

La inteligencia emocional en la comunicación

Roberto De Gasperin

 **textos**
universitarios



Universidad Veracruzana

Esta obra se encuentra disponible en Acceso Abierto para copiarse, distribuirse y transmitirse con propósitos no comerciales. Todas las formas de reproducción, adaptación y/o traducción por medios mecánicos o electrónicos deberán indicar como fuente de origen a la obra y su(s) autor(es). Se debe obtener autorización de la Universidad Veracruzana para cualquier uso comercial. La persona o institución que distorsione, mutile o modifique el contenido de la obra será responsable por las acciones legales que genere e indemnizará a la Universidad Veracruzana por cualquier obligación que surja conforme a la legislación aplicable.

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA COMUNICACIÓN

UNIVERSIDAD VERACRUZANA

SARA LADRÓN DE GUEVARA

Rectora

MARÍA MAGDALENA HERNÁNDEZ ALARCÓN

Secretaria Académica

SALVADOR TAPIA SPINOSO

Secretario de Administración y Finanzas

OCTAVIO OCHOA CONTRERAS

Secretario de Desarrollo Institucional

ÉDGAR GARCÍA VALENCIA

Director Editorial

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA COMUNICACIÓN

MANUAL DE COMUNICACIÓN PEDAGÓGICA

ROBERTO DE GASPERIN


ANIVERSARIO
Universidad Veracruzana
1944-2019


Universidad Veracruzana
Dirección Editorial

Clasificación LC: LB1033.5 G376 2019
Clasif. Dewey: 371.1022
Autor: Gasperin, Roberto De, 1950-
Título: La inteligencia emocional en la comunicación : manual de comunicación pedagógica / Roberto De Gasperin.
Edición: Primera edición.
Pie de imprenta: Xalapa, Veracruz, México : Universidad Veracruzana, Dirección Editorial, 2019.
Descripción física: 214 páginas : ilustraciones ; 23 cm.
Serie: (Textos Universitarios)
Nota: Bibliografía: páginas 209-214.
ISBN: 9786075027364
Materias: Comunicación en educación.
Comunicación--Aspectos sociales.
Comunicación--Aspectos psicológicos.

DGBUV 2019/11

Diseño de colección: Aída Pozos Villanueva
Diseño de forros: Enriqueta del Rosario López Andrade

Primera edición: 27 de febrero de 2019

D.R. © Universidad Veracruzana
Dirección Editorial
Hidalgo 9, Centro, Xalapa, Veracruz, México
Apartado postal 97, CP 91000
direccioneditorial@uv.mx
Tel/fax (228) 8 18 59 80 y 8 18 13 88

ISBN: 978-607-502-736-4
DOI: 10.25009/uv.2035.713

La publicación de este libro se financió con recursos del PFCE.

Impreso en México / Printed in Mexico

CONTENIDO

Prólogo	13
Introducción.....	19
1. Teoría y práctica de la comunicación humana. Modelos de comunicación aplicados a la educación	25
2. Medios más usuales para la comunicación humana. El fenómeno de la proyección en la comunicación.....	53
3. Obstáculos y barreras más comunes en las relaciones humanas y en la comunicación	93
4. Usos y abusos de las TIC en la comunicación humana	133
5. Comunicarse con Inteligencia Emocional (IE). Proceso comunicativo y relación con el proceso didáctico	163
Conclusiones	203
Fuentes	209

*Para los estudiantes de Pedagogía del Sistema Abierto de la Universidad
Veracruzana, con quienes he compartido el placer de aprender.*

AGRADECIMIENTOS

A Lilibian Calatayud Duhalt, por la obsesiva corrección del texto.

A María Guadalupe Landa Ruiz, por tantas búsquedas en la red.

PRÓLOGO

La educación no debe ser una preparación para la vida; debe ser vida.

ANTHONY DE MELLO

Comunicación y educación, dos de los pilares fundamentales que nos constituyen como personas. Estos son los temas que revisa Roberto De Gasperin en este libro, invitándonos a viajar a través de diferentes formas de pensar, ver y estar en el mundo.

Por comunicación me estoy refiriendo a ese maravilloso puente con la otra persona, donde se establece una relación vital. Cuando estamos frente al otro y logramos tener un contacto visual, auditivo, emocional, intelectual, el resultado es enriquecedor y emocionante. Comunicarse es realmente un arte.

De alguna manera, todos hemos tenido la frustrante experiencia de no ser entendidos y de no entender.

Hay muchas maneras de comunicar y comunicarse; más bien no hay manera de no comunicarnos. Aun cuando no hablemos, no veamos ni escuchemos, estamos comunicando.

Nuestra vida está definida por la manera como nos comunicamos. Somos seres sociales, lo cual siempre implica al otro, no podemos vivir en aislamiento.

El lugar, el año, la circunstancia histórica en la que nacemos, la cultura a la que pertenecemos, nos van dando forma, somos el resultado de múltiples variables, aquí hablo de algunas. Nunca se pueden incluir todas.

Es interesante observar en personas que hablan diferentes idiomas, cómo los utilizan en su manera cotidiana de pensar. Por ejemplo, es muy frecuente que a pesar de ser totalmente bilingües usen el lenguaje materno al hacer cuentas numéricas sencillas. Con frecuencia usamos palabras en otros idiomas, por ejem-

plo: *Ok, dame un ride*; ya sea por costumbre o porque consideramos que expresa mejor lo que deseamos transmitir. Cuando pensamos en otro idioma, la estructura gramatical y las palabras nos hacen pensar diferente y de alguna manera sentir diferente. Imaginen declarar el amor en alemán o en italiano... ¡Es distinto! Aquí es probable que evoquemos imágenes estereotipadas, es solo un ejercicio.

Poniendo atención y revisando nuestras formas habituales de ver el mundo y de comunicarnos, encontramos pautas que podemos cambiar, y al hacer modificaciones dan impactantes resultados. Entre las más básicas y fundamentales estarían: la importancia de escuchar, la necesidad del silencio, la impecabilidad de las palabras, no juzgar, no interpretar, darse tiempo, hacernos responsables de lo que decimos.

Para comunicarnos necesitamos un vocabulario, porque pensamos con palabras. Sí, cada vez utilizamos menos y menos palabras en las relaciones cotidianas, nuestro lenguaje se va empobreciendo y con ello la capacidad de entablar una enriquecedora y deliciosa conversación. Al no tener un buen repertorio de palabras con facilidad también se deja de pensar.

Cada día hay más instrumentos para comunicarse e informarse. Simultáneamente, las personas están cada vez más solas y desinformadas. Estamos bombardeados de imágenes, sonidos, pseudoinformación. Observemos cómo se le resta importancia a los hechos, a la información dura, y se le da más a comentarios y opiniones.

Para estar en el mundo necesitamos los sentidos. Hay que cuidarlos. Si nos acostumbramos a mucho ruido, nos vamos quedando sordos. Bombardeados por estímulos visuales muy intensos, vamos perdiendo la posibilidad de percibir la belleza de la naturaleza. Ante sabores muy intensos, perdemos la capacidad de disfrutar sabores suaves. Nos vamos insensibilizando y cada vez requerimos estímulos más fuertes para poder responder a ellos.

Este exceso de estímulos, que no seleccionamos, nos lleva a un empobrecimiento espiritual y a una debilitación emocional que nos va volviendo vulnerables y manejables. Parece que nos quedamos sin tiempo para asimilar y procesar tantas entradas de datos, con facilidad nos enajenamos.

En este libro, el autor plantea un esquema para favorecer una educación que pueda integrar todas las potencialidades de la persona. Enfoca la Inteligencia Emocional como aquello que nos permite ser funcionales y exitosos.

Revisando un viejo diccionario de psicología encontré lo siguiente:

Educar: dirigir o encaminar el proceso de aprendizaje del ser humano para promover ciertas reacciones habituales, hábitos complejos o actitudes deseadas por el educador.

Pedagogía: teoría y arte de la enseñanza.

Estas definiciones me hicieron pensar sobre la diferencia entre educar, podría ser como la labor de un entrenador, y la labor de un pedagogo, que sería la de un maestro.

En todo proceso educativo y en toda comunicación hay una transmisión de valores y creencias. Es importante revisar para ver qué estamos transmitiendo y cómo estamos viendo el mundo. ¿Es lo que quiero transmitir?

Parecería que desde la época del racionalismo de Descartes (1596-1650), se hizo una dicotomía en el concepto del ser humano: lo valioso era ser “inteligente”, racional, lógico, dotado de gran control emocional, con ideas claras y rígidas sobre lo bueno y lo malo. Pienso luego existo.

Esta manera de pensar y de ver la vida en algunas épocas y medios se fue volviendo lo único válido y sus ideas tuvieron gran influencia en el modelo educativo del rey de Prusia en el siglo XVIII. Su esquema buscaba tener una población dócil, respetuosa de la autoridad, para que de manera uniforme, desde pequeños, todos se acostumbraran a los horarios y a seguir instrucciones.

Con este modelo se determinó la educación primaria, obligatoria y gratuita para todos los niños. Indudablemente abunda en aspectos valiosos. A la vez presenta insidias para la educación, como el énfasis en un alumno dócil: no se menciona el aprender a pensar ni el ser responsable, más bien hace hincapié en el obedecer.

Antes de tomar una postura a favor o en contra, es necesario analizar muy cuidadosamente, hay que aprender a elegir, quedarnos con lo que consideramos valioso, y no simplemente criticar o rechazar. Por ejemplo, el ser respetuoso de la autoridad es fundamental para una vida en sociedad.

Sigo considerando el cumplir horarios y ser puntual como normas sociales, que hacen muy agradable la convivencia. Si llego a la hora de una cita y me reciben a tiempo, es una conducta respetuosa y placentera para ambas partes.

El modelo prusiano sigue siendo vigente en algunos sistemas educativos actuales, donde no se aprende a pensar ni a integrar las diferentes potencialidades.

A mediados del siglo xx los tremendos conflictos bélicos cambiaron la faz del mundo conocido y también llevaron a una revisión del significado de la vida y la naturaleza del hombre. Cada vez un mayor número de filósofos, escritores, psiquiatras, enfocaron estos temas y con la aparición del existencialismo a mediados del siglo xx, hay una revolución de la manera de pensar y de vivir. Esta corriente filosófica dice que el hombre tiene la capacidad de ser consciente de sí mismo, de lo que está haciendo y de lo que le está pasando. Con estas características es capaz de tomar decisiones y hacerse responsable de sí mismo.

Se le resta importancia a una realidad abstracta y se enfatiza la idea de una existencia real, con el hombre que está viviendo y cambiando de manera constante, recordando siempre que la vida es cambio y movimiento.

Estas ideas también influyen en el concepto de la educación. Hace más de medio siglo que hay un profundo cuestionamiento hacia la formación académica tradicional, donde únicamente se valoraba el aspecto intelectual dejando a un lado aspectos fundamentales: sentimientos, valores, emociones y los distintos tipos de inteligencia, que hacen a la totalidad de la persona.

De una u otra manera, a todos nos tocó algo de esta formación prusiana, en la que fuimos educados para obedecer, ser serios, no cuestionar, no pensar de manera distinta.

Aprendimos como positivo estar alejados de nuestras emociones, de nuestros sentimientos, de lo que nos pasa.

Al dejar fuera de enfoque elementos tan básicos como la risa y la alegría, la vida va perdiendo su riqueza y colorido. Este empobrecimiento nos puede volver tristes y amargados. Como dice Anthony de Mello: Cuando las personas están alegres, siempre son buenas, mientras que cuando son “buenas”, rara vez están alegres.

En el manejo de las emociones y los sentimientos hay que incluir no solo los positivos sino también los negativos como enojo, frustración, decepción y tantos otros que hay que aprender a manejar de una manera constructiva, teniendo presente que lo más fácil es simplemente criticar y destruir.

En esta búsqueda de una vida más completa, no quiero dejar de mencionar el arte. Cuando Melina Merkouri, gran actriz y activista griega, fue Ministra de Cultura y Ciencias en su país (1981-1989), donde realizó una labor admirable, ella decía: El arte es lo que la educación dejó fuera. Y como dice Elliot: “La cultura es aquello que hace de la vida algo digno de ser vivido”: lo que nos alimenta el espíritu, la música, la pintura, el baile, la literatura, el teatro, etcétera.

Este manual está fundamentalmente dirigido a pedagogos que tienen la oportunidad de cambiar sus vidas y convertirse en Maestros. Creo firmemente que el cambio social inicia con el cambio personal.

Xalapa es un sitio muy húmedo, como bien sabemos los que hemos vivido en esta bella zona de los bosques de niebla. Piensen cómo penetra la humedad en todos lados. Así puede ser nuestra influencia para enriquecer nuestro entorno.

La inteligencia emocional es algo que se puede aprender y mejorar. La vida es un proceso de enseñanza-aprendizaje, lo cual la hace fascinante, no perdamos la capacidad de asombro y el honesto deseo de seguir aprendiendo y cambiando.

Gloria Aznar de Baron. Cuernavaca, Morelos

INTRODUCCIÓN

—¿Cómo se dice en francés “*fiddle-de-dee*”?

—“*Fiddle-de-dee*” no es español –respondió Alicia gravemente.

—¿Quién dijo que lo fuera? –dijo la Reina Roja.

Alicia creyó ver esta vez una salida para resolver la dificultad.

Si ustedes me dicen en qué lengua está “*fiddle-de-dee*”,

yo le diré la correspondiente palabra francesa –exclamó triunfalmente.

Pero la Reina Roja se irguió y dijo:

—Las Reinas jamás hacen tratos.

LEWIS CARROLL, *Al otro lado del espejo*

Dos preguntas iniciales como introducción; primera: ¿te has preguntado alguna vez, joven estudiante de pedagogía o amable lector, qué sería de la humanidad si no hubiera comunicación? La respuesta es sencilla: sin comunicación no habría matrimonios ni familias ni universidad ni carrera de Pedagogía ni comunidades ni país... Simplemente: no habría humanidad. Es imposible que existan grupos humanos sin comunicación. La comunicación es el puente entre las personas y entre los grupos o las comunidades.

La segunda pregunta tiene que ver con el idioma que empleamos normalmente para comunicarnos: ¿quién inventó el idioma español? (o más concretamente el castellano). Sabemos quienes inventaron el fonógrafo, el teléfono y el foco eléctrico (Edison); la imprenta (Gutenberg); el disquete de la computadora y el reloj digital (Nakamatsu, con más de 3 500 patentes); el celular; el primer avión (hermanos Wright); los videojuegos Namco (Nasaya Nakamura), etc. Asimismo, sabemos también que muchos de los productos inventados han sido trabajos colaborativos. Pero sobre el idioma castellano nadie puede decir: “fue un invento

mío”, es decir, nadie lo podría patentar. Este, a través de los siglos, como todas las lenguas romances (francés, portugués, italiano) ha sido una derivación a partir de la descomposición y adecuación del latín en Europa. En la misma península ibérica se formaron varias lenguas regionales: catalán, gallego, andaluz, vasco y castellano; esta última –proveniente de Castilla– llegó a América al tiempo de su descubrimiento bajo la guía de Cristóbal Colón. A su vez, esta lengua, mejor conocida como español, tiene tantas derivaciones como países coloniales españoles en América: Argentina, Perú, Costa Rica, Guatemala, Cuba, México, etc. Aún más, en un mismo país existen diferentes derivaciones y diversos “españoles regionales”, como en la república mexicana, donde en el norte se habla un español con adecuaciones del inglés (“la troca”, “parquearse”, etc.), y en el sur, regionalismos compartidos con guatemaltecos (“chompipe” o guajolote, pavo).

Sin embargo, a pesar de la diversidad de lenguas y adaptaciones, de una u otra forma logramos entendernos al “traducir” los términos regionales, es decir, comunicarnos. Lo hacemos por señas, expresiones o con la ayuda de traductores ante la necesidad de la comunicación. Un periodista polaco políglota, que entre otras lenguas dominaba el inglés, durante un viaje por Etiopía, África, cuya lengua regional no comprendía, se comunicaba con su chofer asignado en un inglés reducido a solo dos expresiones: “problem?” y “no problem?” De este modo pudo comunicarse y concretar su viaje (Kapusinski, 2014: 209).

La comunicación es como el aire que respiramos a diario, sin el cual no podríamos vivir, hecho que toma relevancia notable cuando nos falta. En *stricto sensu* ocurre con la comunicación; sin ella el ser humano no alcanzaría su formación integral; sin relacionarse, el niño no conformaría su inteligencia y tampoco aprendería a hablar. En conclusión, no habría ser humano sin comunicación.

En la antigüedad, un rey quiso descubrir qué lengua hablarían espontáneamente unos bebés al desarrollarse sin comunicación alguna con los demás. Por lo tanto, solicitó a sus nodrizas mantenerlos aislados, alimentarlos y cuidarlos sin emitir una sola palabra. Después de un tiempo, para desgracia del rey –no se diga de los niños y de sus padres– todos los niños murieron. Nunca hubo un “brote

espontáneo” de un idioma. En síntesis, sin comunicación no se aprende una lengua ni se conforma el ser humano. Vivir es convivir.

Evidentemente, la comunicación es una condición *sine qua non* de la vida humana, de la vida social, de la construcción del ser humano. Más todavía, de acuerdo con las investigaciones de la Escuela de Palo Alto, California (Watzlawick *et al.*, 1980), la comunicación crea el concepto de la realidad, es decir, “la realidad” es producto de la comunicación. Desde luego, existe una realidad llamada “objetiva” o de primer orden (el Sol, la Luna, la Tierra, la nieve, el agua, el calor, el frío, etc.), que no es creada por la comunicación. En este sentido, es ilustrativa la cita de Shakespeare, quien pone en boca de Julieta la siguiente expresión dirigida a Romeo en la conocida tragedia: “Porque, ¿qué puede haber dentro de un nombre? Si otro título le damos a la rosa con otro nombre nos dará su aroma. Romeo, aunque Romeo no se llame, su perfección amada mantendría sin ese nombre”. (Shakespeare, *Romeo y Julieta*: Acto 2, escena 2).

Empero, todo aquello llamado “realidad”, esto es, “realidades” intercambiadas entre nosotros, las hemos creado al tomar acuerdos entre los humanos. Se pregunta Watzlawick (*et al.*, 1980): ¿qué tiene de “cinco” el fonema “cinco” o el número 5? ¿Qué es más apropiado decir: “hace frío” o “tengo frío”? Cuando el termómetro marca dos grados Celsius sobre cero, ¿hace frío? Para un esquimal o habitante de Siberia sería una temperatura cálida, como de verano; en cambio, para habitantes del Istmo de Tehuantepec o de Mérida tal vez sea un frío insostenible. Para una mujer o un hombre, vestir de largo o de *smoking*, respectivamente, en una recepción muy elegante, puede ser apropiado, no así para asistir a una comida campestre o a la Feria de la Virgen de la Candelaria en Tlacotalpan. Lo anterior no solo significa que muchas “realidades” son relativas, sino también que los grupos humanos construyen costumbres diversas, dependiendo de su cultura y de su clima, que pueden ser apropiadas en una sociedad pero no en otra. Incluso da pie a fenómenos humanos chuscos cuando de un cambio de cultura se trata; por ejemplo: en una comunidad africana el saludo manifiesto al encuentro de dos personas es bailando alrededor una de la otra, parecido al cortejo de un gallo hacia la gallina. Ahora bien, esta forma de saludarse sería incomprensible y

ridícula en nuestro país; en cambio, el saludo de mano o de beso soplando la mejilla, como lo acostumbramos aquí, sería absurdo en aquella cultura mencionada.

Entre otras situaciones semejantes están: ¿qué tiene de “amor y amistad” el Día de san Valentín, el 14 de febrero? ¿Cuál es el motivo de festejar a las madres el 10 de mayo, a los padres el tercer domingo de junio o a los niños el 30 de abril? Son acuerdos culturales significados a partir de decisiones tomadas por la sociedad. De hecho, podemos expresar el amor y la amistad, el cariño a los padres o a los niños en cualquiera de los 364 días restantes del año, no tan solo en aquel señalado por la sociedad para ese efecto. Nos hemos comunicado y hemos acordado que así sea, sobre todo por parte de los comerciantes, vendedores de flores y regalos para incrementar sus ventas, pues suben los precios en esos días establecidos.

“Ningún signo nace con su significado”, expresa Tomasini (1995: 47). El significado de cada signo lo hemos acordado. Todos los signos los hemos construido los humanos. Las lenguas y las costumbres también. A este propósito, expresan Bandler y Grinden (1982): “usamos el lenguaje para representar el mundo y para comunicarnos unos a otros nuestras representaciones del mundo”, es decir, creando “puentes” entre las personas. Esa es la finalidad.

Por ello, no solo necesitamos comunicarnos en un idioma o traducir a otro, sino también “traducir” las costumbres para poder comunicarnos. En la película de Bergman, *Escenas de un matrimonio*, una amiga de la pareja en crisis le comenta a otra amiga: “cada uno de los dos habla un idioma distinto y necesitan traducir a un tercer idioma para poder entenderse”. El tercer idioma no es solamente eso, un idioma, sino el repertorio de actitudes y costumbres que las personas tienen y que necesitan comprender para comunicarse.

La experiencia educativa que se desarrolla en el curso Comunicación Pedagógica, del Plan de Estudios 2017 de la carrera de Pedagogía de la Universidad Veracruzana, así como un curso de capacitación o desarrollo humano sobre Comunicación y relaciones humanas (La Inteligencia Emocional, IE, en la Comunicación), buscan sensibilizar, educar y reeducar al estudiante en la práctica de la comunicación, formarse en la comunicación y comunicarse de manera apropiada

en la educación. Toda la educación es un proceso continuo de relación, de interacción entre maestros y estudiantes, así como con empleados, funcionarios, padres de familia, etc. Desarrollar las aptitudes para la comunicación, comunicarse con mayor claridad, saber interpretar los signos comunicacionales entre los grupos humanos, decodificar apropiadamente tanto la comunicación verbal como la no verbal, son parte de la formación profesional del estudiante. Es desarrollar las competencias genéricas deseables en un estudiante; en otras palabras, ser un buen comunicador.

