

Sobre la Comunicación y sus niveles

MANUEL FLORES

Recordando la escena de la película de «La cabina», pienso su director no ha hecho más que recoger de una forma gráfica lo que realmente está ocurriendo en la sociedad de hoy y concretamente al hombre; es sencillamente una «maravillosa» al hecho triste de la incomunicación. ¿Fracaso de una operación? ¿Imposibilidad congénita para una aspiración inútil? De nada sirven el aparato y el duro y el ring - ring - y el hilo: en el intento de comunicación ha habido un bloqueo. Todos son impotentes: el hombre en el interior, y los otros (niños, transeúntes, curiosos, el guardia de tráfico, etc.) en el exterior. Pero no sólo impotentes sino admirados, porque esto se explica la incapacidad cuando la necesidad es grande.

Tenemos experiencia de la incomunicación, incluso más que de la comunicación. Y lo peor es que no sólo se queda en películas y artículos que se escriben sobre esta situación del hombre hoy, sino que es una realidad y se está aprovechando la incomunicación como negocio. Los detergentes, la copa, el coque, el desodorante, la resignación, los ánimos, la participación, la vida fraternal no son ni producen lo que se dice de ellos. Pero siguen los presos en las cárceles, los hundidos se mueren de desaliento, el hombre de la ciudad en las prisas y atascos... La publicidad, la propaganda, las palabras de amigo que deberían ser estimulante de comunicación, son muchas veces impedimento o coartada para la incomunicación, sobre todo cuando se descubre su ligereza o su engaño.

Cuando, por las causas que sean, la comunicación queda bloqueada, el trauma es la consecuencia lógica y la frustración el más alto exponente. Echando mano de la Psicología veremos que se vuelve entonces a las andadas. Los mecanismos de defensa se activan automáticamente en funcionamiento. Lo que se experimenta como necesidad vital —la comunicación— ahora se con-

pla como irrealidad, como utopía, y se crea el lenguaje del mito. Con este panorama surge la pregunta. Entonces ¿no les queda nada por hacer a los organizadores de coloquios, de congresos, a los hombres de la radio, de la televisión, de la imprenta, de la imagen, los amigos, los sacerdotes, los maestros de escuela, el cirujano, el psicólogo..., etc.? Sí, yo creo que sí les queda, y mucho, por hacer: han de gritar y lanzar una protesta enérgica, la de cualquier hombre que no necesite la utopía o el mito porque la dura realidad le resulta más estimulante.

Y digo esto porque creo en la comunicación como necesidad vital y como posibilidad. Porque creo que la comunicación humana profunda es la excepción y lo que abunda es la incomunicación en la sociedad de hoy.

Lo que se entiende por comunicación

Los individuos obran y se comportan socialmente. En toda relación comunicativa entre personas se da lo que llamamos fenómeno de interacción. Desde un punto de vista psicológico-social, Th. M. NEWCOMB define la interacción social como el hecho recíproco de la percepción de otro y de la reacción hacia otro, siendo necesario para ello el contacto entre los elementos interactuantes.

Pero la interacción social no es mero contacto. Más contacto que se tiene sobre todo en las grandes ciudades, en los autobuses o en el metro a las horas punta, es difícil que se dé, y a nadie se le ocurre pensar que en esas incómodas aglomeraciones haya un mínimo de interacción social. Esta, como dice F. MUNNE, supone además la comunicación con transmisión de significados, de mensajes con contenido.

La primera forma de interacción humana sometida a un riguroso estudio, es la comunicación. Ya en 1909, Ch. COOLEY en su libro *Social Organisation*, la define como «el mecanismo por el cual las relaciones humanas existen y se desarrollan... Incluye la expresión del rostro, las actitudes, los gestos, el tono de la voz, las palabras, los escritos, el teléfono y todo aquello que lleva hasta la total conquista del espacio y del tiempo».

Autores como Aranguren entienden por comunicación «toda transmisión de información que se lleva a cabo mediante la emisión, la conducción y la recepción de un mensaje».

