

Niveles de comunicación

¿Qué es la comunicación?

La comunicación es una necesidad vital de todo ser humano, desde su nacimiento hasta la muerte. Es una necesidad puesto que la persona humana está llamada a trascender de sí misma, a salir de su propio interior, poder donarse a los demás y compartir así toda la riqueza de su ser personal. Por esto, se está permanentemente comunicando, ya sea consciente o inconscientemente. Si bien es parte de la persona, eso no quiere decir que corresponda a un dominio absoluto de esta. Requiere de un aprendizaje, que muchas veces no se logra ejercer bien e incluso, llega a jugar en contra de la misma persona.

Normalmente se confunde conversación con comunicación. Conversar es intercambiar ideas, transmitir opiniones e información, algo que pasa fuera de sí. Comunicarse es transmitir un

sentimiento, expresar lo que pasa dentro de sí mismo, de la propia intimidad. Es hablar de ti, de mí, de nosotros, en vez de hablar sólo de cosas, de acontecimientos y de otras personas. Es de corazón a corazón, mientras la conversación es de cabeza a cabeza.

Los sentimientos existen para ser

expresados, y se expresan para ser acogidos. Si son auténticos, deben ser absolutamente respetados, no son ni buenos ni malos ni equivocados, sólo son señales de algo interior. Desproporcionadas podrán ser las reacciones y las decisiones provocadas por los sentimientos, pero no los sentimientos en sí mismos.



Alguien ha tenido el acierto de distinguir cinco niveles de comunicación en lo que las personas podemos relacionarnos unas con otras. La mayoría de nosotros nos limitamos a dar una débil respuesta a la invitación de llegar a un encuentro con los demás y con nuestro mundo, porque nos resulta incómodo y violento exponer nuestra desnudez de personas. Ahora describiremos los cinco niveles de comunicación. El quinto nivel, que será el primero que veamos, representa la disponibilidad mínima a comunicarnos con los demás. Los sucesivos niveles descendentes se refieren a un grado cada vez mayor de dicha disponibilidad.

Se analizará desde el nivel más básico y superficial de comunicación, al más profundo.

Quinto nivel: Comunicación con Frases Hechas

Este nivel representa la más débil respuesta al dilema humano y el más bajo nivel de comunicación. De hecho puede decirse que no hay comunicación alguna, a menos que sea por puro accidente. En este nivel, hablamos con frases hechas, tales como: “¿Cómo estás?”– “...¿y la Familia?... ¿Dónde te has metido?...” Y decimos cosas de este estilo: “¡Me encanta el vestido que llevas!”

Muchas veces nos cuesta llegar a un encuentro con los demás y con nuestro mundo, porque nos resulta incómodo y violento exponer nuestra desnudez de personas.

El encuentro interpersonal y los cinco niveles de comunicación



– “Espero que volvamos a vernos muy pronto...” – “Ha sido fantástico verte...” En realidad no queremos decir casi nada de lo que, de hecho, decimos o preguntamos. Si a nuestra pregunta, “¿Cómo estás?”, se pusiera el otro a responder en detalle, nos quedaríamos pasmados. Afortunadamente, lo normal es que el otro sea perfectamente consciente de lo superficial y convencional de nuestro interés y de nuestra pregunta, y se limita a responder de un modo igualmente convencional: “Muy bien, gracias.”

Esta es la conversación –la no-comunicación– típica del “cocktail”, del supermercado, etc. Las personas no comparten nada en absoluto. Cada cual sigue refugiado en el aislamiento de su fingimiento y de su sofisticación. Todos dan la sensación de haberse reunido para estar solos en grupos. Es lo que refleja en forma magistral la canción del Graduado de Paul Simon, “Sounds of silence”:

“...Y en la desnuda noche vi, a diez mil personas, tal vez más, que charlaban sin hablar, que oían sin escuchar, que escribían

canciones que ninguna voz cantaba. Nadie se atrevía a romper los sonidos del silencio.”

Cuarto nivel: Hablar de otros

En este nivel no revelamos casi nada de nosotros mismos. Nos contentamos con referir a otros lo que ha dicho fulano o lo que ha hecho mengano. Pero no hacemos ningún comentario personal, auto-revelado sobre tales hechos, sino que nos limitamos a referirlos. Así también podemos recurrir en ocasiones a la copucha o cotilleo, a la trivialidad y a la anécdota ajena.