Se dice atinadamente: “Dime cómo hablas... y te diré quién eres”. Uno habla como piensa y piensa como habla. Los pensamientos se traducen en palabras, y estas a su vez desarrollan conductas y de este modo se forman los hábitos, los cuales conforman un estilo de vida. Uno de estos puede ser el hábito de la comunicación. Es precisamente uno de los objetivos de este curso: desarrollar las aptitudes emocionales de los estudiantes y de los participantes en talleres de comunicación mediante inteligencia emocional, con la finalidad de ser mejores comunicadores tanto en el nivel profesional –ámbito educativo–, como en el personal, mejorando sus relaciones interpersonales, esto es, las relaciones entre personas y como personas.

Finalmente, a propósito de la frase “dime cómo hablas (y qué lees) y te diré quién eres”, vale la pena citar algunas de las ingeniosas y humorísticas tarjetas de separación de libros de la Librería Gandhi para fomentar la buena lectura: “Menos *face* y más *book*”, “Leer, *güey*, incrementa, *güey*, tu vocabulario, *güey*”, “Hasta tus *jeans* dicen *Lee*”, “Es que amar y leer no es igual. Amar es sufrir, leer es gozar”, “Mi abuela decía. ‘Si no lees, vas a dar pena nieto’”, “En México se lee medio libro al año. Júntate con alguien y lean uno completo”, “¿Cómo le dice un mexicano a su hijo que lea? *Hijolee*”, “El *Mariachi* loco quiere leer”...

1. TEORÍA Y PRÁCTICA DE LA COMUNICACIÓN HUMANA. MODELOS DE COMUNICACIÓN APLICADOS A LA EDUCACIÓN

—Algunas palabras tienen carácter.
Especialmente los verbos: son los más orgullosos.
Con los adjetivos puedes hacer lo que quieras,
pero no con los verbos.
Sin embargo, yo puedo manejarlos a todos.
¡Impenetrabilidad! Eso digo yo [...]
—Eso es hacer significar demasiado a una palabra
—dijo Alicia en tono pensativo.
—Cuando hago que una palabra trabaje tanto,
siempre le pago extra –repuso Humpty Dumpty.

LEWIS CARROLL. *Al otro lado del espejo*

¿Cuál es vuestra meta en filosofía?
Enseñar a la mosca el camino
que conduce fuera de la botella.

LUDWIG WITGENSTEIN. *Investigaciones filosóficas*

En la introducción se abordó la función de la comunicación en la vida humana. Sin comunicación no hay sociedad. Vivir es relacionarse; compartir una comida es relacionarse; hasta respirar es un proceso de relación. Lo anterior era bien entendido por los antiguos pobladores de Hawaii, a través de esta bella anécdota: en su lengua original la palabra “familia” proviene de la raíz cuyo significado es “los que respiran juntos”, que comparten el mismo aire; en cambio, cuando llegaron

los primeros misioneros cristianos al archipiélago los nombraron: “los que no respiran” (González-Vallés, C. 2006: 89). Respirar juntos es comunicación.

Para funcionar bien en la vida, un niño necesita aprender adecuadamente no solo un idioma sino también la “gramática de las relaciones humanas”, las reglas que rigen en la familia, en la escuela y en su medio. Necesita manejar la cultura y sus reglas de relación. Los deportes como el fútbol tienen reglas; quien juega un partido de fútbol necesita conocerlas y tratar de ganar siguiendo las reglas que hacen posible el juego; por ejemplo, si el árbitro como autoridad no es respetado, se pone en peligro el juego mismo; una entrada fuerte por detrás es sancionada con tarjeta roja; una mano dentro del área grande por un defensa es castigada con un penalti. De igual modo, si conversas con una persona y observas que consulta su reloj constantemente, puedes ser sensible y preguntarle si tiene prisa o algún compromiso, cuya consideración hacia ella sin duda agradecerá. Por otro lado, si una persona gritara dentro de una iglesia o durante un funeral, tal vez se le pida salir del recinto por conducta inapropiada. Para convivir necesitamos un adecuado uso de la “gramática cotidiana”. Mucho de esta “gramática” o los límites de la conducta se dan a través del “no” y de los mensajes negativos (se calcula –cálculo bastante difícil de hacer– que los padres les emiten a sus hijos, durante sus primeros cinco años, unos 431 mensajes negativos: “no te vayas a caer en la escalera”, “no subas los codos a la mesa”, “no hables con la boca llena”) (Powell, 2002: 329).

La conducta, desde el primer momento en que convivimos, tiene límites, lo cual no significa ser limitado. Nuestra libertad termina donde comienzan los derechos de los demás. Según Gerard Egan (en Rodríguez, 1989: 6), el aprendizaje de las relaciones humanas es el más importante y también el más descuidado. Por su parte, Thomas Merton (1962) tituló uno de sus libros con la frase *Los hombres no son islas*. En efecto, nadie es una isla, formamos archipiélagos por medio de la comunicación y de las reglas que empleamos para funcionar en una comunidad.

Este capítulo aborda la teoría y la práctica de la comunicación. Son dos los puntos a desarrollar: el primero, la pragmática de la comunicación humana basada en la cibernética y en la teoría general de los sistemas y los axiomas básicos de la

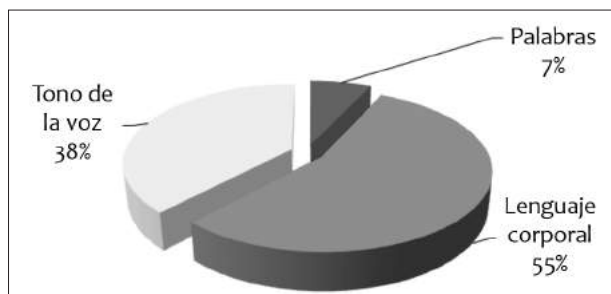
comunicación humana, de acuerdo con la Escuela de Palo Alto, California; el segundo, los juegos de lenguaje según el filósofo inglés Ludwig Wittgenstein.

PRAGMÁTICA DE LA COMUNICACIÓN Y LOS AXIOMAS BÁSICOS DE LA COMUNICACIÓN HUMANA

¿Qué es la pragmática de la comunicación humana? La pragmática tiene por objeto el estudio de los efectos de la comunicación sobre el comportamiento (Jackson *et al.*, 1984). En el modelo lineal de David Berlo –tan conocido–, la comunicación se da del emisor al receptor y viceversa. De A hacia B. Es un modelo mecánico de la comunicación. Pero la vida no es así; no solo A influencia a B; un docente a un estudiante; el esposo a la esposa; el padre al hijo; sino que, además, en la vida diaria hay influencias mutuas interactivas; por ejemplo, cuando un padre regaña al hijo, el silencio de este influencia también la conducta del padre; un conflicto entre esposo y esposa es circular, ambos tienen influencia mutua interactiva; las preguntas de los estudiantes dirigidas al maestro también son un estímulo para él; un grupo pasivo puede desmotivar a un docente entusiasta, y así sucesivamente. De la pragmática de la comunicación se deriva el importante y actual concepto de **interacción**. Las relaciones humanas no van en un solo sentido, son interactivas. Nos influimos mutuamente; no somos islas, formamos archipiélagos de personas cuyo comportamiento está en constante interacción con los demás. Obsérvese en la siguiente ilustración la interacción dada en un conflicto de pareja: el marido se queja de los gritos de la esposa y dice: “Me quedo callado porque ella me grita”. A su vez, la esposa replica: “Grito porque él se queda callado”. En realidad, uno y otra, silencio y palabras, enojo y gritos son interactivos, ambos influyen la conducta mutua; no se entiende el uno sin el otro. Esto es válido para cualquier interacción humana, no solo en la relación de pareja.



Una de las conclusiones de la pragmática de la comunicación es prácticamente la similitud entre comunicación y comportamiento; puede decirse que son casi sinónimos. Las investigaciones sobre comunicación dan cuenta de que no todo lo que comunicamos son solo palabras; incluso, las palabras pueden ser lo menos importante en un proceso de comunicación. Todo comportamiento comunica, confirma o descalifica lo dicho con palabras. De hecho, puede ser más importante lo que “decimos” con el lenguaje corporal o con el tono de la voz que las palabras mismas; todo es conducta, todo comunica, sea intencional o no: nos comunicamos con el tono o énfasis de la voz, con el silencio, las manos, los ojos, las pestañas, la postura corporal, etc. Como se observa en el siguiente esquema, solo aproximadamente 7% de lo que comunicamos en nuestras relaciones son palabras; el lenguaje del cuerpo representa 55% de nuestros mensajes, por eso decimos que “el cuerpo habla”; y el tono de la voz empleado, 38% (véase al final de este capítulo la importancia del tono de la voz al decir una sola palabra: “no”).



Otra aplicación de la pragmática de la comunicación es que se le da más importancia al análisis de los efectos que tienen las interacciones que a la búsqueda de las causas: ¿qué importancia tiene investigar quién comenzó una discusión? Es algo parecido a la pregunta ociosa de qué fue primero: el huevo o la gallina. En la teoría general de los sistemas cada actor es, al mismo tiempo, emisor y receptor. De ahí, la búsqueda de la causa en un problema de comunicación puede resultar inútil; lo importante es la finalidad, el para qué, no el por qué. La circularidad es una propiedad fundamental de los modelos de comunicación humana, un comportamiento provoca una reacción respecto del precedente y, a su vez, es inductor del siguiente.

Lo que importa es la finalidad, lo que obtenemos al comunicarnos, no el por qué lo hacemos.

¿Resulta todo esto complicado y teórico? Tal vez sí. Bien se dice que “nada es más práctico que una buena teoría”. Estamos sentando las bases para la comprensión de la pragmática de la comunicación humana. Es como ver un tutorial de cómo conducir un auto antes de comenzar a manejar el auto real. Quizá con los axiomas básicos de la comunicación sea más explícito, o quizá ¡más complicado! Esperamos que no.

Axioma 1. Es imposible no comunicarse

Este axioma se basa en el hecho de que todo comportamiento es de alguna forma un mensaje, o sea, comunicación. Es decir, el comportamiento no tiene su contrario; es imposible no tener algún tipo de comportamiento. Toda conducta comunica algo, aunque no sepamos qué. La conducta puede no ser intencionada, pero al comportarnos de alguna manera algo “se nos escapa” o algo comunicamos. Como hemos visto antes, nuestra conducta puede manifestarse a través de palabra hablada o escrita; puede ser nuestro cuerpo el que se comunica o bien las tonalidades de la voz. En realidad, nos comunicamos... –como dicen los taqueros– “¡con todo!”

A continuación, se exponen algunos casos para ser más explícito: 1) Si alguien viaja en un autobús al lado de otra persona deseosa de platicar a la que solo le con-

testa con monosílabos (sí, no, etc.), le da a entender que no quiere involucrarse en una conversación, tal vez porque está cansada; así, ante la falta de comprensión de los mensajes por parte de la persona deseosa de platicar, acaso saque un libro o una revista para leer o se voltee del lado de la ventanilla para “decir” de modo no verbal: “no tengo deseos de platicar”, “quiero estar en silencio”. 2) Un esposo no le dice a su esposa con palabras “¡qué rica estuvo la comida!”, pero sí se lo “dice” comiendo todo lo del plato; o una chica no le da a su amigo el pésame con palabras, por la muerte de la madre, y sí, en cambio, le da un abrazo cercano que le permite desahogarse llorando. 3) Una actitud atenta y cuestionadora de los estudiantes sin duda da a entender al maestro el siguiente mensaje: “¡qué interesante está su clase!”. Y como estos, hay muchos casos de comunicación mediante la conducta.

En una ingeniosa tira cómica de Carlitos, este está tocando el piano mientras su amiguita observa su propio rostro con un espejo y le dice a su amigo. “Pienso que tengo una sonrisa muy linda”. Carlitos no responde y ella insiste: “Nunca me dijiste que tengo una sonrisa linda, Carlitos. ¿Te parece que tengo una sonrisa linda?” Finalmente, este reacciona y le dice sin convencimiento: “Oh, sí, creo que tienes la sonrisa más hermosa que haya existido desde que el mundo comenzó”. Carlitos continúa tocando el piano mientras la amiga expresa su desencanto: “¡Aunque lo dice, no lo dice!” Sin duda, muchas veces es más convincente nuestro lenguaje corporal que lo que expresamos con palabras.

En este sentido, como no existe la no conducta, tampoco puede existir la no comunicación. ¡No podemos salirnos de la comunicación humana! La siguiente sentencia zen puede ser ilustrativa: “Cuando pienso que ya no pienso en ti sigo pensando en ti. Quiero intentar ahora no pensar que ya no pienso en ti” (Watzlawick, 1979: 25).

Ahora bien, ¿qué sucede cuando decimos que no hubo comunicación? En realidad, comunicación sí la hubo, pero tal vez fue imprecisa, hubo fallas, supuestos y tantos obstáculos para comunicarse (como se verá más adelante). Cuando alguien dice: “¡no quiero hablar!” de facto se comunica para comunicar que no quiere tener una comunicación con palabras. Quizás alguna vez hemos comunicado que no que-

remos o no podemos comunicarnos. Esto genera un malestar en las personas, un sufrimiento emocional (sobre todo en las relaciones íntimas de pareja, familia o amigos) cuando las personas caen en la cuenta de que no logran comunicarse o, peor aún, no logran comunicar lo que quieren comunicar; sufren un dolor existencial por no traspasar las barreras para una comunicación más íntima o cercana. Alguien dijo muy atinadamente: “quien no se comunica se muere”. Por el contrario, qué alivio sentimos cuando logramos comunicar lo que queremos comunicar; cuánta paz nos proporciona superar un “atorón en la comunicación de pareja”; es “la sanación” mediante la comunicación. Sin embargo, ciertamente, la comunicación siempre existe aunque sea solo para expresar: “¡no quiero comunicarme!”

Axioma 2. En toda comunicación existen reglas de relación y niveles de comunicación: el de contenido y el de relación

Cuando un niño le pide a la mamá su leche alzando la voz: “¡mamá, quiero mi leche!”, no solo pide un vaso de leche, también establece un modo exigente de pedirla. El nivel de contenido es el vaso de leche, el nivel de relación es el que el niño tiene el derecho de exigirlo. Ahora bien, los niveles de contenido y de relación pueden modificarse. La mamá puede tener varias respuestas; puede decirle: “quírela, hijo” o “de este modo no te doy nada” o “pídemela por favor y espera un momento, estoy ocupada”. Hay muchas formas de modificar el nivel de relación. El contenido sigue siendo el mismo.

En verdad, al relacionarnos establecemos reglas: la distancia física que mantenemos con la persona al hablar, el tono de la voz, el atrevimiento a preguntar algo, etc. Cuando un maestro dice en clase: “no hablen todos al mismo tiempo, levanten la mano para participar, hable uno a la vez para escucharnos” establece una regla de cómo participar (nivel de contenido) y queda implícita su autoridad para hacerlo (nivel de relación). Por el contrario, cuando un estudiante alza la mano para preguntar: “maestro, ¿usted es soltero o casado, qué edad tiene?” (nivel de contenido), el maestro puede corregir el nivel de relación: “esa pregunta no viene al caso para la clase” o “a qué viene tu pregunta”.

Posiblemente, en una relación de pareja es donde se hacen más evidentes las reglas de relación respecto al respeto y al cómo se consideran los dos dentro de dicha relación: cómo se establecen las reglas, cómo se cambian y actualizan, etc. El esposo, por ejemplo, puede expresar que su familia tiene el hábito de comer todos los domingos con los abuelos paternos y que quiere mantener esa costumbre; la esposa, por su parte, puede decir en buenos términos que le gustaría ir algunas veces a comer con la familia, pero no todos los domingos. Un caso excelente de toma de decisiones y de manejo del poder es el de un matrimonio con cincuenta años de casados. La nuera de este matrimonio y admiradora de la relación bien avenida que ella observaba, le preguntó a su suegra que cuál había sido el secreto o el acuerdo entre ellos. La señora solo le dijo: “Nosotros, cuando nos casamos, determinamos que ante la toma de una decisión cada cual daría su opinión honesta”. “¿Y después qué sucedía?”, preguntó con curiosidad la nuera. La señora le respondió: “Después, alguno de los dos se salía con la suya”. Al hacerle la misma pregunta al suegro obtuvo una respuesta semejante. Es evidente que este matrimonio estuvo fundado en el acuerdo (nivel de relación) de la comunicación abierta y respetuosa, y no sobre la imposición.

Axioma 3. En un proceso de relación puntuamos la secuencia de los hechos

¿Qué significa puntuar la secuencia de los hechos? Pues que a las conductas les buscamos siempre un orden, una secuencia determinada que está en función de nuestra cultura y sistema de creencias o valores. Una serie de conductas tiene un significado para uno, no necesariamente para otro. Una persona que sale todas las mañanas a caminar al parque “para pasear al perro” (una puntuación) podría tener la puntuación contraria si el perro pudiera hablar: “todas las mañanas voy al parque para pasear a mi dueño”. El mismo hecho desde dos perspectivas diferentes. Acaso –ya se dijo antes– es en la relación de pareja donde más evidente se hace la puntuación de los acontecimientos; por ejemplo, el marido reprocha a la esposa haber comenzado una discusión; sin embargo, esta opina

exactamente lo contrario, él es quien comenzó el conflicto. Otro caso: la esposa puede quejarse de que habla mucho porque el marido se queda callado; este, a su vez, se quejará de no poder hablar porque ella no se calla. Y así sucesivamente, ¡hasta el infinito! Cada uno tiene su propia puntuación de los acontecimientos o, dicho de otro modo, su manera de ver una misma realidad. Uno más: una mamá joven se sentía incómoda al “ver” que su hijo adolescente caminaba “intencionadamente” en la calle un metro detrás de ella; este hecho lo interpretaba la madre como rechazo o vergüenza (una puntuación). Cuando le preguntó al hijo por qué lo hacía, el joven le respondió: “Mamá, tengo miedo de que mis amigos crean que ya tengo una novia muy joven y me hagan burla”. Ante esta respuesta, por supuesto, cambió inmediatamente la interpretación que la mamá le había dado a la puntuación de la conducta de su hijo. Hasta se sintió halagada. En efecto, la manera de superar las diferentes puntuaciones de los acontecimientos es recurriendo a la comunicación o, más concretamente, a la metacomunicación, como se verá más adelante.

Axioma 4. Toda comunicación es digital o analógica

Cuando leemos los siguientes avisos: “Diga ¡no! a la pornografía”, “Diga ¡no! a las drogas”, se espera que las personas eviten el consumo de pornografía y de drogas, no solo que expresen la palabra “no”. El letrero puesto en la puerta de un consultorio u oficina: “Toque usted antes de entrar” no es una invitación a entrar después de tocar la puerta, sino un aviso de que si requiere pasar, antes toque la puerta para anunciarse. Lo primero es la comunicación digital, como la marca de un dedo; lo segundo, lo analógico, lo alegórico o metafórico. Cuando hacemos una visita a una familia y la madre nos expresa: “Pasen, están en su casa” (digital), no se espera que las visitas tomen posesión de la casa y pidan las escrituras de la misma, es solo una cortesía para decir “son bienvenidos” (analógico). Una de las habilidades que se adquiere en la comunicación humana es interpretar el sentido analógico en la comunicación digital. Otro caso: cuando una mujer abre su enorme closet o vestidor, observa toda su ropa y le dice disgustada al esposo: “¡No tengo **nada** que ponerme!”; el sentido digital de “nada” no aplica a lo que

está viendo enfrente, un vestidor lleno de ropa; en cambio, el sentido analógico bien puede ser: “Nada de lo que tengo me gusta para esta ocasión”, o bien, una insinuación para el esposo de que le renueve su guardarropa.



“¡No tengo **nada** qué ponerme!”

Investigaciones hechas por el antropólogo Gregory Bateson y algunos psiquiatras de la Escuela de Palo Alto, California, ponen en evidencia la incapacidad o la torpeza para poder interpretar el sentido analógico de la comunicación en los pacientes esquizofrénicos (Bateson, en Jackson, 1984). Como se dijo antes, se preguntan los autores de la Teoría de la Comunicación Humana (Watzlawick et al., 1980) ¿qué hay de cinco en el número cinco? La respuesta es: solo un acuerdo entre las personas. No hay nada digital en el número cinco. Sin duda, muchos de los chistes consisten en tomar de modo digital lo que tiene un sentido analógico. El siguiente caso, tomado de dos payasos españoles, Fofó y Miliki, nos muestra la lectura digital de un aviso en carretera y la torpeza emocional de una empleada para comprender el sentido analógico, todo ello con buen sentido del humor:

Recién llegados a Estados Unidos, nuestra gran preocupación era cómo hacer reír a un público cuya filosofía de vida y costumbres difieren totalmente de las nues-

tras. Buscándole las cosquillas a la gente corriente, en la calle, tratábamos de encontrar su sentido del humor.

En todas las cafeterías de la autopista del Medio Oeste anunciaban con grandes letreros: *Second coffee free*, o sea, el segundo café es gratis. En uno de nuestros primeros viajes, paramos a tomar café en una de aquellas grandes cafeterías.

Al llegar la camarera a nuestra mesa, libreta y lápiz en mano, le pregunté:

—¿El segundo café es gratis?