El Profesor MUNNE hace referencia a la polémica entre información y comunicación. Para él la información sería una comuni-

cación de dirección única, incompleta; mientras que la comunicación propiamente dicha supondría bilateralidad.

Profundizando un poco se ve que la fuente informadora (emisor) teóricamente, desconoce los resultados y las reacciones que produce su misión. Pienso que éste es el punto clave de la diferencia entre información-comunicación ya que ésta presupone siempre la interrelación entre el emisor y el receptor.

El empresario que coloca en el tablón de anuncios las disposiciones legales, cree que ya tiene buena relación y comunicación con el personal, dirá que ¡todos saben leer! El profesor piensa que es suficiente martillar los oídos del alumno en clase para establecer comunicación con él. Y los padres están convencidos de que sus hijos están bien adoctrinados, porque todos los días antes de acostarse, les echan un discursito.

El día que nos convenzamos de que informar no es comunicar, obremos en consecuencia, creo que gastaremos menos energías en discursar y bastantes más en la mejora de los medios y los modos de comunicación humana.

Pero, después de todo, ¿cuál es la finalidad de la comunicación? Según BERLO la finalidad de la comunicación es afectar e influir. Precisamente cuando aprendemos a utilizar las palabras apropiadas para expresar nuestros propósitos en términos de respuestas específicas con respecto a aquellos a quienes van dirigidos nuestros mensajes, hemos dado el primer paso hacia la comunicación efectiva.

Siempre hay un propósito al comunicarnos, aunque a menudo no seamos conscientes de ello al actuar. Hay veces que nos comunicamos con nosotros mismos, pero, en general, la comunicación implica la emisión de un mensaje por parte de alguien y, a la vez, la recepción de ese mensaje por parte de otro.

No podríamos terminar este apartado sin concretar o profundizar en lo que pudiera ser una vertiente más antropológica centrada en la persona y su encuentro con el otro, con el tú como paso previo para que se encuentre y se relacione consigo mismo, para que descubra su «yo».

La aportación más importante de la psicología moderna ha sido constatar que una persona sólo toma conciencia de ser ella misma cuando se pone en relación con los demás. Y es preciso que el hombre se reconozca a sí mismo inmerso en esa relación:

- relación de origen: ninguna persona se ha hecho a sí misma;
- relación de subsistencia: para seguir viviendo el hombre necesita a los demás, en todos los planos de su vida.

— relación personificante: persona PER-SONATUS. Eso quiere decir que es la palabra de otro que me llama, lo que me hace descubrir que soy yo.

«Antes de que alguien me llamase, yo no sabía ni mi nombre, ni los rasgos de mi personalidad» (Heidegger).

Por eso la persona se va haciendo, se va realizando a sí misma a medida que se relaciona con «los otros».

Antes de ser «YO» es «EL OTRO». Pero ¿quién es «EL OTRO»? Sencillamente cualquiera que no sea yo, es decir, «el otro es todo aquel distinto de mí, que entra de alguna manera en el área de mi experiencia y modifica mi vida de un modo irreversible aunque sea casi imperceptiblemente».

Hay una multitud de «otros»; pero cada uno significa para mí una relación absolutamente singular, distinta. Nadie hay anónimo, aunque yo ignore o quiera ignorar su nombre.

Mis posiciones frente a los otros —a cada uno— pueden ser, y de hecho son, diversas, variables, conscientes, más o menos conflictivas, y que alcanzan muy distinto nivel. De todo ese conjunto de relaciones depende mi propia realización y la de los demás.

Hay muchas personas que viven junto a mí, con quienes estoy relacionado, y a las cuales puedo decir que ignoro prácticamente. Hay personas que viven junto a mí, que no son para mí «el otro», sino «otra cosa».

Cuando «los otros» son para mí una multitud, dejan de ser personas; pero por la misma razón pierdo yo gran parte de mi posibilidad de personificación.