Tercer nivel: Mis ideas y opiniones

En este tercer nivel ya comunico algo de mí. Asumo el riesgo de referirte algunas de mis ideas y revelarte algunas de mis opiniones y decisiones. Sin embargo lo habitual es que mi comunicación siga estando sometida a una estricta censura. Mientras comunico mis ideas, etc., te observo atentamente. Es como comprobar la temperatura del agua antes de zambullirte en el mar. Quiero estar seguro de que vas a aceptar mis ideas, mis opiniones,



mis
decisiones. Si frunces el ceño,
etc., me refugiaré en el silencio, o
cambiaré de tema de conversación,
o peor aún: me pondré a decir
cosas que quieres que diga. Trataré
de ser como a ti te gusta.

Segundo nivel: Mis sentimientos (emociones)

Puede que muchos de nosotros creamos que una vez que hemos revelado nuestras ideas, opiniones y decisiones, no nos queda realmente mucho más que compartir. Pero lo cierto es que las cosas que más claramente se diferencian y me individualizan respecto de los demás, que hacen que la comunicación de mi persona sea objeto de un conocimiento realmente único, son mis sentimientos o emociones.

Si deseo realmente que sepas quién soy yo, debo hablarte con las tripas tanto como con la cabeza. Mis ideas, opiniones y decisiones son absolutamente convencionales. Si yo soy un convencido conservador o un convencido liberal, también lo es muchísima gente; si estoy a favor o en contra de la ecología, siempre habrá otros que piensen lo mismo. Pero los sentimientos que subyacen a mis ideas, opiniones y convicciones son exclusivamente míos. Nadie apoya a un partido

político, o tiene una convicción religiosa, o está comprometido con una causa con mis mismísimos sentimientos de fervor o de apatía.

En este nivel de comunicación, son estos sentimientos los que debo compartir contigo si es que he de decirte quién soy yo realmente. Para ilustrarlo, voy a poner en la columna de la izquierda una opinión y en la derecha algunas de las posibles reacciones emocionales ante dicha opinión. Si sólo te hago saber el contenido de mi mente, (el juicio u opinión), estaré ocultándote una gran parte de mí mismo, especialmente en aquellas áreas en las que soy más genuinamente personal, más individual, más profundamente yo mismo.

La mayoría de nosotros tenemos la sensación de que los demás no van a soportar que comuniquemos con tanta sinceridad nuestras emociones. Preferimos defender nuestra insinceridad argumentando que la sinceridad podría dañar a otros; y como hemos racionalizado nuestra insinceridad haciéndola pasar por “nobleza”, nos conformamos con unas relaciones superficiales. Esto ocurre no sólo con personas a las que hemos conocido más o menos casualmente, sino también con miembros de nuestra propia familia, de nuestro curso, etc. Así no crecemos nosotros, ni ayudamos a nadie a crecer. Entretanto, nos vemos obligados a vivir reprimiendo las emociones, lo cual resulta verdaderamente peligroso y autodestructivo. Para tener el carácter de un verdadero encuentro personal, toda relación debe basarse en esa comunicación visceral sincera y abierta.

Primer nivel: Comunicación óptima

Toda amistad profunda y auténtica, todo pololeo sólido, y en especial la unión de los que están casados, debe basarse en una transparencia y una sinceridad profunda. A veces la comunicación “visceral” resultará más difícil, pero es precisamente en esas ocasiones cuando es más necesaria. Entre amigos, o en el matrimonio, ha de darse “de vez en cuando” una comunicación emocional y personal total y absoluta.

Dado nuestra condición humana, ésta no puede ser una experiencia permanente. Sin embargo, puede y debe haber momentos en los que el encuentro alcance la comunión perfecta. En esas ocasiones ambas personas experimentarán una empatía mutua casi perfecta: yo sé que mis reacciones son totalmente compartidas por la otra persona, y en ella se reduplica perfectamente mi felicidad o mi aflicción. Somos como dos instrumentos musicales que dan exactamente la misma nota, que emiten un mismísimo sonido y con idéntica intensidad. Esto es lo que queremos indicar al hablar de este nivel de comunicación óptima.