A lo que me contestó:

—Por supuesto.

Entonces le dije:

—Pues, tráigame el segundo café, por favor.

En cualquier cafetería de nuestro país, la camarera o camarero habría contestado: “¿Está de cachondeo o qué?” o se habría echado a reír o habría dicho: “¡Déjese de tonterías y dígame lo que quiere, que tengo prisa!” Allí no; aquella camarera me explicó que primero tenía que tomarme una taza de café y si quería más, entonces me volvía a llenar la taza.

Es que no quiero la primera taza –le decía yo–; ya que la segunda es gratis, prefiero la segunda.

Entonces ella rebobinaba y comenzaba a explicarme seriamente el rollo.

Esta situación la repetí en más de veinte ocasiones, en ninguna conseguí que la persona de servicio reaccionara con humor a la broma (González-Vallés, 1999: 59-60).

En este orden de cosas, es comprensible por qué en el lenguaje jurídico y en el registro civil no se permiten sentidos analógicos; todos los documentos y las actas tienen que ser escritos en lenguaje digital, textual, aun cuando tengan errores; por ejemplo, el siguiente nombre debe ser escrito de modo completo, no como está en forma digital: Sra. Ma. Gpe. Hdez. Rguez. (Señora María Guadalupe Hernández Rodríguez); incluso, las cantidades se escriben con número y letra y las fechas con letra (§ 1100.00 un mil cien pesos 00/100 moneda nacional; veintiocho de agosto del dos mil diez y siete). Lo anterior evita cualquier interpretación analógica que conlleve problemas legales. Sin embargo, en la vida cotidiana el sentido

analógico es de uso ordinario y por lo general sabemos decodificar su significado: “eres el sol de mi vida” significa que eres muy importante en mi vida; “está como león enjaulado” es igual a que está muy fastidiado; “viene muerto de hambre” equivale a que trae un hambre atroz; “viene echando tiros” es decir que viene muy guapa; “me trae *cacheteando* el pavimento” denota que estoy muy prendado de ella; “cayendo el muerto y soltando el llanto” establece que hay que pagar de inmediato al recibir el producto; y “sobre el muerto las coronas” significa que hay que concluir un asunto y dejarlo en paz.

Axioma 5. La simetría y la complementariedad en las interacciones; la metacomunicación en las relaciones humanas

La simetría en la interacción se define en la igualdad (a las dos personas les gusta ir al cine); en cambio, la complementariedad es definida por la diferencia (al señor le gusta el fútbol y mientras ve el juego por televisión, la esposa prefiere pintar o leer). En una relación de pareja es importante que se den las dos, la simetría y la complementariedad, es decir, que existan áreas similares (algo que a los dos les guste hacer), como respetar los gustos y las diferencias individuales (complementariedad): si uno habla, el otro escucha; ella desayuna con amigos un día a la semana y él sale a correr al parque, etc. No obstante, la simetría también puede convertirse en algo problemático cuando entre dos personas se comienza a dar una “escalada simétrica negativa”, o sea, uno y otro hacen algo recíproco que molesta mutuamente. Por otro lado, qué grato es cuando los dos están en una época llamada “escalada simétrica positiva”, donde cada uno realiza aquello que hace sentir bien al otro. Las personas involucradas en una “escalada” tipo negativo necesitan recurrir a un proceso avanzado de comunicación, un nivel superior, llamado metacomunicación. Es el nivel al que acuden las personas con el fin de alcanzar una buena “salud comunicacional” o el hábito de comunicarse.

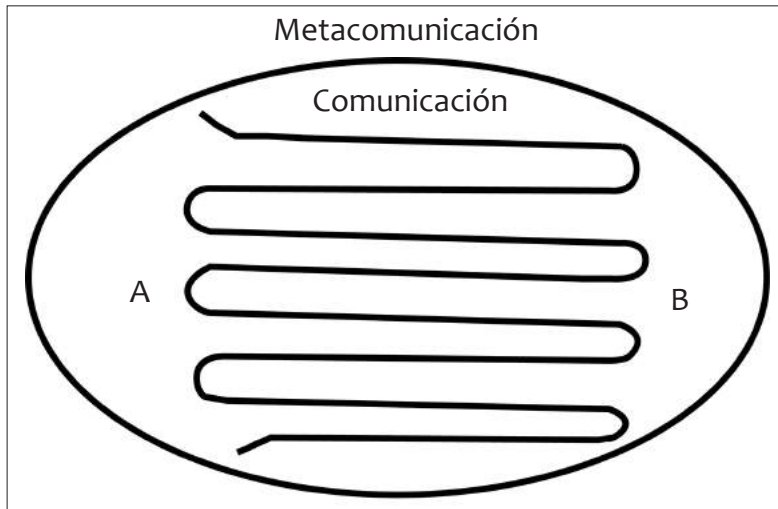
La metacomunicación

¿Qué es la **meta**comunicación? El prefijo **meta** indica “más allá de”, es decir, comunicar acerca de la comunicación o más allá de la comunicación; o bien, dejar el

nivel uno de comunicación para acceder a otro superior. Los siguientes ejemplos son más ilustrativos: un grupo de trabajo establece reglas claras de operación; sin embargo, llega el momento en que estas deben ser actualizadas o cambiadas, para lo cual necesitamos de una **metarregla** a fin de modificar una regla establecida. Otro caso: existen varios métodos en la investigación tales como experimental, inductivo, cualitativo, cuantitativo, etc., del mismo modo que hay un sinfín de mensajes en la comunicación. Cuando se estudia la metodología se recurre a un conjunto de métodos y no a uno en particular, escalando ya a un nivel lógico superior. De igual manera, cuando dos personas se comunican acerca de la comunicación entre ellas, acceden a un nivel superior de comunicación que les permite ver, en perspectiva, cómo se relacionan. De ahí, algunas expresiones **metacomunicativas** como las siguientes: “¿qué nos pasa?”, “no sé qué es lo que me pasa”, “¿ya te diste cuenta de que no nos estamos entendiendo?”, “creo que no nos estamos escuchando”, “¿qué me quisiste decir?, “explícamelo nuevamente para que te entienda”, “no me siento escuchada por ti”, “¿tú dijiste eso?”, etc. Al momento en que las personas se detienen y observan cómo se comunican, este nivel **meta** les permite verse en perspectiva para poder mejorar o cambiar. El cantante José José interpreta una conocida canción intitulada *Vamos a darnos tiempo*, totalmente metacomunicativa, donde el cantante no juzga a su pareja ni le apunta con el dedo, solo constata una realidad entre los dos. Cito el primer verso:

Qué difícil es cuando las cosas no van bien,
tú no estás feliz y eso me pasa a mí también,
porque hemos perdido la frescura del amor,
el respeto por los dos
discutiendo a cada rato sin razón.

El siguiente esquema puede ayudar a comprender mejor la metacomunicación y, sobre todo, a incorporarla a la vida personal:



Estudios realizados por el equipo del antropólogo Gregory Bateson (Jackson, 1984), en familias donde se detectó un hijo con esquizofrenia, han comprobado que dichas familias gravemente perturbadas no tienen niveles metacomunicativos; es decir, los hijos no pueden aprender las aptitudes para discriminar bien los mensajes de las personas, sobre todo de los padres, y moverse adecuadamente en la intrincada red de mensajes cotidianos. Imaginemos a una madre muy perturbada que dice a su hijo: “estoy muy triste”, y al mismo tiempo suelta una carcajada; el niño necesita discriminar el mensaje; si atiende a las palabras buscaría abrazar a la mamá para consolarla y ella lo rechazaría; pero como contradice el lenguaje corporal al reír, entonces el niño puede reír con la madre y ser castigado por ella; de ahí que el niño queda atrapado en lo que dichos investigadores llaman “doble vínculo”. Desde luego, el asunto quedaría esclarecido si el niño pudiese decir a la madre: “me dices que estás triste y al mismo tiempo te ríes, tú te contradices, ¿a qué le hago caso, estás triste o alegre?”; pero un hijo en esas condiciones no dispone de esa posibilidad, esto es, no tiene aptitudes **metacomunicativas**; se encuentra atrapado en un “doble vínculo” y gravemente perturbado para la comunicación; no sabe qué pasa con lo que pasa. Otro caso es el de un joven con esta grave limitante de comunicación, que al ver el anuncio en el consultorio del

psiquiatra en un hospital donde se lee “Toque usted la puerta antes de entrar”, tocaría la puerta y entraría (mensaje digital); o bien, si estuviera en una obra de teatro donde un actor grita según el guion “hay un incendio, hay que llamar a los bomberos”, trataría de llamarlos al comprender de modo digital que **hay** un incendio. Desafortunadamente, él no ha crecido con la capacidad de discriminar los niveles comunicativos digital y analógico.

Lo anterior está ya dentro del campo de la comunicación patológica y no es lo habitual en nuestras relaciones.

Una forma más sencilla para observar la **metacomunicación** está en la siguiente frase de Gustav Ichheiser (en Aguado, 2008):

Si la gente que no se comprende,
comprendiera al menos que no se comprende,
se comprendería mejor
que cuando, sin comprenderse,
ni siquiera comprende
que no se comprenden
los unos a los otros.

La frase, parecida a un trabalenguas, encierra, sin embargo, una gran verdad. Al desglosar su contenido percibimos que cuando la gente quiere llegar a comprenderse y continúa obsesionada por comprenderse (nivel uno de la comunicación), se frustra al no poderse comprender; hasta que finalmente llegan a comprender que no se comprenden (nivel dos, **metacomunicación**), entonces alcanzan un nivel más alto de comunicación y al menos logran un primer nivel de comprensión: comprenden que no se comprenden. Cuántas parejas comienzan a relacionarse mejor cuando, al borde del precipicio, caen finalmente en la cuenta de que no se comprenden. Ya dieron entonces un primer paso de comprensión.

LA COMUNICACIÓN Y LOS JUEGOS DE LENGUAJE: LUDWIG WITTGENSTEIN

Los límites de mi lenguaje son los límites de mi mundo.

LUDWIG WITTGENSTEIN

Wittgenstein fue un filósofo y lógico austriaco, nacionalizado británico. Elaboró una compleja e interesante teoría sobre la relación entre pensamiento y lenguaje que ha tenido mucha influencia sobre el pensamiento contemporáneo. El desarrollo de su teoría se ha dividido en dos etapas o periodos a medida que el autor fue evolucionando en sus concepciones; ambos son muy importantes para la temática de la comunicación humana.

La primera etapa del pensamiento, llamada “el primer Wittgenstein”, se encuentra en un libro con título en latín, *Tractatus lógico-philosophicus*, donde el autor aborda sus principales aportaciones sobre el lenguaje, la concepción del mundo y la forma lógica. Para él la lógica es la estructura sobre la que se levanta nuestro lenguaje descriptivo o nuestra ciencia y lo que se considera “nuestro mundo”, es decir, lo que nuestro lenguaje describe. El mundo es la totalidad de los hechos; por ejemplo, en un caso de conflicto entre dos personas, el mundo sería las dos versiones de los hechos, no una sola (un tío mío solía expresar: “¡hay que escuchar repicar las dos campanas!”). Otra tesis sobresaliente del autor dicta que el pensamiento es una representación de la realidad, y esta es todo aquello que se puede describir con el lenguaje; por ello, los límites de mi lenguaje son los límites de mi mundo. Dicha concepción coincide con la de un hombre sabio yaqui, don Juan, para quien lo que llamamos “realidad” en verdad son “pinturas” o descripciones del mundo (Castaneda, 1996: 19), por lo que nadie debe considerar “su mundo” como el verdadero o el único, ya que tenemos diversas visiones de la realidad. En otro lugar don Juan afirma que “el mundo que todos conocemos es solamente una descripción” (Castaneda, 1998: 9). Esto aplicado a nuestra realidad significa que un lenguaje pobre o limitado muestra un mundo empobrecido, aseveración válida particularmente para el lenguaje de los jóvenes en la actualidad, que tiende a ser

cada vez más reducido y menesteroso. Según un estudio, los jóvenes usan en sus conversaciones ordinarias un vocabulario de solo 500 palabras para comunicarse (González-Vallés 2013: 207), lo cual representa desde luego a un mundo empobrecido y sintético.

A continuación dos citas famosas de Wittgenstein para terminar esta revisión de la primera etapa de su pensamiento: “De lo que no se puede hablar, hay que callar” y “Mi obra se compone de dos partes: de la que aquí aparece, y de todo aquello que no he escrito. Y precisamente esta segunda parte es la más importante”. (citado en Wikipedia, 2018, párr. 19, 23).

La segunda etapa o el llamado “Segundo Wittgenstein” refleja la evolución del pensamiento del autor británico, cuya fase tiene un carácter pragmático, donde no busca ya las estructuras lógicas del lenguaje, sino estudiar cómo se comportan los usuarios de un lenguaje, de cómo aprendemos a hablar y para qué nos sirve, cómo se usa. En esta etapa cobra particular importancia lo que el autor llama “juegos de lenguaje”, relevante para nuestro tema. Hablar un lenguaje es parte de una actividad humana, refleja un estilo de vida, una visión del mundo o una ventana hacia este. Del mismo modo que un individuo personifica diferentes roles en un día (puede ser esposo al convivir con su mujer, padre cuando acompaña a sus hijos a la escuela, médico ante pacientes, portero en un equipo de fútbol, socorrista en la Cruz Roja), diferentes “juegos” de vida y diferentes “juegos de lenguaje”, algo semejante a las diversas máscaras utilizadas en el antiguo teatro griego para representar roles de vida. Un cambio de idioma o de cultura implica una visión distinta de vida, pasar de un idioma a otro no es tan solo decir lo mismo en otra lengua, sino tener otra visión del mundo; por eso se dice que cada idioma es una nueva visión del mundo; por ejemplo, es difícil expresar sentimientos y emociones profundos en un idioma que no sea la lengua materna. El siguiente autor, Samuel Bois (González-Vallés, 2013: 15-16), nos comunica su experiencia de cómo un cambio de idioma implica un cambio de cultura y de visión del mundo: “Mi lengua madre es el francés, y ahora escribo en inglés. Hube de volver a nacer culturalmente. No veo las mismas cosas, no observo los mismos eventos cuando cambio de mi cerebro inglés al francés. Al cambiar de lengua,

cambio también como observador y siento cambiado mi entorno al mismo tiempo” (González-Vallés, 2013: 15-16).

Es la multiplicidad de “juegos de lenguaje” y lo que conlleva en la vida diaria como ajustes, desajustes y reajustes.

En los siguientes ejemplos se puede observar la multiplicidad de juegos de lenguaje utilizados en la vida cotidiana:

Dar órdenes y obedecerlas.

Describir la apariencia de un objeto o dar sus medidas.

Construir un objeto a partir de una descripción (un dibujo).

Reportar un evento.

Especular acerca de un evento.

Formar y probar una hipótesis.

Presentar los resultados de un experimento en tablas y diagramas.

Inventar una historia y leerla.

Actuar en el teatro.

Cantar en un coro.

Adivinar acertijos.

Hacer un chiste, contarlo.

Resolver un problema de aritmética aplicada.

Traducir de un lenguaje a otro.

Solicitar, agradecer, maldecir, saludar, orar, etcétera (Tomasini, 1995: 32).

Podríamos añadir: y tantos más.

Una síntesis de algunas de las aportaciones de Wittgenstein al pensamiento, al lenguaje y a la comunicación se enuncia a continuación:

- El lenguaje es una forma de vida, un estilo de vida, una segunda naturaleza, una visión del mundo. Por ejemplo, algunos casos de diferentes culturas: a) Los nativos inuit de Alaska para decir “nieve” utilizan varias palabras, indispensables para su sobrevivencia. b) Los tuaregs de África, por su parte, utilizan otras tantas para decir “arena”, nece-

sarias en su vida. c) Nosotros utilizamos solo dos palabras para referirnos a un hermano(a) del papá o de la mamá y al esposo(a) de estos que es la palabra “tío(a)”, ya sean hermanos o hermanas del padre o de la madre o sus parejas, todos son tíos. d) En cambio, en la India no es lo mismo el hermano del padre que el hermano de la madre, y así sucesivamente; allí se emplean ocho palabras para mencionar a un “tío”, mientras nosotros solo usamos dos: tío o tía. e) La tribu tremiars en Malasia únicamente utiliza tres palabras para enunciar los numerales “uno, dos y... muchos” (complicado problema para los misioneros al tratar de explicar la Trinidad). f) Los bosquimanos de Sudáfrica no incluyen la palabra “culpa” en su vocabulario (González-Vallés, 2013: 148-149).

- El mundo o la realidad es una colección de cosas, personas y acontecimientos comprensibles a través del lenguaje como forma de vida.
- El mundo es la totalidad de los hechos, no de las cosas; es todo lo que acontece, no nada más el significado sino también su uso.
- Cabe destacar lo que representa la vida comunitaria, la convivencia y la relación con los demás, que yo no soy lenguaje sin el otro, no aprendo lenguaje sin el otro. La cultura se hace porque somos lenguaje, todos los seres humanos somos palabra.

CONCLUSIONES

Para concluir, podemos resaltar los puntos más importantes de este importante capítulo que sienta las bases de la comunicación humana:

- Estamos inmersos en procesos continuos de comunicación, no podemos dejar de comunicarnos. Vivir es convivir, vivir es comunicarse. No existe la no conducta, no existe la no comunicación, sino la comunicación imprecisa o poco clara. Siempre nos comunicamos.
- Los axiomas básicos de la comunicación evidencian cómo la comunicación crea lo que llamamos “realidad”, la importancia de las reglas en las relaciones y cómo la comunicación puede ser digital o analógica y

tener un nivel de contenido o de relación. A su vez, la importancia de comunicar acerca de la comunicación, es decir, metacomunicar, para que nuestras relaciones humanas sean más significativas.

- En cuanto a las aportaciones de Wittgenstein, el pensamiento es una representación de la realidad. La realidad es aquello que se puede describir con el lenguaje; vivimos y representamos diferentes “juegos de lenguaje” en la vida diaria; el lenguaje solo es posible con el otro; la cultura se hace porque somos lenguaje. Los límites de mi lenguaje son los límites de mi mundo.

Una buena síntesis de la intencionalidad de este capítulo es lo expresado por Bandler y Grinder (1982), que conviene leer y releer detenidamente: “Usamos el lenguaje para representarnos el mundo y para comunicarnos unos a otros nuestras representaciones del mundo”.

ALGUNAS PRÁCTICAS SUGERIDAS

1. La base de la comunicación asertiva es tener buena comunicación consigo mismo, es decir, mensajes de calidad para expresarse de sí mismo y de su propia realidad, así como las expectativas que cada uno tiene sobre un día, el más importante para uno mismo (hoy), sobre la vida, la salud, el amor, el matrimonio, etc. En congruencia con lo anterior, leer y cantar la siguiente composición del cantante catalán Joan Manuel Serrat, sobre la manera de vivir el día de hoy, el día más importante de la vida:

¡Hoy puede ser un gran día!

Hoy puede ser un gran día,
plantéatelo así;
aprovecharlo o que pase de largo
depende en parte de ti.

Dale el día libre a la experiencia
para comenzar,
y recíbelo como si fuera
fiesta de guardar...

No consientas
que se esfume,
asómate y consume
la vida a granel...

Hoy puede ser
un gran día.
¡Duro, duro con él!

Hoy puede ser
un gran día
donde todo está
por descubrir,
si lo empleas
como el último
que te toca vivir...

Saca de paseo los instintos
y ventíalos al Sol,
no dosifiques los placeres,
si puedes derróchalos...

Si la rutina te aplasta
dile que ya basta
de mediocridad.

Hoy puede ser
una gran día...

¡Date la oportunidad!

Hoy puede ser un gran día
imposible de recuperar,
un ejemplar único.

¡No lo dejes escapar!...
Que todo
cuanto te rodea
lo han puesto para ti.
No lo mires
desde la ventana
y siéntate al festín.
Pelea por lo que quieres
y no desesperes
si algo no anda bien.
Hoy puede ser
un gran día
¡y mañana también!
¡Hoy puede ser
un gran día!
¡Duro, duro, duro,
duro con él!

2. Leer el siguiente texto sobre el saber decir “No” con una adecuada entonación:

No

No es No y hay una forma de decirlo: No.

Sin admiración ni interrogantes ni puntos suspensivos.

No, se dice de una sola manera, es corto, rápido, monocorde, sobrio y escueto.

No, se dice de una sola vez, No.

Con la misma entonación, No.

Como un disco rayado, No.

Un No que necesita de una larga caminata o una reflexión en el jardín no es No.

Un No que necesita explicaciones y justificaciones, no es No.

No tiene la brevedad de un segundo,
es un No para el otro porque ya lo fue para uno mismo.
No es no, aquí y muy lejos de aquí.
No, no deja puertas abiertas ni entrampa con esperanzas.
Ni puede dejar de ser No, aunque el otro y el mundo se pongan patas arriba.
No es el último acto de dignidad.
No es el fin de un libro sin más capítulos ni segundas partes.
No, no se dice por carta ni se dice con silencios ni en voz baja ni gritando
ni con la cabeza gacha ni mirando hacia otro lado ni con símbolos devueltos
ni con pena y menos aún con satisfacción.
No es No porque no.
Cuando el No es No, se mirará a los ojos
y el No se descolgará naturalmente de los labios.
La voz del No no es trémula ni vacilante ni agresiva y no deja duda alguna.
Ese No es una negación del pasado, es una corrección al futuro.
Y solo quien sabe decir No puede decir Sí.

