



COMUNICACION Y RELACIONES INTERPERSONALES

Prof. *Guillermo Castillo Sánchez*

Con este trabajo intentaremos dar cuenta de un aspecto que está presente al interior de toda organización y que, de cierta forma, lo hace coherente, previsible y contribuye a su éxito o fracaso. Nos referimos a la comunicación, y más específicamente a la comunicación interpersonal.

Todo sistema, y por lo tanto toda organización, posee ciertas normas o reglas que van a ordenar la jerarquía y las relaciones de los elementos que la componen, determinando los límites y la calidad de estas relaciones. Normas explicitadas en algunos casos, o bien reglas no explicitadas, pero que tienen tanta o más fuerza que las primeras. En este trabajo nos ocuparemos del segundo tipo de normas o leyes que se cumplen en todo intercambio comunicativo, es decir, aquellas no escritas, no "digitalizadas", en el lenguaje de P. Watzlawick, pero que se cumplen más cabalmente en todas las relaciones.

En este sentido, se puede señalar que en todo intercambio comunicativo es posible distinguir diferentes niveles u órdenes. En primer término, hablaremos de un nivel informativo, donde los mensajes emitidos dan cuenta de los datos económicos, sociales y culturales de los interactuantes. Conceptos como el de presentación personal, fachada y actuación, están presentes aquí.

Un segundo nivel estaría compuesto por aquellos mensajes que ubican a los interactuantes en las funciones que están cumpliendo y más específicamente en el rol que están desempeñando.

Estos dos niveles, de intercambio informativo, de referencia para los interactuantes, estarían dados a nivel preferentemente verbal, aunque con aportes importantes de comunicación No Verbal.

Un tercer nivel en cuanto a los mensajes emitidos está apuntado a la definición de identidad, del mí mismo, que se otorga durante la comunicación y que espera siempre una confirmación por parte del otro.

Por último, un cuarto nivel, en donde la información está orientada a definir y calificar el estado del sistema de relación, a mantener, modificar o rechazar parcial o totalmente este estado.

Es evidente que en toda comunicación es posible distinguir un permanente cambio de niveles, o bien acuerdos o desacuerdos en cuanto a lo que se está diciendo, al nivel que estamos comunicándonos. Es evidente también que en los dos primeros niveles, la relación es más bien impersonal, es decir, no hay un compromiso afectivo entre las personas que actúan y, por lo tanto, es más importante la información que la relación.

En los dos últimos niveles, donde la relación es lo relevante, hay un compromiso afectivo, psicológico, que otorga un carácter distinto al intercambio comunicativo. Es posible entonces señalar que existe un sistema de comunicación, un sistema de relaciones, con todas las características que apoyan este concepto.

Ahora bien, en un sistema de relaciones interpersonales, lo determinante para mantener el equilibrio, modificar o cambiar el sistema, lo constituye la comunicación no verbal. A través del comportamiento no verbal definimos y calificamos la relación, "ordenamos" y le damos **significado** a la información verbal y en definitiva, le otorgamos un valor determinante, que sitúa exactamente el estado y el carácter de la relación.

Es precisamente este punto, el de la comunicación no verbal, o comunicación analógica, el que nos va a interesar definir y

rescatar, ya que constituye un sector del flujo de mensajes que normalmente no es considerado. De acuerdo a lo planteado en líneas anteriores, la comunicación no verbal actúa muchas veces como información sobre la información, vale decir, información acerca del contenido verbal de la comunicación. Y esta es una de las funciones más importantes que cumple la comunicación no verbal.

Augyle resume algunas de las funciones de la comunicación No Verbal que están en esa dirección, al señalar que:

a) La Comunicación No Verbal cumple una función de gestión y control de la relación interpersonal, ya que es a través de los mensajes no verbales que la persona va definiendo y "produciendo" una situación de relación interpersonal dada. Y también es a través de este mismo canal que obtiene retroalimentación necesaria al control de la calidad de la relación y de la satisfacción de las necesidades, especialmente de la confinación del self, que están en juego en cada situación interpersonal.

b) Una segunda función realizada por la Comunicación No Verbal es la de reforzar o apoyar el mensaje verbal, lo cual va produciendo una doble confirmación a lo que yo digo, y por lo tanto, a lo que yo soy. Este reforzamiento puede desembocar, a juicio de algunos autores, en una sincronía o ritmo corporal de afinidad o de "empatía" en el plano verbal y no verbal.

c) Por último, una tercera función llevada a cabo por la Comunicación No Verbal durante la interacción, es la de sustituir a la Comunicación Verbal, es decir, reemplazar contenidos verbales por signos no verbales que sirven igualmente a la comunicación.

Este breve resumen nos sirve de punto de partida para analizar el tema en el contexto de la relación interpersonal.

Al considerar la comunicación como sistema y al intentar dar la idea de una totalidad con elementos integrantes que son interdependientes (Ver artículo anterior en "Comunicación y Medios" N° 2) es necesario consignar los elementos o axiomas

que rigen todo intercambio en una relación, en la medida en que serán estos elementos los que introducirán el orden lógico en el sistema y ayudarán a su comprensión.

Por otra parte, cada uno de ellos está en constante relación con la comunicación no verbal y se explican mutuamente.

a) Imposibilidad de no comunicarse

Este primer axioma apunta a aquel hecho que señala que en toda interacción es imposible no informar algo al otro, aun cuando no haya intención o cuando no exista la comunicación verbal.

