

UNA NUEVA MANERA DE ENTENDER LA COMUNICACIÓN

Ramón Casadevall Busquets

Profesor Departamento de Pedagogía-UdG Girona

INTRODUCCIÓN

La *comunicación interpersonal* es la esencia del procedimiento que permite el *diagnóstico-intervención*. El acto comunicador implica, prácticamente siempre, una *comunicación corporal o gestual* que está presente incluso en la *comunicación lingüística*. La *comunicación interpersonal* como parte del *diagnóstico-intervención* tiene por objeto establecer una *discusión argumental* para resolver *conflictos* de muy diversa índole. La resolución consistirá en el *cambio de creencias o convicciones* porque son éstas las que soportan nuestras *conductas*. Para que esta *discusión argumental* pueda llevarse a efecto sin la *deformación del raciocinio lógico* como consecuencia del *efecto emocional* negativo que pueda generarse, es fundamental entender el *procesamiento de las emociones*. Se trata, por consiguiente, de que nuestro/a interlocutor/a lleve a cabo un *acto mental cognitivo*, un *aprendizaje*, aplicando el *razonamiento sin deformación* del mismo.

EL LENGUAJE CORPORAL ES LA COMUNICACIÓN POR EXCELENCIA

El *pulso*, la *presión arterial*, la *respiración*, el *tono muscular*, la *voz*, la *piel*, la *cara*, la *sonrisa*, el *llanto*, los *ojos* se expresan en un *lenguaje automático, no controlado por la conciencia*. Puede decirse que el *lenguaje inconsciente* es un *lenguaje analógico, simbólico*, a diferencia del *lenguaje verbal literal* que es un *lenguaje digital*, conforme a las leyes de la gramática, sintaxis y semántica. Por ejemplo, si tenemos frente a nosotros una persona

«hundida en un sillón, cabizbaja, sin deseos de moverse, con la mirada perdida, mirada triste, entrecejo fruncido, comisura de labios descendente» es evidente que nos está comunicando un mensaje claro, sin pronunciar una sola palabra.

Existe el lenguaje gestual de la voz. La voz plantea muchas posibilidades, tanto desde el punto de vista *emisor* como *receptor* en el acto de la comunicación. En el modelo de diagnóstico-intervención que practicamos, la congruencia entre *lo que* se dice (lenguaje verbal, literal, digital) y el *cómo* se dice (lenguaje gestual, analógico) es fundamental, porque la incongruencia, incoherencia, en este sentido, determina que nuestro lenguaje transmita significados contradictorios, no creíbles, comprometiendo la comprensión, la inteligibilidad. Por ejemplo, si decimos «yo no soy autoritario» con «voz amenazante y dando un golpe en la mesa», realmente, estamos diciendo en lenguaje verbal *lo contrario* que decimos en lenguaje gestual. Y si decimos «gracias por la visita», pero con «tono de disgusto», realmente, estamos diciendo gestualmente algo opuesto a lo expresado en lenguaje verbal. Y si preguntamos ¿cómo te encuentras? y respondemos «muy bien» con un «rictus facial de sufrimiento», queda clara la incongruencia. O decimos que «estamos deprimidos» y nuestro cuerpo muestra postura erguida, con pecho saliente, mirada alta y luminosa, sonrisa en la boca, respiración amplia denotando un estado de ánimo satisfactorio.

De vital relevancia, es la importancia de saber apreciar la congruencia entre lo verbal y lo gestual, porque lo gestual, al ser inconsciente y no controlado en el transcurso de la comunicación, es veraz en el sentido de que es coherente con el estado emocional de nuestro interlocutor. El lenguaje corporal está continuamente comunicando en ambas direcciones o sentidos entre dos o más interlocutores con la particularidad de que emite mensajes de forma inconsciente que son captados de forma inconsciente. Esto, entre muchas cosas implica que para ganar empatía o comunicabilidad («rapport») es necesario que nuestro lenguaje corporal sea congruente con nuestro lenguaje lingüístico. De no ser así, existirá un doble mensaje contradictorio con la salvedad de que el mensaje que tendrá más crédito será el mensaje transmitido corporalmente porque éste es procesado por el mecanismo neurológico de defensa ante el peligro. Un mensaje contradictorio es interpretado como peligro. Por ejemplo, si tenemos ante nosotros una persona que dice estar deprimida, deberá, congruentemente, comunicar un lenguaje gestual caracterizado por un volumen de voz bajo, un timbre grave y un ritmo lento al tiempo que sus facciones, su gesto y su cuerpo en general denotarán tal estado.

El lenguaje corporal es un excelente retroalimentador en el discurrir de una comunicación porque nos va poniendo al corriente de los efectos emocionales que tienen nuestros mensajes en nuestro/a interlocutor/a. De hecho, nos va «diciendo»: si o no, cierto o falso, agradable o desagradable, colaboración o resistencia.