3. Un cuento muy significativo sobre la visión de la realidad es el siguiente: alguien llevó a cinco invidentes para que tocaran a un elefante y dieran su descripción del mismo. Uno tocó las patas y describió al elefante como cuatro columnas; otro tocó los colmillos y describió al elefante como algo largo y puntiagudo; uno más tocó el cuerpo y describió algo voluminoso; el cuarto tocó la cola y le pareció que el elefante era una cuerda gruesa y larga; finalmente, el quinto invidente tocó las orejas y le pareció que un elefante era algo que servía para ventilarse... ¡Nadie tuvo una visión completa de la realidad! Se dice que la cercanía de los árboles impide ver el bosque.

4. Leer el siguiente texto sobre la brillantez emocional en la comunicación en la docencia –los valores en la comunicación– y el aprendizaje de la honestidad a través de la relación en la docencia (Guevara-Niebla, 2006: 223-225):

La moral en el salón de clases

He aquí dos anécdotas de hechos reales:

1. Un profesor, militante de un partido político, es nombrado candidato a diputado en el distrito donde se encuentra su escuela. Él aprovecha la tribuna del aula para hacer proselitismo entre sus alumnos a favor de su candidatura e, incluso, organiza con ellos algunas actividades de propaganda política. ¿Es moralmente correcta la conducta del maestro? ¿Se puede usar el salón de clases como foro y hacer propaganda a favor de un partido? ¿Puede ser el ejercicio del magisterio una práctica políticamente neutral?
2. Al final de un examen, dos alumnos que se hallaban sentados uno junto al otro presentaban sus hojas de respuesta con los mismos errores. Se trataba de errores notables. Cuando el maestro les hace ver la coincidencia, ambos aseguran no haber copiado. ¿Cómo debe actuar el maestro ante estas circunstancias?

Ejemplos típicos del carácter moral que con frecuencia enfrentan los maestros. Cierta herencia positivista nos acostumbró a pensar que la educación era exclusivamente intelectual –mera adquisición de conocimientos– y nos llevó a descuidar su dimensión moral y formativa del carácter. Este descuido pretende ser corregido por el actual gobierno federal.

En su capítulo “Estrategias y Acciones” (pp. 47-48), el Programa de Desarrollo Educativo 1995-2000 hace consideraciones como esta:

Para los maestros y los padres de familia debe ser claro que la formación básica no solo aspira a que los niños y los jóvenes adquieran conocimientos y competencias intelectuales de carácter esencial. También se pretende que la experiencia escolar sea adecuada para apropiarse de valores éticos y para desarrollar actitudes que son el fundamento de una personalidad sana y creadora de relaciones sociales basada en el respeto, el apoyo mutuo y la legalidad.

Se busca, dice el programa, formar al niño dentro de los valores como la autoestima, el respeto, la tolerancia, la libertad y, así mismo, desarrollar en ellos la responsabilidad, la cooperación, la disciplina racionalmente aceptada y el gusto por aprender.

Este giro de los contenidos hacia la educación moral es, evidentemente, una respuesta concreta al grave problema de moralidad pública que enfrenta este país.

Sin duda, ha sido un acierto de la SEP explicitar esta dimensión educativa hasta ahora no suficientemente atendida. A los mexicanos nos preocupa, en particular, el problema de la corrupción y nos interesa que la escuela contribuya a exaltar su valor opuesto, la honestidad.

Los maestros deben enseñar a los niños a decir la verdad y a actuar conforme a los valores que creemos son verdaderos; al mismo tiempo, debe combatir la mentira, el silencio cómplice, el robo, el engaño, el difamar o el calumniar. El objetivo, desde luego, es formar una ciudadanía virtuosa que pueda reconstruir, sobre el cimiento de una sana moralidad, la convivencia entre los mexicanos.

En relación con los dilemas presentados al inicio de este capítulo, el catalán Jaume Trilla, en su libro *El profesor y los valores controvertidos* (1992), sostiene la tesis de que es posible y deseable que el profesor conserve en el aula una actitud neutral ante temas en litigio como la política partidista (le llama neutralidad de procedimiento). (Nota: El segundo caso citado se abordará en el capítulo cinco.)

5. A propósito de los “juegos de lenguaje” (Wittgenstein), leer el siguiente texto sobre una de las palabras más multifuncionales de nuestro idioma, la palabra “madre”, desde luego con buen sentido del humor.

¿Qué significa **madre** para los mexicanos?

1. **Alegría:** “¡Qué a toda madre!”
2. **Ubicación geográfica:** “¿Dónde está esa madre?”
3. **Valor dietético:** “¡Trágate esa madre ya!”
4. **Adjetivo calificativo:** “¡Qué poca madre tienes!”

5. **Escepticismo:** “¡No te creo ni madres!”
6. **Venganza:** “Vamos a darle en su madre”.
7. **Accidente:** “Se dio en la madre”.
8. **Efecto visual:** “No se ve ni madres”.
9. **Sentido del olfato:** “Huele a madres”.
10. **Especulación:** “¿Qué madre es eso?”
11. **Superlativo:** “A todísima madre”.
12. **Admiración:** “Está de poca madre”.
13. **Sorpresa:** “¡Madres!”
14. **Exceso de velocidad:** “Va hecho la madre”.
15. **Egoísmo:** “No me dio ni madres”.
16. **Sentido del gusto:** “Sabe a madres”.
17. **Pasado imperfecto:** “No tuviste madre”.
18. **Trabajo o tarea:** “Vamos a hacer esa madre”.
19. **Violencia:** “¡Le rompiste todita su madre!”
20. **Ánimo:** “¡Échale ganas con esa madre!”
21. **Desorden:** “¡Qué desmadre!”
22. **Despectivo:** “¡Vales pa’pura madre!”
23. **Alquimista:** “Lo que toca le da en la madre”.
24. **Juramento:** “¡Por mi madre!”
25. **Mecánica:** “¿Y esta madre, cómo funciona?”
26. **Fracaso:** “¡Ya valió madres!”
27. **Reclamo:** “¡Qué poca madre!”
28. **Negativa rotunda:** “¡Ni madres!”
29. **Amistad:** “¡Es a toda madre!”
30. **Recuerdo:** “¡Madre solo hay una!”

(Por eso, en cualquier momento o lugar la recuerdas.)

6. Con relación a la formación de reglas y a la organización personal, hago aquí una pregunta curiosa al estudiante o al lector: “¿Tendiste hoy tu cama?” Sí, la pregunta es si antes de salir de casa para la universidad o el trabajo, tendiste hoy la cama.

Cabe la pregunta: ¿y eso qué tiene que ver con el desempeño personal? ¡Mucho! Se dice que hasta el más largo viaje empieza con el primer paso. El éxito en la vida y la organización personal comienzan con pequeños hábitos como tender la cama todos los días después de levantarse; no dejar pendientes, resolver de inmediato. Es igual que la formación de hábitos para el estudio y la organización personal: hacer los trabajos de inmediato, de una vez, no dejar pendientes. Una cama sin tender o dejarla para que otro la tienda, es un reflejo de falta de responsabilidad personal en las pequeñas cosas: “Si tiendes tu cama cada mañana, habrás cumplido la primera tarea de tu día... Si no puedes hacer las cosas pequeñas correctamente, jamás harás las cosas grandes correctamente... Si quieres cambiar el mundo, empieza por tender tu cama” (McRaven, 2017: 158-159).

Video recomendado para entender la comunicación pragmática

<https://www.youtube.com/watch?v=aGwE8WfOH1w>

Video recomendado para entender los axiomas de la comunicación

<https://www.youtube.com/watch?v=R-9CK42KqdU>

Video recomendado para entender la teoría de los juegos de lenguaje

<https://www.youtube.com/watch?v=-WbPAyWJSIY>

2. MEDIOS MÁS USUALES PARA LA COMUNICACIÓN HUMANA. EL FENÓMENO DE LA PROYECCIÓN EN LA COMUNICACIÓN

Este es mi secreto. Es muy sencillo:

Solo se ve bien con el corazón.

Lo esencial es invisible a los ojos.

ANTOINE DE SAINT-EXUPÉRY, *El principito*

¿Cómo debo proceder para hacer la pregunta apropiada, Don Juan?

Pregunta nada más: ¿tiene corazón este camino?

CARLOS CASTANEDA, *Las enseñanzas de Don Juan*

Para pasar de un lado a otro del río o de una barranca o para atravesar un foso se precisa construir puentes. Estos unen dos extremos. Lo mismo que para poder llegar al otro, para comunicarse, se precisan “puentes”, o sea, medios de comunicación.

Son muchos los medios que empleamos para comunicarnos. Lo importante es hacerlo, crear un puente para llegar al otro o a los demás, no importa qué medio o qué forma se emplee. Según Marshall McLuhan (1988), es válido decir que “el medio es el mensaje”. Esto es, el canal empleado también es un mensaje, el modo de comunicarnos también comunica, es un metamensaje: todo comunica.

De entre los muchos medios utilizados para la comunicación, hay algunos más empleados en la vida cotidiana y en la docencia. También nos comunicamos a través del fenómeno llamado proyección. Abordaremos, primero, los medios

más habituales para la comunicación y, segundo, el fenómeno psicológico de la proyección en la comunicación.

MEDIOS MÁS USUALES PARA LA COMUNICACIÓN

Los que más empleamos en las relaciones humanas y en la vida cotidiana son los siguientes:

1. La palabra hablada o escrita
2. El cuerpo: postura corporal, ojos, mirada, rostro, manos, tono de la voz, sueños
3. El silencio
4. Las actitudes
5. Cuentos e historias
6. Signos, símbolos, señas
7. Imágenes, tiras cómicas
8. La mímica, la danza, la música y las canciones
9. Tecnología móvil e internet

A continuación veamos cada uno de estos medios.

La palabra hablada o escrita

La sabiduría se reconoce en la conversación;
la instrucción se ve en el discurso.

Sirácidas 4,24

Uno de los avances más importantes dentro de la historia del ser humano es la palabra. La hemos creado y desarrollado para comunicarnos los unos con los otros (aunque el profesor John Keating, en la película *La sociedad de los poetas muertos*, corrige a los estudiantes –con buen sentido del humor– al decirles que el lenguaje fue inventado para conquistar a las mujeres). Lo cierto es que la palabra

es el medio más habitual que utilizamos en nuestra comunicación. Con la palabra –antes dicho– comunicamos 7% de nuestros mensajes. El resto es el tono de la voz y el lenguaje del cuerpo.

En la presentación de los libros de la colección Biblioteca del Universitario de la Universidad Veracruzana, Sergio Pitol cita al escritor ruso Mijaíl Bajtín:

...el más grande don que el mundo nos ofrece al nacer es una lengua acuñada, desarrollada y perfeccionada por millares de generaciones anteriores. **Hemos, los humanos, recibido la palabra como una herencia mágica.** Uno sabe quién es por la palabra. Y nuestra actitud ante el mundo se manifiesta también por la palabra. La palabra, tanto oral como escrita, es el conducto que nos comunica con los demás. Le permite salir a uno de sí mismo y participar en el convivio social (Pitol, en Dostoievski, 2013: 8-9, sin negritas en el original).

La palabra es un gran don para los humanos; por ello, se erige como el principal medio de comunicación humana. En épocas anteriores, el “dar su palabra” tenía mayor valor que actualmente, significaba un compromiso sagrado, “el valor de la palabra dada”. Cuando alguien “daba su palabra” se daba a sí mismo. En cambio, ahora tienen más importancia los compromisos pactados por escrito, sobre todo en las operaciones comerciales.

**“EL VALOR
DE LA
PALABRA
DADA”**

Usamos la palabra oral o sonora para pedir algo, un servicio, ayuda (“¿me quieres ayudar a levantar este mueble?”, “quiero este libro”, “¡auxilio, por favor!”); para defendernos o pedir respeto (“por favor, déjame en paz”, “no me molestes”,

“¡párale ya!”); para expresar afecto o reconocimiento (“te quiero mucho”, “me gustó mucho lo que me dijiste”); para corregir (“no vuelvas a llegar tarde al examen”, “pídelo por favor”) y tanto más. Creamos nuevas palabras para precisar lo que queremos decir, llamados neologismos, que sustituyen a otras palabras en desuso o imprecisas, o por no representar la intención motivo del mensaje. Algunos neologismos que han sustituido palabras menos precisas son los siguientes:

- Evaluación/examen
- Estilista/pelequero
- Tablajero/carnicero
- Operador ecológico/barrendero
- Maquinista/operador
- No acreditó/reprobó
- Experiencia educativa/materia, asignatura
- Débil visual/ciego
- Hipoauditivo/sordo
- Docente, maestro, facilitador/profesor, catedrático
- No atendido/rechazado
- Capacidades diferentes/discapacitados
- Estudiante/alumno
- Nodos/unidades
- Cátedra/unidad de aprendizaje
- Muebles “viejos”/muebles “antiguos”

Asimismo, surgen nuevas palabras de acuerdo con el avance tecnológico o los nuevos descubrimientos; desde que el ser humano llegó a la Luna se creó el término “alunizar”, dado que la palabra “aterrizar” no era aplicable. En el caso de las TIC (tecnologías de la información y la comunicación) hay un gran número de nuevos términos; por ejemplo, dispositivo móvil, celular, laptop, multimedia, ratón, arroba, cursor, buscador, ícono, antivirus, etc. Palabras como ecología, ecosistema, transgénico, gay, fundamentalista, retardo en el desarrollo, sociedad en convivencia, sida, virus, vacuna, etc. y tantas otras forman parte de la amplitud

del lenguaje que se actualiza día con día. En ocasiones, también se emplean palabras con menos carga emocional o con doble lenguaje; por ejemplo, un coronel de la defensa en los Estados Unidos al hablar del misil Titán 2 (seiscientos treinta veces más potente que la bomba lanzada sobre Hiroshima) expresaba que tenía “un largo poder perturbador”. A su vez, el expresidente de ese país, Ronald Reagan, bautizó el misil MX en su momento como el “guardián de la paz”. Un agente de tránsito consideraba que las llamadas “mordidas” eran en realidad “reconocimientos” de los ciudadanos a la labor de estos servidores públicos. Así, tantos casos como justificaciones o racionalizaciones.

Ahora bien, conforme a Wittgenstein, cada lenguaje es una ventana al mundo, una visión del mundo. El lenguaje se compone ante todo de palabras; sin lenguaje no hay pensamiento; nuestro lenguaje es un espejo de la mente. Aunque los traductores llevan una palabra de una lengua a otra (el traductor de Google es una herramienta), la carga emocional es difícil de traducir a menos que se comprenda la cultura de esas dos lenguas. Como se ha dicho, la palabra “nieve” no tiene la misma carga emocional para nosotros que para los esquimales, al igual que “tormenta de arena”, “agua” y “oasis” para los beduinos. La expresión “abrió una botella de vino” entre nosotros (para festejar), no se comprende igual en francés; habría que añadir “abrió una buena botella de vino” (un champagne), aunque la traducción no sea exacta; es decir, se traducen no solo las palabras sino también la cultura.

Un diccionario de sinónimos es muy útil para un escritor. Decir lo mismo con una palabra distinta evita repeticiones y habla bien de la riqueza del vocabulario del escritor. Sin embargo, cada palabra es única, así como cada persona; cada palabra tiene su propia huella digital. Decir, por ejemplo, casa, piso, apartamento, vivienda, morada, hogar, mansión, habitación, residencia, domicilio, jacal, choza, etc., sin duda se refieren a lo mismo, esto es, un inmueble para vivir, pero no son equivalentes. “Casa” refiere a la construcción física; en cambio, “hogar” es la relación emocional al interior de la casa. Podemos extender una invitación diciendo: “ven a mi casa”, mas no “ven a mi hogar”; este es el ámbito privado de la familia. El escritor libanés Gibrán Jalil Gibrán, autor de *El profeta* (1974), cuando escribió este libro no estuvo satisfecho hasta haber puesto la palabra correcta en

el lugar correcto. Por su parte, otro escritor demanda que las cosas sean lo que significa su nombre. De este modo, no es lo mismo llamar a la novia “mi amor”, “mi cielo”, “mi vida”, que “mi gorda” o “flaca”, etc. En el vocabulario utilizado en familia, llamar a la esposa “mi reina” es apropiado, mas no llamar así a una hija. En dicha terminología, los padres son el rey y la reina, las hijas son princesas y los hijos príncipes. Pareciera que el léxico es escrupuloso; pero no lo es. Baste citar un caso real de la importancia –como lo señala Gibrán– del vocabulario adecuado: cuando un matrimonio tuvo a su primera hija, el padre –emocionado de ser padre de una niña– dijo a su esposa: “hasta ahora fuiste mi reina; ahora mi reina será mi hija”. Esta simple expresión generó un conflicto emocional oculto con el esposo y una relación ambivalente y conflictiva de la madre con la hija. ¡Ella es la reina, la hija una princesa!

Cabe aquí mencionar un caso concreto del uso de la palabra escrita en la traducción, el del escritor inglés Gilbert K. Chesterton, quien necesitó que un libro suyo fuese traducido al francés. Gibrán señala que un traductor, si es bueno, debe expresar la magia de una lengua con la magia de otra. Es decir, no basta traducir las palabras, sino también la cultura o la magia de una cultura a la otra, lo cual es más difícil. En el caso de Chesterton, la traductora o, más bien dicho “adaptadora”, tuvo que adecuar el estilo barroco, exuberante, lleno de idas y venidas del autor a la mentalidad clara y cartesiana de los franceses. “La ‘adaptadora’ (más que traductora) empuñó resueltamente las podadoras y recortó con libertad cuanto le parecía sobrante en el tupido follaje chestertoniano, con lo cual nos dio un admirable libro francés escrito por un eminente escritor inglés” (A. Brambila, *Nota del traductor*, en San Agustín, 1996: 6). La aprobación del autor no pudo tener mejor reconocimiento para un “traductor”: “Así me habría gustado escribir mi libro si lo hubiera escrito en francés”, dijo un satisfecho escritor inglés.

Es relevante citar aquí un hecho histórico de un “traductor” muy atinado. Sucedió en tiempo del Imperio austro-húngaro, en un pueblo albanés. Un comandante austriaco había recibido la orden de tomar represalias contra los habitantes de un pueblo si se negaban a cumplir al pie de la letra una serie de exigencias austriacas. Por fortuna, ninguno de los soldados hablaba albanés y los pobladores no

hablaban la lengua de los soldados. Dieron con un intérprete, un hombre dotado de sabiduría sobre la naturaleza humana. Esto fue lo que sucedió con el trabajo de traducción de este hombre sabio: “Este hombre no tradujo correctamente casi ni una sola frase de las largas negociaciones. Contaba a cada parte solo lo que quería oír o estaba dispuesto a aceptar; deslizaba aquí una leve amenaza, insinuaba más adelante una promesa, hasta que, finalmente, cada uno de los bandos consideró que el otro era tan razonable y atento que el oficial austriaco estimó fuera de lugar toda acción punitiva, mientras que los albaneses, por su parte, no le permitieron partir sin que antes aceptara algunos presentes que, para el austriaco, eran reparaciones voluntarias, mientras que para los albaneses eran regalos de despedida” (Watzlawick, 1979: 24). ¿Fue este hombre un buen “traductor”? Literalmente no, pero comprendió las dos partes para evitar el conflicto; es decir, fue un buen traductor cultural, no literal.

Es útil aportar aquí un comparativo entre las palabras que nosotros empleamos a menudo en la lengua castellana, de acuerdo con nuestra cultura occidental, con las que emplean en otra cultura oriental, en la India, mediante una de las muchas lenguas ahí habladas, el gujaratí, en la región donde vivió el *Mahatma* Gandhi, el Gujarat. En el castellano tenemos las voces activa y pasiva para conjugar los verbos; en el gujaratí también emplean la voz causativa; además, en esta lengua pasan del nominativo (“yo lo hice”), al dativo (“me sucedió”); es decir, del hacer yo las cosas a que las cosas me suceden a mí; un cambio de perspectiva. Otra importante diferencia: en el idioma castellano y en las lenguas europeas el verbo “tener” es un verbo central, de posesión, “multiusos”; nosotros decimos “tengo una casa, una esposa, dos hijos, un amigo, un trabajo, un auto, una gripe, un dolor de cabeza, mal carácter, una depresión, mala memoria, un problema, dinero”, etc., y tantos “tengo”, como posesiones. No así el gujaratí; en el Gujarat no tienen el verbo “tener”, se las arreglan sin él (González-Vallés, 2013: 131-146). En inglés el verbo *to have* es necesario, más aún que en castellano porque, además de ser un verbo posesivo, es un auxiliar indispensable que sustituye al auxiliar empleado en castellano “haber”. Véase el siguiente esquema comparativo para hacer más explícitas las diferencias:

Castellano/lenguas europeas	Guyaratí (India)
Ha tenido un niño	Le ha venido un niño
No he logrado reparar la grabadora	La grabadora no se me ha dado bien
He pecado, me equivoqué	Por parte mía una equivocación ha sucedido
Tengo una esposa	Para mí hay una esposa
Tengo una idea	Una idea ha venido a mí
Tengo miedo	El miedo se me aplica
Tengo dinero	Junto a mí hay dinero
Explíqueme usted eso	Haga usted que yo lo entienda
El estudiante en realidad no “aprende”	El estudiante permite que “le enseñen”
Vamos de vacaciones	Vamos a comer aire

Como se observa, en guyaratí las cosas suceden, se dan, pasan, etc. Aparte, al no tener verbos posesivos (nótese cómo “tengo” necesidad de usar el verbo “tener”), su misma lengua tiene (¡nuevamente!, tiene) un fuerte impacto psicológico en actitudes ante la vida; por ejemplo, el dinero, como canta Juan Gabriel en el que fue su primer éxito (“No tengo dinero...”), en realidad “no tengo dinero”, ni “tenía” ni “tendré”, solo hay dinero a mi lado, el dinero va y viene, no lo poseo, solo está en mi bolsillo... ¡Por ahora!, quién sabe mañana.