*(Del Seminario de Afectividad, P.
Fernando Baeza B. pp.sch.)*



Dinámica

NIVEL 5

- ¿En qué año estás?, ¿Terminaste?
- ¿Cómo está tu familia?
- No te vi en el cumpleaños de la Anita... ¿No fuiste?
- ¿Te cortaste el pelo?
- Hice un régimen genial, ¡bajé 2 kilos en una semana!

NIVEL 4

- ¿Qué es de la Fran?, está muy desaparecida...
- ¿Qué se hizo la Paula en el pelo? No me gusta como le queda.
- ¡Le está yendo bien a Andrés! ¡Cambió el auto!
- ¡Qué fome estuvo el cumpleaños ayer, faltó gente y la música mala!
- La Tere está esperando guagua! ¡Qué bueno, se moría de ganas!

NIVEL 3

- ¿Les parece si partimos con una oración?, aunque si no les tinca, empezamos al tiro.
- ¿No les gusta?... A mí tampoco
- yo se que a ti te encanta ese candidato. A mí también, voy a votar por él.
- ¿Y si cambiamos el último párrafo. Creo que está de más... Pero si no te parece, lo agregamos!

NIVEL 2

- Encuentro pobre la forma en que el gobierno manejó el problema de la Araucanía. Tú, ¿Qué opinas?
- yo estoy de acuerdo en que vayamos todos juntos en un auto y no en dos. Es un gastadero inútil.
- ¿Les tinca si invitamos al paseo, a la Cata y Felipe? Serían un aporte, y son amigos de todos los que van!
- Me parece mal lo que estás diciendo. ¿En qué te basas?

- 1 El monitor escribe pequeños diálogos en tarjetitas con frases correspondientes a los cinco niveles de comunicación.
- 2 Cada participante del grupo va eligiendo aleatoriamente una tarjeta y la va clasificando según el nivel 1,2,3,4 o 5

NIVEL 1

- Tuve un día pésimo. Quedé super triste después de hablar con mi socia. Es injusto lo que me dijo, nunca quise aprovecharme de ella!
- Cuéntame qué te pareció la presentación.... Yo estaba muy nervioso y siento que me temblaba la voz. La ensayé tanto!... y no quedé contento.
- Me encanta cuando podemos hablar de nosotros así, tranquilos, abiertos, con calma.



- 3 Después de comentar el tipo de comunicación que están usando en forma más recurrente, conversan sobre las condiciones que se necesitan para lograr la comunicación en el nivel 1.

- 4 Cada pareja recibe un papel con un número (1,2,3,4,5) correspondiente a los niveles de comunicación.

Según el número elegido elaboran un pequeño diálogo ambientando la situación, y lo representan frente al grupo.

Se da tiempo de planificación (10 minutos) y tiempo de actuación (5 minutos).

Tarjetas

- ¿Cómo está tu familia?

- Hice un régimen genial, ¡bajé 2 kilos en una semana!

- ¿No les gusta?... A mí tampoco

- ¿Les parece si partimos con una oración?, aunque si no les tinca, empezamos al tiro.

- No te vi en el cumpleaños de la Anita... ¿No fuiste?

- Me encanta cuando podemos hablar de nosotros así, tranquilos, abiertos, con calma.

- Cuéntame qué te pareció la presentación.... Yo estaba muy nervioso y siento que me temblaba la voz. La ensayé tanto!... y no quedé contento.

- ¿Y si cambiamos el último párrafo. Creo que está de más... Pero si no te parece, lo agregamos!

- ¿Qué es de la Fran?, está muy desaparecida...

- ¿Te cortaste el pelo?

- ¿Qué se hizo la Paula en el pelo? No me gusta como le queda.

- yo estoy de acuerdo en que vayamos todos juntos en un auto y no en dos. Es un gastadero inútil.

- Tuve un día pésimo. Quedé super triste después de hablar con mi socia. Es injusto lo que me dijo, nunca quise aprovecharme de ella!

- Me parece mal lo que estás diciendo. ¿En qué te basas?

- Encuentro pobre la forma en que el gobierno manejó el problema de la Araucanía. Tú, ¿Qué opinas?

- ¡Le está yendo bien a Andrés! ¡Cambió el auto!

- ¡Qué fome estuvo el cumpleaños ayer, faltó gente y la música mala!

- yo se que a ti te encanta ese candidato. A mí también, voy a votar por él.

- La Tere está esperando guagua! ¡Qué bueno, se moría de ganas!