclusión, no podemos hablar de la realidad que *nos toca vivir*, sino la realidad que construimos. Nos pasamos la vida en la comunicación y de acuerdo a cómo la conduzcamos, es factible confeccionar realidades catastróficas o de bienestar. Entender que la emisión y recepción de un mensaje, depende de múltiples variables nos lleva a abandonar la ingenuidad de entender a la comunicación como un fenómeno simple.

Involucrarnos en el circuito de la comunicación, comprendiendo que nuestras reacciones influyen las respuestas y que somos influenciados, implica responsabilizarnos que somos nosotros y nada más que nosotros los que construimos las pequeñas y grandes realidades de la vida cotidiana.