Se pueden deducir las consecuencias de esta lengua en la formación de la personalidad: “la lengua moldea el carácter, y una lengua sin verbos de posesión crea una mentalidad y espiritualidad de desprendimiento [...] La lengua guyaratí tiene un carácter de desasimiento de las cosas temporales que contrasta con la codicia lingüística del castellano y demás lenguas europeas manifestada en la ubicuidad del verbo ‘tener’” (González-Vallés, 2013: 141).

Otro caso interesante del uso del lenguaje es lo expresado por Gibrán Jalil Gibrán (1974: 10) acerca de los hijos:

Vuestros hijos **no son vuestros**
son hijos del anhelo de la Vida.
Son concebidos a través vuestro, mas no de vosotros,

y no obstante vivir juntos, **no os pertenecen**. [...]

Sois el arco del cual vuestros hijos son disparados
cual saetas vivientes (sin negritas en el original).

La conclusión sobre estas reflexiones no es que en Gujarat, en Oriente, estén “bien” y nosotros, en Occidente, estemos “mal”; sino que somos diferentes, que cada lengua refleja una cultura, que las palabras que empleamos nos ponen en evidencia (inmediatamente reconocemos, por ejemplo, a una persona española o a una argentina por su vocabulario y tono de la voz); en este caso, la cultura de la India a través de sus palabras nos da testimonio de desprendimiento y renuncia, de “desasimiento”, de usar las cosas no como dueños de ellas sino como meros usuarios; en Occidente, en cambio, nuestro vocabulario muestra más la codicia y la necesidad de poseer, de “tener”; es decir, contar con un título de posesión para poder “disfrutar” del paisaje.

Para finalizar, una última reflexión en este largo apartado sobre las palabras, el lenguaje y la lectura. Un vocabulario escaso, lecturas precarias y palabras inapropiadas reflejan una pobre cultura y una visión del mundo muy limitada, un empobrecimiento espiritual. Gilberto Guevara-Niebla (2006: 307) señala que “la gente lee poco, escribe mal y habla mal” y cita a un expresidente de México quien al inaugurar la Feria del Libro de Minería aseguraba que “80% de los mexicanos no había leído un libro”. Cita el autor una investigación hecha por el diario *Reforma* mediante la pregunta: “¿Qué hacemos cuando no tenemos nada que hacer?” La gente respondió que veía televisión, 36%; 13% escucha música; 12% se dedica a labores del hogar; en cuanto a la lectura no supera 9% de las respuestas (Guevara-Niebla, 2006: 308). Insisto, un empobrecimiento espiritual y cultural. Otro caso penoso fue cuando un presidente de la república, al visitar la Feria Internacional del Libro en Guadalajara en calidad de candidato a la presidencia, no supo dar una explicación sobre sus tres libros favoritos, además –tiempo después, ya investido como presidente– de haber empleado mal un participio en un evento internacional en París, dijo: “México ha volvido (sic) a ser un referente a nivel internacional” (otro candidato a la presidencia empleó “resolvido” en lugar de resuelto y

el secretario de Educación mencionó “ler”, en lugar de “leer”). Nuevamente, un empobrecimiento cultural y espiritual.

Cabe señalar de modo inquietante, como una sirena de “alarma cultural”, que los jóvenes de hoy –como ya se dijo– en sus conversaciones ordinarias usan un vocabulario de unas quinientas palabras (González-Vallés, 2013: 207). Al igual que un presupuesto reducido para un viaje, ¿para qué nos alcanzan quinientas palabras?, ¿qué se puede decir con tan poco vocabulario? Sin duda, si no se desarrolla la lectura, tampoco se desarrollará la cultura. Con el añadido de que no basta con leer, sino qué se lee, o sea, la calidad de las lecturas.

Concluyo este largo apartado comentando una tira humorística sobre el vocabulario limitado, tomada del conocido personaje *Carlitos*. Carlitos se encuentra enojado por no haber podido dormir bien debido a los ladridos de su perro (Snoopy); se acerca a él para regañarlo con enojo: “cállate, perro usado –le espetó– que no sé a qué le ladras, si a la Luna, a un ladrón o a qué”. El perro se retira todo apesadumbrado diciéndose a sí mismo: “este es uno de los inconvenientes de tener un vocabulario tan limitado”. Sin duda, la riqueza de vocabulario amplía la visión del mundo, de la mente y de la cultura.

El cuerpo: postura corporal, ojos, mirada, rostro, manos, tono de la voz, sueños...

Con el cuerpo comunicamos poco más de la mitad de nuestros mensajes (55%). Confirma o descalifica lo que decimos con las palabras. El cuerpo, auxiliado por el tono de la voz, siempre dice la verdad. Su “lenguaje”, como el de los niños, es primario, captado por el hemisferio derecho del cerebro y por el subconsciente. Las palabras, en cambio, se captan mediante el hemisferio izquierdo, el hemisferio racional. Así, los mensajes del cuerpo pueden ser más convincentes que las palabras cuando hay contraposición o incongruencia. Un dolor de cabeza es un mensaje; un infarto, una gastritis, una colitis o un cáncer son mensajes más fuertes aún, focos rojos indicadores de que hay algo que cambiar. Es muy importante escuchar al cuerpo y hacerle caso. Cuando hay contradicción entre las palabras y el lenguaje corporal, generalmente confiamos más en este y en el tono de la voz

que en aquellas: si una madre llama al hijo para regañarlo empleando palabras cariñosas (“a ver, *hijito querido*, te dije que llegaras a las diez”), este difícilmente captará afecto por parte de la madre en el regaño, sino una reprensión. Es más congruente decir en tono firme y con su nombre: “ven acá, Luis, te dije que llegaras a las diez y son las doce”, lo cual es una total congruencia de palabras, tono de la voz y lenguaje corporal.

Del mismo modo, al comunicarnos conviene observar y prestar atención a los múltiples mensajes que el cuerpo trasmite. Algunas de las formas que utiliza para comunicar son las siguientes:

- a) **La postura corporal.** Un cuerpo jorobado puede ser el acompañante de una depresión, manifiesta agobio ante la vida. Un cuerpo erguido expresa seguridad, disposición, asertividad. Un cuerpo erguido y la mirada al frente, con respiraciones profundas, puede contrarrestar una depresión. El cuerpo “habla”. A este propósito, se sugiere revisar en las prácticas propuestas al final los dos títulos: “¿Vida moderna?”, y “¿Qué hacemos cuando decidimos deprimirnos?”

En una tira cómica de Carlitos (*Peanuts*), este explica a su amiga una postura corporal: “Esta es mi ‘postura deprimida’”, le dice agachando la cabeza y mirando el piso. Añade: “Cuando estás deprimido eso de la postura es muy importante”. Continúa explicando poniendo una postura erguida: “Lo peor que puedes hacer es erguirte y levantar la cabeza porque enseguida empiezas a sentirte mejor”. Y concluye agachando la cabeza: “Si quieres que te salga bien lo de estar deprimido tienes que poner la cabeza así”. Muy cierto... ¡El cuerpo *habla!*

- b) **Ojos, mirada, rostro.** Es cierto, los ojos son las ventanas del alma. Si no existiese la palabra, sin duda la mirada sería el medio más importante para comunicarse. Cuando queremos ocultarnos empleamos anteojos oscuros; en un funeral es común llevarlos para que no nos vean llorar. Bajamos la persiana del alma ocultando los ojos, de este modo nos sentimos “a salvo”, porque por los ojos somos vulnerables, transparentes. Los oficiales de la policía, los militares y los agentes de tránsito ocul-

tan su identidad con lentes oscuros por razones de seguridad. Hay una canción que dice “miradas que matan”; así, hay miradas escrutadoras, penetrantes, condenatorias, intolerantes; por lo contrario, hay miradas llenas de ternura, de comprensión y de tolerancia. En la película *El ladrón de bicicletas*, de Federico Fellini, el papá se siente conmovido al ser visto por el hijo durante su intento de robar una bicicleta para poder trabajar; en *Karate kid*, el maestro trasmite con la mirada una fuerza impresionante al joven karateca para ganar en la jugada final. ¿Alguna vez ha platicado el lector con alguien que tiene lentes oscuros? Y todavía es peor el caso de dos interlocutores conversando ambos con anteojos oscuros. Hay una sensación de vacío, de incomunicación pues falta lo esencial: los ojos, la mirada.



Sin duda, es sobre todo a través de la mirada que se da el contacto de lo que se llama –pareciera redundante– “amor a primera vista”. En los países musulmanes fundamentalistas, las mujeres usan un vestido negro de pies a cabeza llamado burka, y lo único visible de sus rostros son los ojos. De ahí la importancia que tiene la mirada para estas mujeres y para los hombres.



Hay personas a las que si no se les mira directamente a los ojos al conversar, no se sienten “escuchadas”; en este caso, pareciera un desatino decir que “se escucha con los ojos”.

Así, vale la pena ampliar los canales de comunicación. Existen tres de ellos *preferenciales* mediante los cuales nos sentimos escuchados: el oído, la vista y el sentido kinestésico. Subrayo la palabra “preferencial”, ya que todos son importantes; sin embargo, hay uno prioritario. Por lo tanto, el primero es el oído. Las personas auditivas son aquellas que captan el mundo a través de este canal, el oído, sensible a los sonidos, a los tonos de la voz, a la música. Un sonido desafinado les estremece, y captan inmediatamente un cambio de tono en la voz; a través de un pequeño acorde de una sinfonía, pueden identificar la sinfonía completa. El segundo canal es la mirada, los ojos; las personas llamadas visuales son muy sensibles a colores, formas, arreglos de la casa, etc.; al hablar con ellas necesitan que se les mire, y cuando se les deja de mirar se sienten “perdidas” o no escuchadas. El tercer canal preferencial es el sentido kinestésico, cuando las personas perciben el mundo a través de los sentidos de contacto, que se trasmite a través de abrazos, sabores, olores, etc. Para ellas, un abrazo les dice más que las palabras.

Desde luego, si cuando nos comunicamos enfatizamos los tres canales, tendremos una comunicación más cercana, completa, íntegra. Por ello, algunos eventos son recordados con mayor claridad debido a

que todos los sentidos han contribuido de modo determinante a crear una experiencia integral; tal es el caso de una fiesta de Navidad donde ha habido luces, olores, colores, cantos, sabores, abrazos, sensaciones gratas, etc. Todo lo anterior ha contribuido a vivir una experiencia total llena de afecto y por ello se recuerda tan significativamente.

Acerca del movimiento de los ojos cabe hacer notar –importante para la comunicación– que estudios realizados en programación neurolingüística (PNL) (O’Connor y Seymour, 1992) dan evidencia de que a determinada función neurológica corresponde generalmente un determinado movimiento ocular; es decir, los ojos no se mueven de modo aleatorio, sino que la posición adoptada por ellos obedece a una actividad cerebral; algo semejante a la posición del *mouse* (ratón) que colocamos sobre un ícono en la computadora, dependiendo de la función que queremos realice.

Los ojos, dependiendo de su posición, normalmente nos indican:

- Ojos fijos hacia adelante: una clara visualización.
- Arriba a la derecha: al elaborar imágenes no vistas (imágenes visuales). Ejemplo: “imagina a Xalapa toda nevada”.
- Arriba a la izquierda: al recordar imágenes visuales (memoria visual). Ejemplo: “recuerda cuántas puertas tiene tu casa”.
- Centro a la derecha: al imaginar sonidos no escuchados (imaginación auditiva). Ejemplo: “cómo ruge un hipopótamo”.
- Centro a la izquierda: al recordar sonidos ya escuchados (memoria auditiva). Ejemplo: “cómo canta un gallo”.
- Abajo a la derecha: cinestesia (sentimientos y sensaciones corporales). Ejemplo: “cómo se siente tener los zapatos mojados”.
- Abajo a la izquierda: el diálogo interno (lo que nos decimos cuando hablamos con nosotros mismos). Ejemplo: “qué te dices cuando enfrentas un reto muy importante”.

Se puede observar, en la conocida escultura de Rodin, *El pensador*, la posición que tiene el rostro, la mano y los ojos al entrar en diálogo consigo mismo.

- c) **Las manos.** El movimiento de las manos también es mensaje; hay personas que “hablan con las manos”, es la “danza de las manos”. Los actores de pantomima o mimos son extraordinarios para comunicarse con las manos, sin palabras.
- d) **Tono de la voz.** El tono de la voz enfatiza, matiza o contradice lo expresado con palabras. Hay un tono para mandar (“Firmes... ¡ya!"); otro para corregir (“ven acá, Sofía, recoge los zapatos que dejaste en el baño”); para expresar enojo (“¡estoy muy enojado contigo!”); para comunicar afecto o ternura (“te quiero mucho, hijo, me siento orgulloso de ti”). Es importante que los mensajes verbales, la postura corporal y el tono de la voz vayan en el mismo sentido, de otro modo habría una situación insostenible, una contraposición de mensajes. Por ejemplo, cuando un padre corrige a su hijo, no es el momento de usar palabras afectuosas y un tono de la voz tierno: “a ver, Manuelito, quieres *por favorcito* recoger tu ropa en el baño”, sino: “Manuel, recoge la ropa tirada en el baño”. Un oficial que ordenara a los soldados de este modo: “quisieran mis estimados soldados *por favorcito* hacer alto... ya”, obtendría tal vez la mofa de la tropa pero esta no haría lo que le pidió hacer. Así como hay un lugar para cada cosa, hay un tono de voz para cada situación. Lo recomendable es que el tono de la voz acompañe a las palabras y lo mismo el lenguaje corporal.

Véase en los textos citados a continuación el énfasis del tono de la voz y cómo cambia la expresión del mismo mensaje con tan solo enfatizar lo que aparece en negritas (Rodríguez M., 1989: 37):

1. **YO** no le dije a Juan que tú eras estúpido (otra persona lo hizo).
2. Yo **NO** le dije a Juan que tú eras estúpido (tal vez me lo guardo para mí).

3. Yo no le **DIJE** a Juan que tú eras estúpido (solo lo sugerí o se lo di a entender).
4. Yo no le dije a **JUAN** que tú eras estúpido (lo dije a otros, pero no a Juan).
5. Yo no le dije a Juan que **TÚ** eras estúpido (indiqué que alguno del grupo era estúpido; Juan debe haber creído que me refería a ti).
6. Yo no le dije a Juan que tú **ERAS** estúpido (le dije que eres estúpido).
7. Yo no le dije a Juan que tú eras **ESTÚPIDO** (le dije que eras otra cosa o le di a entender que no eras muy inteligente).

Algo semejante sucede con la acentuación de la siguiente pregunta:

“¿Cómo amaneciste, vieja?” (tono cordial).

“¡Cómo amaneciste vieja!” (tono insultante).

“¿Cómo?, ¿amaneciste, vieja?” (tono muy agresivo).

- e) **Cejas, pestañas.** Cuando alguien reacciona con sorpresa, decimos “se paró de pestañas”. Las cejas y las pestañas acompañan la expresión del rostro para expresar sorpresa, enojo, admiración, etc. También comunican.
- f) **La distancia corporal.** Edward Hall (1989), en un libro clásico sobre la distancia corporal, define cuatro distancias básicas que empleamos en nuestras relaciones interpersonales: **la cercana o íntima** (a menos de un metro de distancia), como las parejas de novios o cuando alguien invade el ámbito privado de una persona por agresión; tal es el caso de dos individuos que discuten de modo acalorado; **la distancia personal** (un metro de distancia o la distancia del brazo) es la más empleada en nuestras relaciones interpersonales (con amigos, clientes, estudiantes); **la distancia pública** o más lejana (más de un metro) es la empleada en una relación más distante (con alguien que acabamos de conocer); por último, **la distancia social** (de mayor distancia, variable) es la empleada en sesiones con autoridades o en entrevistas públicas con alguna autoridad (alcalde, rector, gobernador). Evidentemente,

cada tipo de relación tiene su distancia: dos novios que conversan a dos metros de distancia tal vez estén en un mal momento de su relación; en cambio, si son cariñosos, estarán muy juntos el uno del otro; si un joven se acerca a una chica, que acaba de conocer, a menos de un metro de distancia, esta “corregirá” la distancia que la separa de él dando un paso para atrás; cuando un grupo se entrevista con un director o un rector, se observa la distancia correcta: la social o pública.

- g) **Los sueños.** Son cartas escritas con símbolos; nos transmiten mensajes desde el inconsciente, los cuales no son necesariamente negativos, traumáticos o sexuales, como lo planteó Sigmund Freud, sino simplemente mensajes que conviene escuchar; es nuestro “yo interior” quien se comunica. Carl Jung, discípulo de Freud, acostumbraba preguntar a sus pacientes: “¿qué le dice su sueño?”, no para interpretarlos, sino para escucharlos; es decir, qué mensaje me transmite “mi genio interior”. Hacerle caso a sus sueños, escucharlos, escribirlos al despertar, mejora sin duda la relación consigo mismo. Los antiguos (griegos, romanos, judíos) eran muy sensibles a sus sueños; si tenían sueños de catástrofes, suspendían un viaje, sentían una advertencia del inconsciente. En la Biblia hay numerosos casos de mensajes transmitidos por los sueños, como el recibido por los reyes magos sobre volver a casa por otro camino sin visitar a Herodes.

El silencio

En el silencio no hay ausencia de comunicación, no existe un vacío, sino un mensaje. ¿Cuál es este? Cada situación es distinta; los silencios son de diversa índole: agradables, desagradables, afirmativos, condenatorios, incómodos, etc. Cada situación es distinta. Un silencio puede ser insoportable para una pareja en conflicto que se va a dormir sin hablar o que se sienta a la mesa en silencio; o incómodo para quien está hablando en público y no sabe qué más decir o para quien recita una poesía y olvida el texto a la mitad, o cuando tenemos una visita y se deja de hablar por un momento; desagradable para quien llega a una reunión y

los demás guardan silencio en señal de desaprobación; muy grato para una pareja que concluye una relación íntima y no necesita hablar, o para unos novios que se miran a los ojos sin hablar; expectante y grato cuando una orquesta sinfónica está por iniciar un concierto y espera la orden del director, o cuando se entra a una iglesia gótica o a una sala de meditación o a un bosque y solo se escucha el silencio o el sonido del viento y el canto de los pájaros; son tantos los momentos silenciosos y tantos los mensajes que nos transmiten. A este propósito, dice el director de cine francés, Sacha Guitry, que “el silencio que sigue a Mozart... es Mozart” (González-Vallés, 1996: 87). Es importante saber descifrar “la gramática de los silencios”, o como lo expresa una canción de Simon y Garfunkel, “escuchar los sonidos del silencio”. Conviene destacar la importancia del silencio como elemento generador espiritual y emocional; en la actualidad, cada vez es más difícil tener momentos de silencio, introspección, escucharse a sí mismo a través de la meditación; hay demasiados ruidos, altavoces, murmullos; pareciera indispensable llenar todos los espacios con ruido, como en las calles, las plazas o en las casas; unas veces, lo primero es encender la televisión o la música impidiendo los silencios restauradores de la vida emocional; otras veces los espacios de silencio son proporcionados por una hospitalización que nos fuerzan a parar y a tener momentos de reflexión para escucharse a sí mismo. ¡El silencio también tiene respuestas, la noche trae consejo! Léase la siguiente cita con detenimiento: “Las grandes figuras de la humanidad han amado el silencio, no solo como disciplina religiosa –que, felizmente, lo es–, sino también como recurso humano, como taller artístico, como fondo existencial. En el silencio se fragua el carácter, se integran las experiencias, se forma la persona. **Saber estar consigo mismo es condición esencial para llegar a ser uno mismo**” (González-Vallés, 1996: 87, sin negritas en el original). Dijo un profesor con certeza que el tiempo entre las clases es más importante que el transcurso de ellas; lo anterior, debido al proceso de elaboración que implica espacios de silencio. Durante el día hay muchos espacios “vacíos”, esperas, retrasos o mal llamados “ratos muertos” (que en realidad deberían ser “ratos vivos”); estos bien podrían ser para el silencio, para la introspección, espacios llenos de vida. Sin duda, hay que cerrar los ojos para aprender a ver.

Vaya una petición para el lector, que parecerá extraña: agradeceré deje la lectura de este libro por un par de minutos, cierre los ojos y tenga un espacio de meditación. Silencio (gracias).

El siguiente hecho histórico, con la debida ambientación de la época, nos da evidencia de una interpretación atinada del silencio:

Cuando Krushev pronunció su famosa denuncia de la era estaliniana, cuentan que uno de los presentes en el Comité Central [del Partido comunista] dijo: “¿Dónde estabas tú, camarada Krushev, cuando fueron asesinadas todas esas personas inocentes?”

Krushev se detuvo, miró en torno por toda la sala y dijo: “Agradecería que quien lo ha dicho tuviera la bondad de ponerse en pie”.

La tensión se podía mascar en la sala. Pero nadie se levantó.

Entonces Krushev dijo: “Muy bien, ya tienes la respuesta, seas quien seas. Yo me encontraba exactamente en el mismo lugar en que tú estás ahora” (De Mello, 1982: 115-116).