Un último paso que habría que dar en este campo de la comunicación es el de pasar de «EL OTRO» al «TU». El paso de la relación con los demás hasta llegar a una relación personal supone una elaboración progresiva, que nos implica en una problemática de orden dinámico, en la que podemos distinguir varios elementos, dentro de un proceso:

- la relación humana entra a formar parte de nuestro ideal;
- se funda esencialmente en una reciprocidad;
- lleva siempre consigo un conflicto;
- supone toda la problemática de la sexualidad;
- abarca el problema de la amistad, el amor, con sus matices, grados y situaciones intermedias o contrarias.

Habría otra dimensión en este campo de la relación, la cristiana:

- dimensión de la relación con el otro,
- el paso del otro al tú;
- dimensión de toda la problemática de la amistad y el amor.

Esta dimensión cristiana no es distinta de la dimensión humana, sino que es esta misma iluminada por la fe.

Niveles de la comunicación

Ante los demás que nos son extraños lo más probable es que presentemos una especie de fachada de nosotros mismos; una careta o una máscara.

Podríamos distinguir cinco niveles en la comunicación interpersonal:

1. *La conversación convencional a base de clichés.* Se centra la conversación en temas totalmente «objetivos»: el tiempo, la política, deportes, negocios. Temas que manifiestan lo común y corriente de nosotros mismos; casi nos limitamos a repetir lo que la gente dice. Nuestra subjetividad queda oculta en un caparazón.
2. *Las charlas sobre determinadas personas.* Aquí la comunicación se personaliza un poco más, en cuanto que quien se muestra con seres humanos de carne y hueso experimenta siempre la sensación de comprometerse en cierto grado; pero florece en el ambiente el acuerdo tácito de que simplemente se tratan opiniones que ya circulan y que uno las toca sólo por encima, dispuesto a retroceder en cualquier momento.
3. *Nuestras propias ideas y juicios.* En este tercer nivel sí tenemos posiciones decididas y firmes; pero cualquier psicólogo nos dirá que, por inconsciente defensividad, ponemos a funcionar una serie de «censuras» que mantienen oculto todo lo que no corresponde a nuestra fachada. Porque sucede que nuestro rol no sólo ya está definido a nuestros propios ojos, sino que se halla congelado en las mentes de los compañeros y vecinos. Ellos no admitirán así como a sí un cambio fundamental.
4. *Nuestros sentimientos.* Aquí ya entramos en un terreno más íntimo. Nuestros sentimientos son algo mucho más personal que nuestras ideas: ellos nos individualizan y nos distinguen.

Detrás de una idea puede existir una gama de sentimientos diversos, a veces detectables a simple vista, y a veces laberínticos.

5. *Toda nuestra intimidad*. Alcanzamos este nivel cuando nos identificamos con otra persona plenamente aceptada y amada. Los dos seres humanos actúan como dos instrumentos tocando el mismo acorde en sintonía total. La comunicación no consiste ya en decir cosas, sino en decirse; es decir, revelarse, darse. Es aquí donde culmina la fe y el amor. Este nivel se alcanza sólo esporádicamente. Su plenitud y profundidad constituyen la experiencia más enriquecedora de comunión y también de creatividad y de felicidad.

Todo lo dicho hasta aquí, y ya pensando en el campo de la educación, entendida en sentido moderno, nos llevaría a empeñarnos en crear un sistema de relaciones humanas de gran calidad, a brindar capacidades para comunicarse y habilidades para aumentar los canales de comunicación, además de ser ella misma—la educación— esencialmente un proceso de comunicación.

BIBLIOGRAFIA :

- L. ARANGUREN, *La comunicación humana*. Ed. Guadarrama.
- M. BUBER, *Yo y tú*. Ed. Nueva Visión-41. Buenos Aires.
- CIRIGLIANO-VILLAVERDE, *Dinámica de grupos y educación*. Ed. Humanitas, Buenos Aires.
- M. RODRÍGUEZ, *Psicología de las relaciones humanas*. Ed. Marova.
- D. K. BERLO, *El proceso de la comunicación*. Ed. Ateneo, Barcelona.
- F. MUNNE, *Grupos, masas y sociedades*. Ed. Hispano Europea, Barcelona.