El lenguaje corporal es rico en formas de expresión. Existe el lenguaje de los ojos con patrones característicos. De este lenguaje, es interesante y útil conocer un movimiento conjugado ocular característico con adopción de una posición característica, indicadora del tipo de procesamiento de la información: visual, auditivo o cinestésico. El procesamiento visual corresponde a la posición de los ojos en la posición horaria de las 10 h o 2 h del reloj. El procesamiento auditivo a las 9 h o 3 h o 4 h de reloj. El procesamiento cinestésico a las 8 h de reloj. El comportamiento de los ojos denota, fielmente, el lenguaje corporal y es una

excelente *respuesta no verbal*, siendo característico el *patrón de evitación de la mirada*, denotando *resistencia*. O el *tipo de mirada*, cuando se dice «*se le iluminaron los ojos*», denotando *agrado, satisfacción*. La llamada «*mirada vacía*» o «*mirada perdida*» es un *patrón gestual* típico de los *estados de atención consciente focalizada*. En situación típica de *trance hipnótico*, el *patrón* consiste en *ojos cerrados, sensación soñolienta y visión de túnel*, acompañado, todo ello, de *sensación de relajación y descanso*. Existe el *patrón de resistencia o defensa o no-colaboración* que es *polimórfico* en su *expresión*. Es importante poner de relieve que la *resistencia* se expresa, fielmente, en *lenguaje inconsciente*. Recordar que la *resistencia* es una *conducta enmascaradora*. Determinados *síntomas*, como el *carraspear* o la *tos* son una *respuesta inconsciente* que suele denotar *incomodidad, desagrado o resistencia*, en definitiva. Obsérvese que estas *respuestas corporales, gestuales*, no son otra cosa que *conductas enmascaradoras de motivación inconsciente* que tienen como objetivo crear una situación *más placentera y confortable* que la situación en ausencia de tal conducta. Otras expresiones *corporales* que pueden denotar *resistencia* son: *cabeza gacha, un movimiento nervioso de las piernas, no parar quieto en la silla, etc.* Para terminar este apartado, haremos referencia al *lenguaje «gestual»* inherente a la *formulación sintáctica del lenguaje verbal*. Lo que queremos decir es que la *construcción de una frase, por sí misma*, lleva implícita un *efecto emocional ineludible*. Por ejemplo, una *oración interrogativa directa* es una *formulación lingüística* que *comunica, fácilmente, efectos emocionales desfavorables* porque *transmite obligación* de contestar sin opción de alternativa. Cualquier «*haber de*» en lugar de «*querer libremente*» es *vivenciado, sentido*, de forma «*dolorosa*» y pone en acción *conductas de defensa*. Ello no ocurre con la *formulación en forma de oración interrogativa indirecta*.

LA COMUNICACIÓN INDIRECTA ES «PARADÓJICAMENTE» MÁS DIRECTA

Entendemos por *comunicación indirecta* aquella *comunicación, sea verbal o gestual*, que *no comunica, no transmite*, generando *efectos emocionales dolorosos* con lo que se consigue que no se pongan en acción *conductas enmascaradoras* que tienen como consecuencia la imposibilidad de establecer un *diálogo razonado* basado en *razones o argumentos reales* y no *enmascaradoras/es*. Es en este sentido que podemos afirmar que la *comunicación indirecta* es *más directa* porque va a la raíz del problema. Un aspecto muy importante inherente a la misma es que el *diálogo razonado* mediante el cual «*enseñamos*» otras *creencias* pretende que nuestro interlocutor/a acabe *tomando decisiones* en tanto que la *toma de decisión* es el ejercicio de la *libre voluntad*. Este *decidir libremente* es el acto supremo que supone la *experimentación* que lleva a la *creencia de identidad* que puede formularse, lingüísticamente, como «*yo soy capaz*».

El ejemplo, prototipo, de *comunicación indirecta* es la *metáfora* que, a la vez, es un ejemplo de *hipnosis ericksoniana* que, también, practicamos como *recurso técnico*.

Recogemos, a continuación, una enumeración de *recursos comunicativos* que empleamos.

Acompasamiento Ambigüedad Amnesia postrance Anclaje Anécdotas Anticipación Atrapamiento Compromiso Conducción Doble compromiso Ejemplos Hipnosis ericksoniana Historietas Incorporación Interrupción de patrón Metáfora Opción de alternativa Polaridad Prescripción Presuposición Refuerzo Subrayado analógico Términos de posibilidad Verbalización de sentimientos	Pregunta abierta Pregunta enmascara Pregunta gestual Pregunta informativa Pregunta respuesta enmascarada Pregunta respuesta incorporada enmascarada Pregunta semántica Formulación hipotética Formulación introductoria Formulación sugerente Oración adversativa con «pero» Oración interrogativa indirecta Respuesta con pregunta Respuesta incorporada en posposición Respuesta con silencio Respuesta al silencio con silencio
--	---

CONCLUSIONES

- La *comunicación* es la *esencia* del *procedimiento de diagnóstico-intervención*.
- La *comunicación corporal o gestual* es más efectiva que la *comunicación lingüística*.
- La *comunicación indirecta* es más efectiva que la *comunicación directa*.
- La *comunicación* es una *transmisión de conocimientos o saberes* lo que implica una *operación mental cognitiva*, pero el *raciocinio cognitivo* está supeditado al *sentimiento* hasta el punto de que sólo entendiendo el *proceso mental neurológico de las emociones* es posible «llegar a entenderse» sin caer en un diálogo de sordos.