Las actitudes

Una investigación realizada con personas exitosas o prósperas (Powell, 2002: 369) –no solo empresarios o profesionistas fundadores de grandes organizaciones, también fueron incluidas amas de casa, estudiantes y empleados– permitió observar que lo determinante en ellas no fue el nivel socioeconómico, el grado escolar o el sexo, sino algo fundamental: la actitud. En especial, la actitud ante la vida que las caracteriza por ser “descubridoras de lo bueno”. ¿Qué es ser una persona descubridora de lo bueno? Respuesta: **La disposición de ver siempre el lado positivo de un individuo, de una situación y de uno mismo.** Es decir, donde alguien ve un “problema” o un “fracaso”, estas personas ven oportunidades de transformación, un cambio de paradigma, otra manera de ver lo mismo, una disposición para el desarrollo; es decir, en lugar de traer lentes oscuros para ver lo negativo, ven la vida sin anteojos, como un reto o una oportunidad. Aunque la cantidad de agua contenida en un vaso es la misma, hay dos modos de mirarlo:

medio lleno o medio vacío. Como dice Hora. “la vida no es nada, es la oportunidad para hacer algo”.

Asimismo, comunicamos nuestras actitudes a través de nuestras reacciones ante los hechos, nuestra tolerancia ante la diversidad, la aceptación de estilos distintos a los nuestros. Viene a colación la frase del filósofo francés, Voltaire: “No estoy de acuerdo con lo que dices, pero defenderé con mi vida tu derecho a expresarlo”. Del mismo modo, no es lo mismo decir un rotundo “no” a alguien que nos pide un dinero prestado, que decirle “cómo lamento no poder prestarte el dinero, no estoy en condiciones por ahora; podría solo una menor cantidad”. La actitud cambia.

Cuentos e historias

Entre las palabras más cautivadoras del lenguaje están: “érase una vez...” Es la puerta de entrada a un cuento, una historia, un relato, etc. Se bloquea la actividad del cerebro lógico, el izquierdo, para dar curso al hemisferio derecho, al inconsciente. Nadie puede resistirse a la influencia de un cuento, no hay defensa ante ello. El cuento es como una semilla que germina en el inconsciente. Vyasa, el autor de *Mahabharata*, dice que si escuchas con atención un relato, nunca volverás a ser el mismo (De Mello, 1998). Por algo los grandes maestros espirituales de la humanidad, Cristo y Buda, idearon un recurso para eludir la oposición del cerebro lógico y la de sus oyentes, y transmitir mensajes: el cuento, la parábola o el relato.

Cito un caso: cuando un doctor de la ley le hace una pregunta a Cristo, “¿quién es mi prójimo?”, él no le explica quién es su prójimo con un discurso lógico, sino comienza a narrarle un cuento: “bajaba un hombre de Jerusalén a Jericó...”; es decir, le narra la historia del buen Samaritano.

A continuación, se presentan tres pequeños cuentos. Conviene leerlos con detenimiento y dejarlos germinar como semillas. Se sugiere comenzar cada uno con las palabras que tanto cautivan a los niños y también a los adultos cuando son como niños: “érase una vez...”

Trigo de las tumbas egipcias

En la tumba de uno de los antiguos faraones de Egipto fue hallado un puñado de granos de trigo. Alguien tomó aquellos granos, los plantó y los regó.

Y, para general asombro, los granos tomaron vida y retoñaron al cabo de cinco mil años (De Mello, A. 1982: 68).

Un cuento Zen

Tres ermitaños vivían juntos en una cueva

sin hablar entre ellos.

Un día, un caballo pasó galopando

por delante de la cueva,

y los tres ermitaños lo vieron.

Nadie dijo nada.

Tres meses más tarde, uno de los ermitaños

se permitió un comentario y dijo:

“Bien bonito era aquel caballo castaño que pasó aquí el otro día”.

Pasaron otros tres meses y el segundo ermitaño habló y dijo:

“Aquel caballo que pasó por aquí no era castaño, sino bayo”.

Al cabo de otros tres meses fue el tercer ermitaño quien habló y dijo:

“Si vais a estar siempre riñendo de esa manera, yo me marchó” (González-Vallés, 1997: 178).

¿Las blancas o las negras?

Un pastor apacentaba su rebaño en el campo cuando un forastero se acercó y comenzó a hacerle preguntas sobre las ovejas.

—Dime, le preguntó, ¿cuánto andan tus ovejas en un día aproximadamente?

El pastor contestó:

—¿Se refiere usted a las blancas o a **las negras**?

—Digamos, a las blancas.

—Unos cuatro kilómetros.

—¿Y **las negras**?

—Unos cuatro kilómetros.

El forastero volvió a preguntar:

—Y, ¿como cuánto comen?

—¿Se refiere usted a las blancas o a **las negras**?

—Las blancas.

—Como tres kilos de hierba.

—¿Y **las negras**?

—Como tres kilos.

El forastero comenzó a escamarse, pero siguió preguntando:

—Y ¿cuánta lana dan tus ovejas?

Al pastor no se le olvidó precisar una vez más:

—¿Las blancas o **las negras**?

—Veamos, las blancas primero.

—Cinco medidas de lana al año, señor.

—¿Y **las negras**?

—Cinco medidas.

Con eso se acabó la paciencia del forastero, que exclamó con justificada indignación y sorpresa:

—¿Es que me estás tomando el pelo, o qué? Yo te hago preguntas bien claras y directas sobre tus ovejas, y tú cada vez me haces decir que a ver si es de las blancas o de **las negras**; y cuando te lo pregunto por separado, me das siempre exactamente la misma respuesta para las unas que para las otras. Dime de una vez: ¿hay alguna diferencia entre las blancas y **las negras** o no?

—Claro que sí, señor, contestó el pastor con la serena sonrisa de la sabiduría campesina en los labios, ¡las ovejas blancas son más!

—¿Y **las negras**?, preguntó el forastero para satisfacer una última curiosidad.

El pastor, sin perder la sonrisa, contestó:

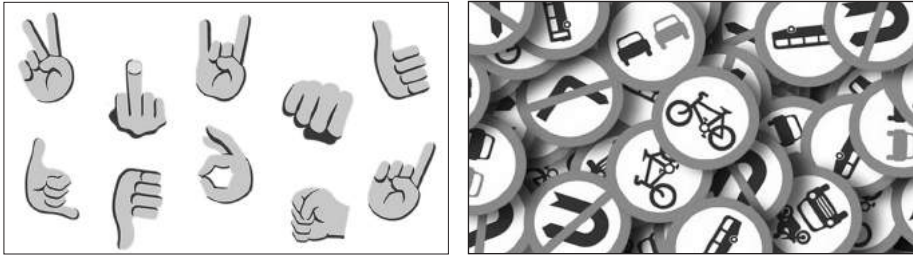
—**Las negras** también son mías, señor (González-Vallés, 1987: 131, sin negritas en el original).

Como occidentales que somos, es difícil leer un cuento sin quererlo “traducir” al hemisferio izquierdo, al lado racional. Para ello, van a continuación algunas preguntas alusivas para escudriñar estos cuentos. En el primero, ¿qué simbología hay en el mensaje de los granos de trigo que germinan al cabo de cinco mil años? En el segundo hay tres preguntas: primera, ¿cuánto tiempo pasa desde el comentario del primer ermitaño al último? Hay nueve meses. El cuento nos insinúa que en menos de un minuto (que dura el cuento), se vive una vida, y que toda una vida equivale a un minuto de la misma; segunda, ¿hay realmente un conflicto grave o una pequeña discrepancia? El cuento también nos insinúa que un conflicto no es algo grave, lo maximizamos, generalmente peleamos por cosas que no valían la pena; por último, la simbología del caballo, ¿qué representa el caballo? Aquello de lo que sí vale la pena hablar y romper el silencio, lo que realmente es importante. El tercer cuento, “las blancas o **las negras**”, nos insinúa que la mente humana hace con frecuencia absurdas diferencias cuando en el fondo es lo mismo.

Un monasterio tenía un letrado que decía: “No hables si no es para decir algo más elocuente que el silencio”.

Signos, símbolos, señas

Uno de los medios más habituales para comunicarse con los demás es a través de las señas. Muchas de estas son a través de las manos o de los dedos. En el caso de las personas hipoauditivas o sordas, es el medio mediante el cual se les “leen” o emiten los mensajes. Desde luego, se necesita conocer el código. En las carreteras encontramos muchos signos y símbolos que es indispensable decodificar porque son señales informativas, restrictivas o preventivas. Incluso, una mala interpretación o el desconocimiento de su significado pueden ocasionar accidentes graves. Por ello, conducir un auto no solo significa saber manejarlo, sino también conocer el código de la ruta y sus símbolos, conocimiento que se somete a exámenes muy estrictos en muchos países.



Las señas son particularmente útiles en países donde no se habla el idioma nativo; por ejemplo, es fácil pedir la cuenta en un restaurant haciendo la seña de escribir algo, o bien, para pedir agua o comunicar que se tiene hambre o dolor de muelas o de estómago, etc. El beisbol es un deporte donde cada jugada se trasmite a través de señas del manager hacia el coach de tercera base, y de este hacia los jugadores, quienes necesitan comprenderlas para actuar conjuntamente: toque de bola, robo de base, bateo y correr, etcétera.

El alfabeto es un conjunto de signos aprendidos desde niños para comunicarnos de modo escrito. Hay signos de admiración (!), de interrogación (?), punto, coma, punto y coma, comillas, paréntesis, dos puntos, puntos suspensivos, etc. Todos son medios de comunicación, al igual que los recursos de la computadora para resaltar un texto en negritas, cursivas, subrayado, etc. Un buen manejo de los signos facilita la lectura de un texto y su adecuada interpretación.

Existen signos convencionales conocidos de modo internacional, tales como SOS, STOP, el rojo como señal de peligro, amarillo preventivo, verde paso, etcétera.



El psiquiatra Carl G. Jung señala que así como la planta crea flores, la mente crea símbolos para expresarse. Estos pueden ser personales o colectivos (de acuerdo con la teoría del inconsciente colectivo del propio Jung). Los innumerables viajes y atinadas observaciones de este autor le permitieron comprobar cómo coinciden símbolos y mitos de diversas culturas a pesar de no haber tenido contacto entre ellas; por ejemplo, la madre Tierra, femenino, símbolo de la fertilidad y de la reproducción de la vida; el dios Sol, masculino, símbolo de la fertilización a través de los rayos del calor; la Luna, femenino, receptiva de la luz del Sol, etc. Del mismo modo, hay cuentos e historias convertidas en símbolos universales: Odisseo, la audacia de los viajes, Aquiles, el guerrero; las polaridades de la vida en los personajes de Cervantes: don Quijote, montado a caballo, símbolo guerrero, flaco y alto, prototipo del idealismo del cerebro racional; Sancho Panza, montado sobre un burro, arquetipo de paz, gordo y bajo de estatura, cercano a la tierra y a las emociones, práctico, símbolo del realismo y de la inteligencia emocional; el *Tartufo*, de Molière, la hipocresía personificada; *El enfermo imaginario*, modelo del hipocondriaco; el Narciso, retrato del egoísmo, quien solo ve su propia imagen reflejada en el agua sin ver a los demás. Los símbolos permiten tanto comunicarnos como liberar el inconsciente, en especial a través de los sueños.

Imágenes, tiras cómicas

Las imágenes, las tiras cómicas y los cartones han sido un eficaz medio de comunicación mediante el sentido del humor. Grandes “moneros” o caricaturistas como Sempé, Abel Quezada, Rius, Quino –y su personaje Mafalda–, el Chango Cabral, personajes como Asterix, Carlitos y tantos otros, han hecho las delicias del hemisferio derecho del cerebro con sus tiras cómicas llenas de humor y sátiras. Los cartoonistas, por ejemplo, se comunican a través de una sola imagen o, como lo hacía Abel Quezada en el diario *Excélsior*, a través de editoriales ilustradas. A menudo imágenes “sin palabras”, ya que hablan por sí mismas.

Las tiras cómicas son el lenguaje favorito de los niños y de no pocos adultos que gustan de este medio de comunicación lleno de humor.

La mímica, la danza, la música y las canciones

La mímica, la danza y la música son tanto expresiones artísticas como medios de comunicación, nos transmiten mensajes directos al hemisferio derecho del cerebro. Los llamados mimos son extraordinarios para comunicar mensajes a través de las manos y la expresión corporal.

La danza, como expresión cultural, también es un medio exquisito de comunicar sentimientos y valores. Nótese la diferencia cultural de un vals en Austria y un baile hawaiano en las islas de Hawaii. Hay danzas de guerra en algunas comunidades africanas al son de los tambores o danzas de agradecimiento por la cosecha, como la del maíz, o la muy conocida de los Voladores de Papantla, símbolo arcaico de la caída de los bienes, así como lo es la tradicional “piñata” mexicana; hay también danzas de cortejo tales como la del hombre hacia la mujer o del gallo a la gallina. Muchas de ellas rituales para expresarse de este modo, sin palabras.

Asimismo, **la música y las canciones** son manifestaciones culturales y potentes medios de comunicación. Platón decía que la música es subversiva, contiene mensajes subliminales que influyen la conducta de modo inconsciente. Los grandes compositores han elegido la música como medio de comunicación, al igual que los escritores emplean la letra escrita para expresarse; por ejemplo, Mario Vargas Llosa en *Cinco esquinas*, Gabriel García Márquez en *Cien años de soledad*, Antoine de Saint-Exupéry en *El principito*, Ana Frank en su *Diario*, Molière en *El burgués gentilhomme*, entre otros. Hay, también, compositores musicales o cantantes que siguen una línea determinada de canciones, las cuales nos permiten expresar diferentes sentimientos, conectan con nuestras emociones; algunas de ellas tienen una gran fuerza para el crecimiento personal o para superar situaciones difíciles o traumáticas, o ya sea para perdonar (*Yo renaceré* o *Tengo el derecho a ser feliz*, interpretadas por José Luis Rodríguez, *El Puma*; *Vamos a darnos tiempo*, *Alguien vendrá* y *Lo pasado pasado*, popularizadas por José José; *Abriendo puertas* y *Con los años que me quedan*, de Gloria Estefan; *Uno entre mil*, *Tú puedes*, etc.); las hay llenas de alegría y agradecimiento a la vida (*Gracias a la vida*, de Violeta Parra, *Himno a la alegría*, *Este es un nuevo día*, *Su majestad la vida*, *Dele gracias a la vida compadre*, *El caballo viejo*, *Qué suerte he tenido de nacer*, etc.); cancio-

nes para drenar sentimientos de enojo o resentimiento (como las de *Paquita la del Barrio*, *Cero a la izquierda*, *Como un perro*; *Volcán*, *Si me dejas ahora*, *O tú o yo*, interpretadas por José José; *Ella*, *El rey*, *Pa'todo el año*, de José Alfredo Jiménez, por mencionar algunas). Sin olvidar la música festiva (*Obertura 1812* de Chaikovski, compuesta para conmemorar la victoria de Rusia sobre la armada de Napoleón, *La marcha triunfal de Aída*, *Las mañanitas*, *El aleluya* de *El Mesías* de Haendel); sobre todo, hay infinidad de canciones dedicadas al amor en todas sus manifestaciones (tanto en el enamoramiento y la conquista: *Te amo*, *Y coincidir*, *Siempre en mi mente*, *Creo en el amor*, *Solo pienso en ti*, *El amor es una cosa esplendorosa*, como en la ruptura o el despecho: *Anillo de compromiso*, *El amor acaba*, *Hasta que te conocí*, *Yo no nací para amar*, *Payaso*, *Se me olvidó otra vez*, *Ya lo sé que tú te vas*); canciones para celebrar la vida con un baile (el tercer movimiento de la sinfonía *Pastoral* de Beethoven, el baile de los campesinos); o las diferentes manifestaciones de músicaailable como cumbia, salsa, mambo, danzón, merengue (*Sopa de caracol*, *La bilirrubina*, *El bodeguero*). Existe la música fúnebre (*El réquiem* de Mozart y el de Verdi), místico/religiosa (*Pasión según san Juan* y los corales de Bach, canto gregoriano), música para la meditación (*Canon*, de Pachelbel, *Adagio* de Albinoni). En realidad, hay música para todos los momentos y situaciones de la vida. Y toda la música es comunicación.

Inagotable el mundo de la música, como inagotables son las posibilidades de comunicarse y abrir el alma a través de ella y las canciones.

Tecnología móvil e internet

La internet –se considera– comenzó en 1969 ante el logro de la primera conexión de campus llamada ARPANET, entre tres universidades del estado de California, en Estados Unidos. Desde entonces, el crecimiento ha sido asombroso; desde 1995, en los últimos veinte años se ha multiplicado por cien hasta llegar su acceso en la actualidad a la tercera parte de la población mundial. Este extraordinario medio de comunicación permite, entre otros servicios, al uso del correo electrónico (SMTP): la transmisión de archivos (FTP y P2P), las conversaciones en línea (IRC), la mensajería instantánea y los boletines electrónicos (NNTP). A estos

habría que añadir el correo electrónico (*email*), la televisión y la telefonía por internet, la música digital, *blogs*, *WhatsApp*, las redes sociales (*Facebook*, *Twitter*), etc., además de otros sistemas de comunicación a través de la red. No deja uno de admirarse con el extraordinario avance en las comunicaciones a partir de la aparición de la internet. Baste citar solo un caso ilustrativo: en una ocasión quise verificar cuánto tiempo tardaría en llegar a su destino un telegrama enviado a la Ciudad de México; lo envié un lunes en Xalapa y llegó hasta el viernes, cuatro días después. Sin duda, en su momento, la invención del telégrafo constituyó algo útil y asombroso, lo mismo que el fax. Ahora bien, ¿cuánto tarda un *WhatsApp* desde un lugar a otro en territorio nacional, o desde México hacia otro país de América o de Europa? Solo segundos.

En otro capítulo se abundará sobre los usos y abusos de estas tecnologías, aquí solo añadiremos dos datos sobre la expansión de la internet: usuarios por continente e idiomas más empleados, en 2015 (Wikipedia, internet):

Idiomas más empleados	Inglés (25.9 %)	japonés (3.4 %)
	chino (20.9 %)	ruso (3.1 %)
	español (7.6 %)	malayo (2.9 %)
	árabe (5.0 %)	francés (2.9 %)
	portugués (3.9)	alemán (2.5 %)
Usuarios por continente	Asia (48.2 %)	América del Norte (9.3 %)
	Europa (18.0 %)	Oriente Medio (3.7 %)
	América Latina (10.2 %)	Oceanía (0.8 %)
	África (9.8 %)	

EL FENÓMENO DE LA PROYECCIÓN EN LA COMUNICACIÓN

La proyección es un fenómeno presente en nuestras comunicaciones. Todos aquellos con quienes nos comunicamos son sujetos de nuestras proyecciones y, a su vez, ellos se proyectan en nosotros; la docencia no es ajena a este fenómeno.

Véanse los siguientes casos:

Un padre lleva al hijo a un zoológico para admirar los animales. En un momento dado, estando frente a la jaula de los leones, el niño jala del brazo a su padre y le dice: “papá, será mejor que nos vayamos, **ya empiezas a tener miedo**”.

“Perdone, señor –dijo un tímido estudiante–, no he sido capaz de descifrar lo que me escribió usted al margen en mi último examen”.

“Le decía que escribiera usted de un modo más legible”, le replicó el profesor.

“Querido –le dijo una mujer a su marido durante una fiesta–, sería mejor que no bebieras más. **Ya estás empezando a parecer borroso**” (De Mello, 1988, vol. 2: 158-159, sin negritas en el original).

De los tres casos anteriores, surgen las preguntas: ¿es el papá quien tiene miedo o el niño quien ve el miedo en su papá?; es decir, lo proyecta; en el segundo caso, ¿se percata el maestro de que escribe de modo ilegible?, ¿ambos escriben de modo ilegible? Por último, en el tercer caso, la esposa comienza a ver borroso, ¿es el marido o ella quien ve borroso? Aunque la expresión pareciera redundante, en realidad nos proyectamos ante el resto o proyectamos actitudes, cualidades o defectos y, a su vez, los demás en nosotros.

Se observa, cuando empleamos un cañón en clase o en un auditorio, cómo se utiliza una pantalla para que las imágenes contenidas en la laptop puedan ser proyectadas y ser vistas por la audiencia. Hecho común en la vida cotidiana donde gran parte de nuestro contenido comunicativo es proyectivo. Según la teoría de la Gestalt (Perls, 1982: 33), alrededor de 90% de lo que hacemos y decimos es proyectivo. Fritz Perls solía comentar en sus cursos que 80% de nuestra percepción del mundo es pura proyección –y añadía con buen humor– ;y la mayor parte del restante 20%, también! (Bucay y Salinas, 2002: 48).

Vemos en los demás defectos o cualidades que no hemos reconocido en nosotros, porque es más fácil verlos proyectados en ellos. Los otros son como espejos donde nos vemos reflejados; lea el siguiente diálogo:

—“¿Por qué aquí es tan feliz todo el mundo excepto yo?”

—“Porque han aprendido a ver la bondad y la belleza en todas partes”, respondió el maestro.

—“¿Y por qué yo no veo en todas partes la bondad y la belleza?”

—“**Porque no puedes ver fuera de ti lo que no ves en tu interior**” (De Mello, 1989: 74, sin negritas en el original).

Un lugar donde se da también el fenómeno de la proyección es en la docencia. El maestro y los estudiantes son sujetos de proyección. Por ejemplo, cuando un niño de kínder abraza a su maestra y le dice: “maestra, quiero que usted sea mi mamá”; o cuando una joven de secundaria llega a su primera clase de matemáticas y se encuentra con una maestra parecida a su madre, obesa e impositiva, quien la había maltratado mucho y por ello le temía; de ahí que al ver a la maestra, tan parecida a su mamá, experimentó un bloqueo mental que no logró superar en un principio, incluso hasta la reprobación de la materia. Otros casos se presentan cuando algunos estudiantes experimentan una gran admiración o “enamoramamiento” de sus maestros, o a la inversa, un rechazo casi visceral. Vale la pena preguntarse si ¿el “enamoramamiento” es de la persona o de lo que esta le representa al estudiante? Las cualidades que admira tal vez no las haya percibido en su casa, o la repelencia a la autoridad del maestro sea un rechazo inconsciente hacia el autoritarismo del padre.