Una primera consideración puede señalar que al no haber comunicación verbal, la presencia del otro aumenta mi incertidumbre con respecto a lo que es él en realidad; aumentan las posibilidades de conductas posibles y por lo tanto aumenta la entropía en el proceso. Es decir, el silencio del otro se traduce en un mensaje que desencadena en mí una actividad física y psicológica. Este silencio tiene un sentido, un valor, al que yo respondo de alguna manera.

Pensemos por ejemplo en la sala de espera del médico, en una situación de examen entre profesores y alumnos, etc., momentos en los cuales se evidencian incertidumbres a las que necesitamos darles respuesta.

En este sentido, comunicación no verbal constituye el primer elemento "ordenador", al dar los indicios necesarios para organizar de alguna forma la información, a través de la presentación o "fachada personal" del otro, los gestos corporales, la mirada, el comportamiento espacial y otros elementos.

b) Nivel de relación y contenido

Toda comunicación tiene un nivel de contenido y uno de

relación, de manera tal que el segundo determina al primero y constituye una metacomunicación.

En otras palabras, en toda comunicación es posible diferenciar el **qué** se dice, **qué** se informa del **cómo** se dice, y en qué tipo de relación están involucrados los interactuantes. De esta manera, la relación determina siempre la información, que le da el significado a ese qué se dice.

Podemos señalar que el nivel de contenido o informativo está constituido, en un alto grado, por la comunicación verbal, mientras que el nivel de relación se maneja en un porcentaje significativo, por comunicación no verbal.

Son numerosos y continuos los mensajes que acompañan a la información verbal; lo interesante es señalar la poca conciencia que tenemos acerca de su importancia, y de cómo a través de este continuo de movimientos, gestos, tonos de voz, frecuencia y dirección de la mirada, etc., se va construyendo la relación y determinando su calidad.

c) Puntuación de la secuencia de hechos

Un tercer aspecto importante y que sirve para explicar los fenómenos que ocurren en la comunicación interpersonal es el que dice relación con la percepción selectiva de la realidad.

Se parte aquí del supuesto de que la realidad es un continuo de sucesos, hechos, informaciones, etc., cuya percepción es selectiva y orientada en cada uno de los participantes. Nosotros normalmente "puntuamos" algunos sucesos de esta realidad, que pasan a funcionar como causas o estímulos para una conducta posterior.

A la vez, mi conducta puede ser causa o estímulo para el otro, conformándose así una circularidad de la cual es difícil e inoperante determinar el origen.

El conflicto puede surgir cuando no reconocemos la circularidad del sistema de relación y tratamos de encontrar el

origen de nuestras conductas, sin considerar que el origen es una propiedad del sistema y no de sólo una de sus partes.

Por otra parte, el conflicto sólo considera el aspecto verbal de la comunicación, es decir, verbalizamos situaciones que la mayor parte de las veces tienen un fuerte componente no verbal, como expresiones faciales, manejo del espacio, gestos y movimientos corporales, etc. Al actuar de esta manera, hacemos más imposible la comprensión del fenómeno global, y reiteramos aún más nuestra conducta, con lo que el comportamiento del otro resulta impenetrable o bien atribuible a "locura o maldad", como señala Watzlawick.

Ahora bien, es indudable que nuestra selectividad perceptiva tiene varios orígenes:

- Aprendizaje del pasado familiar o social.
- Cultura.
- Experiencia personal en situaciones de interacción.
- Pasado del sistema relacional en cuestión.
- Necesidades de confirmación de mi identidad.

Cada uno de estos elementos contribuye a formar un cuadro de creencias acerca de mí mismo y del otro, con su lenguaje de expectativas, predicciones y normas más o menos estrictas, que yo y el otro deben cumplir para llevar adelante la relación. Y la solución intuitiva que se aplica, cuando el otro se sitúa fuera de estas creencias, normas y expectativas, es generalmente una solución del tipo "más de lo mismo". Es decir, si una conducta A provoca una reacción B, mi conducta siguiente será una doble A, con lo cual pretendo aplacar o cambiar la conducta del otro. Lo característico es que siga una secuencia doble B, con lo cual el problema deja de ser el centro, pasando la solución a constituirse en el verdadero problema.

Desde el punto de vista de la comunicación no verbal, se puede señalar que en interacciones prolongadas nosotros pasamos a constituirnos en expertos decodificadores de la expresión del otro

y, por lo tanto, cualquier signo no verbal constituye un estímulo o una expresión mínima de toda una conducta que ya reconocemos y ante la que respondemos.

En resumen, se puede señalar que si bien toda relación tiene sus normas, verdades o axiomas, estas normas se apoyan de manera íntegra en la conducta no verbal, y que nosotros estamos continuamente produciendo y decodificando signos no verbales que constituyen una parte esencial para entender los sistemas de interacción humana ■

Referencias Bibliográficas:

1. Augyle, M. "Psicología del Comportamiento Interpersonal", Ed. Alianza, Madrid, 1967.
2. Watzlawick, Paul: "Teoría de la Comunicación Humana", Ed. Herder, Barcelona, 1978. "Cambio", Ed. Herder, Barcelona, 1979.