Así bien, la cualidad o el defecto percibido por el estudiante la debe tener el maestro. Pero vale la pena preguntarse, ¿qué de la historia personal del joven se recrea en la figura del maestro? Un docente bien plantado evitaría “marearse” por la admiración de uno de sus alumnos o, en su caso, por el desprecio; no es hacia él como persona, sino lo que le representa al estudiante.

Sin duda, el fenómeno de la proyección es complejo e interesante porque nos permite descubrir lados ocultos de uno mismo e iluminarlos en la persona del otro. Se nos pueden aparecer cualidades no reconocidas o defectos no asumidos. El psicólogo indio, Anthony de Mello, asegura que: “tanto aquello de lo que huyes como aquello por lo que suspiras **está dentro de ti**”. ¿Por qué suspiro, qué deseo

tener? ¿La seguridad al hablar?; ya está dentro de ti, solo habrá que ir sacándola. Ahora bien, ¿de qué huyo, qué me desagrada? ¿De la inseguridad? ¿También está dentro de uno! Habrá que ir aceptándola poco a poco. Desde luego, se dice fácil, pero puede ser un proceso de autoconocimiento.

Recurrir a un cuento hace más fácil comprender este proceso de la autoaceptación. Michael Ende, escritor alemán, es famoso por una novela fantástica, *La historia interminable*. En un episodio, un personaje, Atreyu, necesita llegar a la torre de marfil para rescatar a la emperatriz infantil, reina de la fantasía. Alguien le advierte que para llegar a la torre necesita traspasar tres puertas que irán apareciendo una después de la otra; estas son: la puerta del gran enigma, la del espejo mágico y la puerta sin llave. La primera es de piedra, muy pesada y solo se abre con mucha fuerza. La segunda está formada por espejos mágicos cuya particularidad es ver reflejada a la persona por fuera y por dentro; hasta que Atreyu es capaz de verse reflejado ante los espejos mágicos, se reconoce y acepta; entonces, esta extraña puerta se abre. Luego aparece la tercera puerta, aún más extraña, cuya apariencia es la de una plancha metálica, sin bisagras ni picaporte ni parece ser una puerta; sin embargo, se abre únicamente cuando el personaje cesa en su afán de abrirla; es decir, se abre cuando se pierde el deseo de que la puerta se abra.

Esta ficción se asemeja a un cuento oriental del budismo zen y encierra un profundo conocimiento de la naturaleza humana. En la primera puerta se encuentran todas aquellas cosas que “se abren” por el esfuerzo realizado; cosas por las que hay que luchar, tales como hacer una carrera, conquistar a una chica (véase la película *La sociedad de los poetas muertos*, que muestra la determinación de un joven para conquistar a una chica), empeñarse por un empleo, mantener una familia unida, etc. En la segunda puerta está todo aquello que necesitamos ver y reconocer en nosotros mismos a través del fenómeno de la proyección, cualidades y defectos, no buscando afuera en el lugar equivocado, sino dentro de nosotros (el filósofo San Agustín dijo: “no salgas fuera, en el interior del hombre habita la verdad”). En la tercera puerta se halla todo aquello proclive al cambio o a la transformación en el momento en que cesa en nosotros el deseo inmoderado de que ocurra, cuando dejamos de querer violentar la naturaleza; tal es el caso

del vano intento de cambiar a nuestra pareja, querer un hijo espontáneo cuando le pedimos expresamente que lo sea, forzar la memoria para recordar algo en un examen o al hablar en público, o pretender cambiar un aspecto de nuestra personalidad en lugar de aceptarlo, etc. Anthony de Mello señala, humorísticamente, que la naturaleza opera al igual que los burros, cuando se resisten con todas sus fuerzas a caminar al ser empujados; por el contrario, acontece si dejamos actuar a la naturaleza a su modo y a su tiempo. Así, nos dice el autor, se da el fenómeno del cambio: “Nada ha cambiado, excepto mi actitud, por eso todo ha cambiado” (De Mello, 1984: 64).

Con la alegoría de la tercera puerta se comprende mejor la siguiente cita llena de sabiduría: “La paradoja tan oriental como real, de que el deseo ha de ser sin deseo, el esfuerzo sin esfuerzo y la finalidad sin finalidad...” (González-Vallés, 1997a: 93).

Enseguida, un caso concreto para comprender la alegoría de la puerta sin llave. Un hombre joven había luchado mucho tiempo por superar su tartamudeo; acudió a terapias diversas sin conseguirlo, detestaba tartamudear. Un día, antes de tomar el autobús, se percató de que no traía boleto ni dinero para pagarlo, pero lo abordó pensando que si subía, el inspector le tendría consideración por su tartamudeo; en efecto, subió un inspector, y al encontrarse con él y explicarle su situación le salió una voz completamente normal. Desde luego, tuvo que pagar la multa, pero por primera vez su voz fue normal ;cuando él quiso tartamudear!

¿Todo lo anterior es complicado y complejo? Por supuesto, y también conflictivo. Es el arduo camino de la autoaceptación. ¿Significa que si una persona nos “cae mal” es porque estamos viendo algo de nosotros en ella? Sí. No exactamente igual, pero algo de nosotros se aparece en ella. ¿Y si admiramos algo de alguien, también? Desde luego que sí. Esa persona me está permitiendo ver una cualidad mía que no había reconocido. Los demás son nuestros espejos mágicos que algo nos muestran de nosotros.

Una sabia señora solía decir: “el que apesta nunca se huele”. Los demás detectan nuestro “mal olor” (en sentido alegórico) y nos lo muestran. Son nuestros espejos mágicos.

Se debe a Cristo la conocida frase: “ves la paja en el ojo de tu hermano y no ves la viga que hay en el tuyo”. Es decir, tenemos un amplificador notable para ver los defectos fuera de nosotros, pero muy reducido para verlos dentro.

Para finalizar este apartado de la proyección, a continuación un párrafo al parecer enigmático, pero que al releerlo aparecen grandes verdades:

Relacionarse es reaccionar.

Reaccionar es comprenderse a sí mismo.

Comprenderse a sí mismo es alcanzar la iluminación.

Las relaciones humanas son una escuela de iluminación.

(De Mello, 1988. vol. 2: 164, sin negritas en el original).

Analicemos cada expresión para apropiarnos de su significado. Cuando uno se relaciona, entra en contacto con esa otra persona y consigo mismo; reacciona. Al reaccionar uno tiene la oportunidad de comprenderse, de ampliar la visión de uno mismo; cuando alguien se comprende más a sí mismo, deja de culpar a los demás y adquiere mayor luz sobre su vida; es lo que se le llama la iluminación. Por ello, las relaciones humanas son escuelas de iluminación, si sabemos aprovecharlas.

Las relaciones humanas se tornan conflictivas muy fácilmente por la dificultad de autoaceptación. En la psicología Gestalt suele decirse: “Si algo te choca, te checa”, hay algo que aparece y que vale la pena recibir.

“Una vida sin reflexión no merece ser vivida”, dijo Sócrates (en Powell, 2002: 85).

CONCLUSIONES

Algunas conclusiones de este capítulo son las siguientes:

- La comunicación es “el puente” que nos permite llegar de un extremo al otro, entrar en relación con el otro, compartir una idea, un sentimiento, una emoción, un texto, una canción, etcétera.

- Para comunicarnos, necesitamos emplear un medio, utilizar un puente para llegar al otro lado. Los medios para comunicarnos son muy diversos.
- Lo importante es poder comunicarnos, el medio es también un mensaje.
- En el fenómeno de la proyección vemos en los demás espejos, en los que nos vemos también a nosotros mismos, tanto defectos como cualidades.

ALGUNAS PRÁCTICAS SUGERIDAS

1. Realizar una lista de palabras regionales utilizadas en nuestro país, de norte a sur, con el correspondiente término más común a fin de ampliar nuestra visión del vocabulario nacional.
2. Leer el texto intitulado “No” inserto al final del capítulo 1, sobre la importancia del tono de la voz al utilizar esta palabra tan habitual, vocablo compuesto de solo dos letras, pero con múltiples significados.
3. Leer el siguiente texto sobre la postura corporal como comunicación, dado que el cuerpo “habla”, texto muy revelador de la vida “moderna”:

¿Vida moderna?

Sitúese en un céntrico cruce de calles
y contemple la gente que pasa.
¿Caminan erguidos y orgullosos,
con viveza en los pasos,
los rostros alerta y ritmo en sus movimientos?
¿O se limitan a arrastrarse
con la cabeza gacha, los hombros caídos y el pecho hundido?
Creo que, si realiza este experimento,
descubrirá que la mayoría de la gente

parece presa en la tierra,
seres abrumados por la gravedad,
en lugar de esplendorosas criaturas
imbuidas de la alegría de la existencia.
Cuando vemos un animal
que no camina orgulloso, erguido y lleno de vida,
damos inmediatamente por sentado
que hay algo en él que no funciona bien.
Y, sin embargo, no sentimos la menor preocupación
por las personas cansinas y abatidas
que contemplamos en cualquier calle
de nuestras ciudades.
Llamamos “normal” en los seres humanos
lo mismo que en los animales consideraríamos
como un estado deficiente.
Pero no es normal, sino simplemente la media.
Cuando camina por la calle
alguien lleno de vida y energía,
volvemos la cabeza para mirarlo
como si se tratase de algo raro y excepcional,
cuando en realidad, eso debería ser lo normal.
(González-Vallés, 1996: 196. Sin negritas en el original).

4. Realizar la práctica de observación con detenimiento a un compañero, en su opinión muy desagradable o antipático por su conducta. Observar y anotar durante una semana cuáles son las conductas y actitudes incómodas; después de este tiempo, observar y anotar qué cualidades posee la misma persona de las que antes no se había percatado. Pregúntese de modo autorreflexivo: ¿esos defectos y esas cualidades aparecen de alguna manera también en mí?, ¿en algún momento yo manifiesto esas conductas o esas actitudes negativas que he obser-

vado en la otra persona, qué aprendizaje me deja esta práctica de observación?

5. Importante práctica de reflexión para los padres de familia. Una mujer, mamá de una hija, siempre que le festejaba su cumpleaños, Navidad o Reyes le regalaba una muñeca; llegaron a ser tantas las muñecas que mandó a hacer unas repisas en la recámara de la niña para colocarlas; curiosamente, para decepción de la madre, la niña no sentía mayor atracción por sus muñecas. Cuando aquella consultó con un psicólogo, intuyendo este que era un caso de proyección, le pidió que fuera a una juguetería y se comprara como regalo para ella la muñeca más bonita que ella hubiese querido tener. La madre lo hizo y se compró **su** muñeca, llorando emocionada. Ella no había tenido muñecas de niña y quería satisfacer ese deseo en su hija. Proyección. Preguntas importantes: ¿le doy a mi hijo algo que quiere o lo que yo deseo satisfacer en él? ¿Deseo realizar en mi hijo lo que yo no tuve?
6. Realizar la práctica de comentar entre pequeños grupos las experiencias favorables y desfavorables vividas con maestros en la formación: ¿qué cualidades más he admirado en un maestro? ¿Cuáles han sido las actitudes negativas más rechazadas?
7. Como los idiomas son medios muy importantes de comunicación y también ocasionan no pocos problemas para comunicarse, cabe aquí una pregunta curiosa: ¿cuántos idiomas se hablan en el mundo? A continuación se describen los idiomas hablados en el mundo.

¿Cuántos idiomas se hablan en el mundo?

Aunque es imposible dar una cifra exacta –ni siquiera aproximada–, se calcula que en el mundo se hablan en la actualidad entre 3 000 y 5 000 lenguas (otros calculan 6 912), de las cuales solamente 600 cuentan con más de 100 000 hablantes, cifra que se considera mínima para garantizar su supervivencia a medio plazo.

Entre los idiomas más extendidos están el **chino mandarín**, usado por 900 millones de personas; el **inglés**, por 470 millones de hablantes; el **hindi**, hablado por más de 420 millones de personas; el **español**, utilizado por 360 millones; y el **ruso**, con casi 300 millones de hablantes.

Otro aspecto curioso es el que tiene que ver con su distribución geográfica, que no es ni mucho menos homogénea. Según afirma Enrique Bernárdez en su libro *¿Qué son las lenguas?*, en Asia se concentra 32 por 100 de las lenguas existentes, en América 15 por 100 –entre otras el **quiché**, el **menomimi**, el **iowa** o el **guaraní**–, y en Europa y Oriente Medio, solo 4 por 100.

Se estima que en África se hablan más de 1500 lenguas diferentes. Hay casos singulares como el de Camerún, un país con 12 millones de habitantes en el que se hablan nada menos que 270 idiomas, o Nigeria, donde se han registrado casi 450. Pero la palma se la lleva Papúa Nueva Guinea, cuyos habitantes se comunican, atención, en ¡850 lenguas diferentes! Toda una torre de Babel.

Entre las amenazadas, que son casi 90 por 100 de las existentes, las hay tan sugestivas como el **cayapa**, en Ecuador, con algo menos de 5 000 hablantes; el **walmajari**, que solo hablan 1 000 seres humanos en el mundo; y el **zufi**, en Norteamérica, con 6 000 usuarios. Hay también casos más graves, como el **miwok**, un idioma indio que únicamente hablan 4 personas; o el **yidiny**, en Australia, con poco más de una docena de hablantes. Respecto del **kamas**, una lengua que se hablaba en los Urales, se da prácticamente por desaparecida, porque es más que probable que haya muerto el último hablante del que se tenía noticia, un anciano que tenía 92 años en 1987 (en Sanz, s/f).

8. Leer el siguiente texto sobre los componentes corporales y cognitivos de una depresión, como una propuesta preventiva:

¿Qué hacemos cuando decidimos deprimirnos?

Decidimos...

- Doblar los hombros habitualmente...

- Inclinar la cabeza mirando hacia el piso...
- Respirar superficialmente...
- Tener pensamientos negativos acerca de:
 - Uno mismo (“no sirvo para nada”, “qué estúpido soy”...).
 - El ambiente (“todos la traen contra mí”, “todos son una bola de corruptos”, “todo es un cochinerito”).
 - El futuro (“me va a ir mal”, “me levanté con el pie izquierdo”, “todo es inútil”, “yo sentí que mi vida se perdía en un abismo profundo y negro como mi suerte... pero ya estaba escrito que aquella noche perdiera su amor” [Ella, de José Alfredo Jiménez]).
- Traer a la mente imágenes tristes:
 - Muertes, enfermedades, accidentes (tener conversaciones de muertes, accidentes, enfermedades, leer con todo detalle la sección roja del periódico: “vivimos en un valle de lágrimas”, “¿cuál será el próximo hermano que se muera?”).
 - Voces desalentadoras (“Sufrir me tocó a mí en esta vida”, “venimos a este mundo a sufrir”).
 - Sensaciones de impotencia y desgano (“me vale”, “soy un fracaso”, “ahí se va”, “lo dejo para mañana”).
- Descuidar las necesidades básicas como el sueño, la alimentación (comiendo mal, a deshoras o procurando comer lo menos posible y, sobre todo, alimentos chatarra [“anoche me dormí hasta las 4 am por estar chateando”, “no tuve tiempo ni para comer”, “solo comí una torta con una coca en mi escritorio, en cinco minutos”]).
- Dejar de hacer ejercicio físico o evitarlo (“¿para qué, si estoy gordo?”, “yo no nací para hacer deporte, soy una papa enterrada para eso”).
- Dejar las cosas inconclusas o mal hechas (“ahí se va”):
 - La lectura de un libro (“ni que tanto valiera la pena”).
 - El arreglo del clóset (“lo termino para la Navidad”).
 - El no titularse (“soy un eterno pasante”).
- Vivir en un ambiente desagradable, deprimente:

Casa sucia, desarreglada, desperfectos caseros sin reparar; los trastes sin lavar, ropa tirada en el baño o en la sala, cama sin tender, etcétera.

Auto sucio, abandonado, sin arreglarle un golpe, etcétera.

Descuido en su persona: andar “en fachas”, en bata todo el día, sin arreglarse, sin rasurarse, sucio (“¿para qué me arreglo si no voy a salir a trabajar?”).

Con relaciones y amigos cuyas conversaciones son desalentadoras, intrascendentes o conflictivas (“todo es un asco”, “pura corrupción”, “ya nos estamos poniendo viejos”, “no es lo mismo los tres mosqueteros que treinta años después”, “el que no tranza no avanza”).

9. Leer el siguiente texto sobre un anuncio de venta de una casa, expresado a través de tres canales diferentes, visual, auditivo y kinestésico. La casa es la misma, no así la manera de anunciarla:

Casa número uno

Se encuentra en una calle tranquila, silenciosa; casi a cualquier hora del día el paseante oye el canto de los pájaros. El interior es como una casita de cuento de hadas, y dice tantas cosas que uno se pregunta si puede pasar desapercibida a ninguno de los transeúntes. Hacia el crepúsculo vale la pena salir al jardín solo para escuchar a los pájaros, el susurro de la brisa y el carrillón del porche.

Casa número dos

Esta casa es sorprendentemente pintoresca que llama la atención con solo mirarla. Asombra contemplar tantos detalles desde el largo porche blanco hasta los bonitos dibujos que forman los frisos de las paredes, pintadas en color melocotón. Tiene muchas ventanas, de manera que recibe una hermosa luz casi a cualquier hora del día. Tiene tantas cosas que ver, desde la escalera de entrada hasta las magníficas puertas de cuarterones de roble, que uno podría pasarse un día entero explorando todos los rincones en busca de nuevos descubrimientos.

Casa número tres

La tercera casa es difícil de describir. Hay que entrar en ella para experimentarlo uno mismo: la construcción es sólida y confortable. Las habitaciones tienen una calidez distintiva, que por razones indefinibles conmueve algo muy fundamental dentro de uno. La tranquilidad casi puede tocarse; dan ganas de sentarse en un rincón para absorber aquel ambiente de serenidad y paz.

10. Sobre el empobrecimiento cultural por el uso del lenguaje, en especial de algunos de nuestros políticos, vale la pena mencionar la tarjeta humorística atribuida a la Librería Gandhi que dice así: “A los que no han volvido a ler, ni han abrido un libro, regalémosles uno en ésta Navidad... falta un día, no, menos, como cinco” (desde luego, todo con *sic*). Solo resta añadir: “sin palabras”.

3. OBSTÁCULOS Y BARRERAS MÁS COMUNES EN LAS RELACIONES HUMANAS Y EN LA COMUNICACIÓN

—Cuando yo uso una palabra –dijo Humpty Dumpty

en tono apabullantemente despreciativo– significa exactamente lo que yo elijo que signifique, ni más ni menos.

—La cuestión es –dijo Alicia– si puede hacer usted que las palabras signifiquen tantas cosas diferentes.

—La cuestión es –contestó Humpty Dumpty–, quién es aquí el maestro; eso es todo.

LEWIS CARROLL, *Al otro lado del espejo*

Muchas, incontables veces no logramos comunicarnos; la comunicación no alcanza su propósito, el de crear un “puente” entre las personas o los grupos. No llega al otro lado del barranco o del río. No traspasar ese puente, no lograr comunicarnos con claridad, es motivo de malentendidos, accidentes, problemas y sufrimientos. Comunicación siempre hay, pero esta es imprecisa, confusa, poco clara y no se logra llegar al otro lado del puente; sufrimos por falta de comunicación.

Baste señalar dos datos históricos. Primero, el hundimiento del trasatlántico *Titanic* pudo haberse evitado si el telegrafista del buque hubiese escuchado un mensaje de advertencia desde un barco cercano, el *RMS Carpathia*, quien prevenía al *Titanic* de témpanos de hielo en las inmediaciones. Para él –el telegrafista– fue prioridad transmitir mensajes a Norteamérica de los pasajeros de primera clase anunciando su llegada a Nueva York; de tal manera que no escuchó y cortó la comunicación con su colega del otro barco a la mitad del mensaje. “Soy del buque *Carpathia*, estamos en medio de témpanos y ustedes...”; y no escuchó

el resto: "...y ustedes van hacia ellos"... La tragedia se consumó la noche del 14 de abril de 1912 al hundirse el trasatlántico, en cuyo naufragio murieron más de 1500 personas. Hubo fallas graves de comunicación.

Segundo, el grave accidente acontecido en el aeropuerto de Tenerife, España, en 1977, donde colisionaron dos aviones Boeing Jumbo 747 con un saldo de 583 muertos, el mayor accidente aéreo acontecido y que se atribuye a un error de comprensión de las órdenes de la torre de control de uno de los pilotos. "We are now at take-off" dijo uno de los pilotos de KLM, sin escuchar a su copiloto, quien le indicó: "aún no tenemos la autorización para despegar". Errores de comunicación que provocaron un fatal accidente.

Otro caso de la vida cotidiana aconteció durante una sesión de un terapeuta familiar con un matrimonio; cuando el psicólogo le preguntó al esposo: "señor, ¿usted ama a su esposa?" El marido respondió de inmediato: "sí, desde luego, es mi esposa". Enseguida hizo la misma pregunta a la esposa: "usted, señora, ¿se siente amada por su marido?" La mujer titubeó, guardó silencio y finalmente respondió: "bueno, sí". Sus palabras fueron afirmativas, pero el silencio prolongado, el titubeo y el lenguaje corporal la contradijeron. El esposo ama a su mujer, pero esta no se siente amada por él: ¿qué falla de comunicación hay en esta pareja?

Asimismo, un maestro instruye a sus alumnos en el salón se formen en grupos pequeños para hacer una tarea en clase. Los estudiantes, distraídos –algunos con el celular, otros platicando– no ejecutan bien la indicación. Resultado: la tarea resulta un desorden. Nuevamente, ¿cuál es la falla en este caso? La responsabilidad principal está en el emisor.

Existen fallas, errores, imprecisiones, etc. que conviene identificar para poder remediarlos. A continuación se mencionan algunos de los obstáculos o las barreras más comunes para la comunicación:

- ✓ No escuchar
- ✓ Los distractores e imprecisiones en el lenguaje
- ✓ La mentira, el engaño
- ✓ El poder o estatus

- ✓ Prejuicios, suposiciones, adivinaciones
- ✓ Frivolidad, superficialidad o banalidad de vida, la rutina de vivir
- ✓ El miedo a comunicarse
- ✓ Vivir de prisa, la impaciencia
- ✓ Creerse dueño de la verdad, no ponerse en los zapatos del otro
- ✓ El modo de comunicarse
- ✓ Diferencias culturales
- ✓ La descalificación

Abundemos sobre cada una de estas fallas para identificarlas en la vida cotidiana y poder operar al menos sobre alguna de ellas.

No escuchar. La falla habitual más importante de comunicación es la de no escuchar. La base de las relaciones humanas se constituye en la capacidad de comunicarse; para ello, es preciso saber escuchar; ¿cómo?, guardando silencio, callar y dejar de hablar, etc. Por algo la naturaleza nos proveyó de dos orejas y una boca, lo cual significa que debemos escuchar el doble de lo que hablamos.

Ser un buen escucha, oír lo que se dice y lo que no, sin duda, es un arte. Escuchar no solo las palabras, sino también los silencios, los tonos de la voz; atender el lenguaje del cuerpo y decodificar los mensajes implícitos conlleva sobre todo observación y dejar de hablar. A continuación, un caso concreto: una mujer consulta al otorrino debido a problemas en sus cuerdas bucales; el médico, después de examinarla, le propone una cirugía para lo que necesitará permanecer callada durante un mes aproximadamente. A la mujer le preocupó la idea de cómo se comunicaría con el esposo y con los hijos. El médico le advierte: o se opera o perderá la voz. Finalmente, ante esta disyuntiva, decidió la operación. Ese mes que dejó de hablar le transformó la vida, ya que aprendió a escuchar. Se comunicaba con la familia mediante preguntas escritas en un cuaderno; así, escuchaba a sus hijos hablar en la mesa, los observaba. De las respuestas de sus hijos que antes hubiera reprendido, ahora se limitada a escucharlos y a abrazarlos. En adelante, se dedicó a dar conferencias sobre comunicación. Escuchar le transformó su vida. Se volvió experta comunicadora.

Se mencionó anteriormente que alrededor de 93% de lo que comunicamos lo hacemos sin palabras, a través del cuerpo y de los acompañantes de la voz; así, escuchar no es únicamente 7% de nuestros mensajes verbales, sino el todo, el conjunto. De ahí la importancia de ser un buen oyente, de ser sensible a todos los mensajes, no tan solo a las palabras. Escuchar lo que se dice y lo que no se dice, esto es, los silencios y las pausas, como se observa a continuación:

Cuando un hombre, cuyo matrimonio funcionaba bastante mal, acudió a un Maestro en busca de consejo, este le dijo: “tienes que aprender a escuchar a tu mujer”.

El hombre se tomó a pecho este consejo y regresó al cabo de un mes para decirle al Maestro que había aprendido a escuchar cada una de las palabras que decía su mujer.

Y el Maestro, sonriendo, le dijo: “Ahora vuelve a casa y **escucha cada una de las palabras que ella no dice**” (De Mello, 1988: 211, sin negritas en el original).

Escuchar no solo las palabras, sino los gestos, las actitudes, los signos de los tiempos, un malestar corporal, una enfermedad, un dolor de espalda, una gastritis, un cáncer pulmonar, etc. ¿Qué nos dice una depresión de la esposa o el marido o el que un hijo repruebe o caiga en las drogas?; ¿qué interpretación se hace de la violencia actual en las familias y en la sociedad?; ¿qué mensaje nos envía el aumento en la delincuencia o en el consumo de drogas entre los jóvenes? (¿Y dónde están los padres?) Una enfermedad puede ser un grito angustioso del cuerpo que se expresa, al igual que “las enfermedades sociales o emocionales” como la pérdida del sentido de la vida; el dolor es una advertencia, un SOS, una señal en rojo o –hablando en términos futboleros– una tarjeta roja por no haber prestado atención a la tarjeta amarilla.

Cabe aquí hacer una referencia bibliográfica, se trata de un libro particularmente interesante, *La enfermedad como camino. Un método para el descubrimiento profundo de las enfermedades* (Dethlefsen y Rüdiger, 1999), que versa sobre la comunicación consigo mismo a través de la enfermedad, y escucharla. Los autores consideran que un síntoma es la expresión del cuerpo, la manera en que la enfer-

medad y el hospital nos hacen sinceros; sugieren utilizar el lenguaje corporal para profundizar en el autoconocimiento, descubrir el para qué del síntoma, no el por qué, dado que el cuerpo siempre dice la verdad. Constatan cómo determinado tipo de problemas se relacionan siempre con los mismos órganos: “cada parte y cada órgano del cuerpo corresponde a una determinada zona psíquica, una emoción o una problemática determinada” (p. 120). Cito en especial dos síntomas de los abordados por los autores: los problemas cardíacos y el cáncer. Al corazón no se le escucha en el sentido más amplio (sentimientos, necesidades, capacidad afectiva), simplemente funciona (un cardiólogo considera que el corazón es una bomba estúpida que solo bombea sangre); los problemas cardíacos son síntomas que obligan al individuo a escuchar su corazón, a ser sensible a sus necesidades y afectos. En cuanto al cáncer, señalan, es una enfermedad representativa de este siglo; la célula cancerosa opera con la misma ceguera que la manifestación del egoísmo en la actualidad; es decir, crece para destruirse a sí misma y al organismo: “la enfermedad del cáncer es la expresión de nuestra época y de nuestra ideología colectiva. Experimentamos en nosotros como cáncer solo aquello que nosotros mismos vivimos. Nuestra época está caracterizada por la expansión implacable y la persecución de los propios intereses” (p. 287). Consideran al cáncer como un grito angustioso a nivel de las células de que algo hay que cambiar; así lo expresan: “El cáncer es un símbolo, como la mayoría de las enfermedades, de que algo que va mal en la vida del paciente, una advertencia para tomar otro camino” (p. 111). Concluyen que la observación de las enfermedades nos permite ver nuestra propia sombra (en la concepción de Jung), nuestras zonas ocultas, oscuras, lo que negamos de nosotros mismos, y afirman que “mejorarse a sí mismo no es sino aprender a verse tal como uno es” (p. 306), es decir, con todo, completo. Nuevamente, la enfermedad y los síntomas son procesos para notar la propia ceguera, nos hacen sinceros, nos permiten ver la luz de nuestra realidad total. ¡Hay que escuchar a nuestro propio cuerpo!

Ahora, en el ámbito de la vida familiar y el significado de una crisis, otro caso diferente de “escucha”, cuando un adolescente cae en una depresión y los padres, que pasaban por una crisis en su relación, se unen y se aplican para ayudar al hijo a superarla; finalmente, el hijo se recupera. Este proceso permitió al padre

tomar conciencia de la situación y, con lágrimas en los ojos, agradeció al hijo, ya que su depresión les ayudó a darse cuenta del descuido hacia su propia relación y hacia la familia. El padre “escuchó” el mensaje.

Sin duda, saber escuchar es una necesidad imperiosa para las relaciones y la convivencia humana, en especial en las familias. Cómo mejoraría la comunicación en la familia si hubiese mayor atención sobre todo a la hora de la comida, que es el horario triple A de la comunicación familiar, momento en el que si no hubiese televisión ni celulares ni periódicos se escuchara a cada uno de los miembros, en especial a los hijos, sobre cómo estuvo su día en la escuela.

En Venezuela, un grupo de investigadores se propuso indagar en algunas escuelas primarias quiénes de los alumnos tenían problemas de conducta; citaron a los padres a una reunión donde les recomendaron una sola cosa, despedir a sus hijos, antes de dejarlos en la escuela, con una caricia, un beso y un abrazo diariamente durante un mes; en suma, que les dieran unos minutos de atención y de afecto. A los 30 días, los problemas de conducta de los niños habían desaparecido (comunicación personal de Carmen Gamargo).

En enero de 2017 sucedió una tragedia en una escuela secundaria de la ciudad de Monterrey, México; un alumno sacó una pistola y baleó a su maestra y a tres de sus compañeros, para después disparar contra sí mismo; hecho que conmocionó al país. Posteriormente, la dirección de la escuela citó a los padres de los chicos del grupo a una reunión en el salón de clases para hablar sobre esta tragedia; antes de que llegaran los padres, la directora pidió a los estudiantes dejar las mochilas sobre su pupitre y salir. Al entrar los padres al salón, se les solicitó se sentaran en el lugar de cada uno de sus hijos, donde estuviera su mochila. Sucedió algo insólito, solo seis de los 35 papás identificaron la mochila de su hijo. Cabe aquí reflexionar al respecto: si no conocen la mochila de sus hijos, menos su contenido y mucho menos sobre su vida. ¿Tendrán tiempo de escucharlos?

Ser escuchado o el imperativo de ser escuchado es una necesidad “casi” biológica. Podríamos eliminar el “casi”. Sentirse escuchado otorga el grado de bienestar, de ser persona, de sentir que uno existe. ¡Cómo sana las relaciones el sentirse escuchado!

Los distractores e imprecisiones en el lenguaje. Cuando objetamos que “no hubo comunicación”, queremos decir que algún obstáculo nos impidió llegar al otro lado y nos quedamos en una orilla, lo cual deja una sensación desagradable. Si bien hubo comunicación, esta fue poco clara e imprecisa.

Existen algunas imprecisiones en la comunicación como “nos vemos a medio día” (¿qué hora es medio día?), “hasta al rato” (¿cuándo?), “hasta *lueguito*”, “nos hablamos por teléfono” (¿nos?, ¿quiénes?), “mañana sí te pago”, “luego vengo”, “a ver cuándo se vienen a comer a la casa” (concretamente, ¿cuándo?, pongamos fecha), “ser de derecha o izquierda o del centro” y tantas imprecisiones que bien pueden ser solo evasiones.

Veamos dos ejercicios de precisión en el lenguaje.

Primer caso:

Mensajes de cumpleaños ordenados de menos a más:

“Se te recordará en tu cumpleaños”. Gracias, pero ¿quién me recordará?

“Te recordaremos el día de tu cumpleaños”. Te recordaremos. ¿Otra vez su majestad, la reina? [Su majestad, el “nosotros”].

“Me acordaré de tu cumpleaños”. Mejor, pero el acordarse recae sobre la fecha, no sobre mi persona.

“Te recordaré especialmente el día de tu cumpleaños”. Un diez. (González Vallés, 2013: 47).

Segundo caso:

“Nos vemos para comer a medio día, ¿está bien?”

“¿Nos?, ¿quiénes vamos?, ¿en dónde y a qué hora?”

“Solo tú y yo, quedemos de vernos a las 14 horas a la salida de tu trabajo y ahí decidimos dónde ir a comer”.

“De acuerdo, si a las dos no he llegado te aviso y nos vemos en mi casa y ahí comemos”.

“Entendido. Saludos”.

Saint-Exupéry expresa en *El principito* que “el lenguaje es fuente de mal entendimiento”. Sin duda, a menudo las palabras generan problemas en la comunicación al no ser precisos en lo que queremos decir.

Del mismo modo, los distractores son causa de una comunicación deficiente o no permiten que esta se dé. Constantemente sentimos que no somos escuchados debido a la presencia de distractores tales como hablar por el celular o enviar mensajes al mismo tiempo que se platica con otra persona o, peor aún, al manejar el auto, no mirar directo a los ojos al conversar, ver la televisión o leer el periódico y al mirar en profundidad al dar la clase en lugar de fijar la mirada en los estudiantes; igualmente, al usar los audífonos mientras se charla con alguien o dejarse puestos los anteojos oscuros; las preocupaciones son otro motivo de distracción, así como el escribir al mismo tiempo que se habla y, en general, al hacer varias cosas a la vez y mal, en lugar de una sola y bien.

Acerca de las imprecisiones del lenguaje, un cartón del caricaturista mexicano Abel Quezada, *Una hora en el paraíso*, expresa con buen sentido del humor que “uno de los grandes problemas que tiene México es que no cuenta con una verdadera hora del medio día”... En efecto, señala Quezada, que “si a usted le dicen ‘nos vemos al medio día’, hace usted el ridículo si se presenta a la cita a las doce meridiano”. La hora más aproximada del “medio día” es las dos de la tarde, pero no es precisa... Por ello, para evitar imprecisión o confusión, no basta decir “nos vemos al medio día”... hay que precisar la hora.

La mentira, el engaño. “Quien no se engaña no sufre desengaño” (dicho popular). La mentira divide a las personas; lo mismo que cavar una zanja en medio de dos o más de ellas, en particular cuando son cercanas afectivamente, o bien, construir un muro que las divida.

Con Frecuencia, es en la familia donde se aprende a mentir o a engañar. Las llamadas “mentiras piadosas” –al fin y al cabo, mentiras– son una iniciación a ello, como cuando llega el casero a cobrar la renta y el papá le dice al niño: “dile que no estoy”; este trasmite el mensaje de modo textual abochornando al padre: “dice mi papá que no está”; o cuando la esposa arguye un “dolor de cabeza” para evitar una relación íntima con el marido (y mantiene una “paz barata”), o ya sea que el

papá se reporta “indispuesto” para el trabajo, cuando en realidad se acostó tarde por una farra. Se aprende a mentir, como tantos otros aprendizajes, en el seno de la propia familia. Así, los hijos crecen divididos internamente, fracturados en sus relaciones interpersonales sin poder identificar “su verdad”; en cambio, cuando aprenden la verdad se sienten íntegros, transparentes (en sánscrito, la raíz de “ser” y “verdad” es la misma; decir la verdad es ser íntegro, uno, no fracturado internamente).

Sin pretender hacer una revisión amplia de la frontera entre la verdad y la mentira, hay casos en los cuales es difícil precisar cuál es la Verdad (así, en letra capital, la verdad sobre uno mismo). Véase el siguiente caso:

Un soldado que se encontraba en el frente fue rápidamente enviado a su casa porque su padre se estaba muriendo.

Hicieron una excepción porque él era la única familia que tenía su padre.

Cuando entró en la unidad de cuidados intensivos, se sorprendió al comprobar que aquel anciano semiinconsciente, lleno de tubos, no era su padre.

Alguien había cometido un tremendo error al enviarle a él el comunicado equivocadamente.

“¿Cuánto tiempo le queda de vida?”, le preguntó al médico.

“Unas cuantas horas, a lo sumo. Ha llegado justo a tiempo”.

El soldado pensó en el hijo de aquel hombre moribundo, que estaría luchando sabe Dios a cuántos kilómetros de allí. Luego pensó que aquel anciano estaría aferrándose a la vida con la única esperanza de ver a su hijo una última vez, antes de morir. Entonces se decidió, se inclinó hacia el moribundo, tomó una de sus manos y le dijo dulcemente: “Papá estoy aquí. He vuelto”.

El anciano se agarró con fuerza a la mano que se le ofrecía; sus ojos sin vida se abrieron para echar un último vistazo a su entorno; una sonrisa de satisfacción iluminó su rostro, y así permaneció hasta que, al cabo de casi una hora, falleció pacíficamente (De Mello, 1988, vol. 1: 274-275).

¿Fue la acción del soldado una verdad o una mentira?; es decir, ¿el soldado engañó al anciano? No hay que hallar la respuesta basado en la lógica, sino fun-

damentado en el contexto, en las verdades del corazón. Consigue que el anciano pueda morir en paz.

Sin duda, siempre será preferible la verdad a la mentira. La verdad libera. Aunque hay casos en los que debe decirse con tino, respeto y consideración, y no necesariamente toda, sino lo que la otra persona necesita saber.

Por ejemplo, los padres que necesitan comunicar a un hijo que es adoptado; antes deben aceptar **su** verdad, que son padres adoptivos (sin revelar en primera instancia cómo llegó el niño a la casa de ellos; baste decirle que es adoptado, un hijo de su corazón, no del vientre de la madre). ¿Cómo se comunica un accidente de un miembro de la familia, la muerte de alguien, que un familiar está en prisión o el embarazo de una hija adolescente, etc.?, la verdad debe ser revelada con consideración.

Cada uno requiere saber **su** verdad, llegar hasta donde sea posible (en el caso de hijos adoptivos, cuando no se puede saber quién es la madre biológica). Es cierto, la verdad libera.

La mentira y el engaño
tienen fecha de
vencimiento, y al final
TODO se descubre.
Al mismo tiempo,
la confianza se
muere...
para siempre.

El poder o el estatus. Es difícil tener poder y no sentirse mareado por él. El poder tiende a corromper y el poder absoluto corrompe absolutamente, se dice. Por ello, las democracias modernas tienen la Cámara de Diputados y el Senado que equilibran el poder, para que el presidente de un régimen republicano no pre-

tenda ser un emperador (como Luis XIV: “El estado soy yo”, la monarquía absoluta). Claro está, no es habitual ser un presidente o un gobernador.

El poder está también en casos más cotidianos. Se requiere una buena dosis de sabiduría para no “marearse” con el poder, ser accesible, comunicarse adecuadamente desde las alturas del poder. Anthony de Mello señala, “No ser arrogante con el humilde, ni humilde con el arrogante”. Veamos algunos casos de poder en situaciones ordinarias:

- El maestro posee autoridad sobre los estudiantes; autoridad, mas no poder; sin embargo, puede usar las calificaciones y su posición como maestro de modo dominante.
- El líder sindical, quien se agencia el poder de ingresar o promover a un subordinado por medios ilícitos.
- El empleado de oficina de gobierno (burocracia significa “el poder del escritorio”), quien revisa papeles de los usuarios para trámites (licencias, multas, altas y bajas, pasaportes, permisos, etc.) y que tranquilamente complica el trámite pudiendo dar facilidades o, al menos, informar con certeza sobre los documentos indispensables para el trámite, y que no lo hace a sabiendas de que las personas vienen de lejos (“venga mañana”, “ahora necesita...”, “todavía no está su permiso”). La burocracia es necesaria, pero una burocracia eficiente que no ahogue los trámites sino que los haga más ágiles, que no obstaculice el desarrollo de la organización. Simplificación administrativa.
- El proveedor económico de una familia que impone su autoridad sobre los demás (“aquí el que manda soy yo”). Por supuesto, ellos necesitan tener autoridad sobre los hijos, pero basada en la razón, en la moral y en el convencimiento, no en el poder ni en la dominación (actualmente hay una pérdida de autoridad en la sociedad).

Igualmente, las diferencias ideológicas pueden ser un importante obstáculo para la comunicación entre las personas. Con mucha frecuencia la ideología política o la religiosa es fuente de conflictos; es cierto, cuando se junta la política con la religión

a menudo brota la sangre; la historia nos da abundantes ejemplos. Gandhi narra en su autobiografía que cuando de joven vivió en Sudáfrica tuvo un gran interés por el cristianismo y acudió a una iglesia para instruirse. En la entrada de la misma fue detenido con cortesía y se le explicó que si quería acudir a una iglesia, sería bien recibido en un templo reservado para los negros. Ante eso, Gandhi desistió de su idea. La ideología, la raza, el color de la piel, la posición económica, la religión y otras variables pueden ser fuente de conflicto; por ello, la tolerancia ante la diversidad de ideas es una necesidad urgente en la actualidad; es saber vivir con la diferencia. Sergio Pitol dice: “La tolerancia es la mayor expresión de la civilidad”. Una frase ya citada de Voltaire bien puede ser prototipo de tolerancia: “No estoy de acuerdo con lo que dices, pero defenderé con mi vida tu derecho a expresarlo”.

Carlos González-Vallés (1991: 183) recomienda como una forma de tolerancia muy sensata ante alguien que expresa un juicio, una crítica o un comentario contrario a uno, responderle: “Es tu opinión... que respeto y no comparto”. Y si el interlocutor añade “no es solo mi opinión, todo el mundo piensa lo mismo”; entonces, preguntarle: “¿Cómo lo sabes?”. Fin de la crítica, sin romper la relación con el otro, lo cual parece ser congruente con lo expresado por Pitol y Voltaire.

Ahora bien, quien se aferra al poder la pasa muy mal cuando este se le termina, por haberlo hecho parte de sí mismo y estar identificado con él. No es lo mismo vivir con las cosas (auto, ropa, laptop, etc.) que aferrarse a ellas. El poder hay que usarlo cuando se tiene y dejarlo ir cuando se termina. Una atinada recomendación: convivir con las personas y usar las cosas; quien se aferra a las cosas necesita usar a las personas para poseer más cosas, incluyendo el poder.

Quien no suelta el poder cuando termina puede incluso tener severos desajustes emocionales o hasta una depresión. Es el caso de algunos políticos cuando terminan su mandato. Adolfo López Mateos, expresidente de la república, expresó: “hay dos días determinantes en la vida de un presidente, el día que asume el poder (por el peso de la responsabilidad) y el día en que lo deja (por el vacío y el descanso)”. Hay que saber emplear el poder para el servicio de los demás y dejarlo ir en su momento para no caer en la figura de *El Maximato*. El poder detrás del trono.

Prejuicios, suposiciones, adivinaciones. Pre-juzgar (nótese las negritas en el prefijo) es juzgar antes de tiempo, anticiparse a la realidad, inventarla, no saber captar los hechos tal cual son; es suponer, fungir de adivinador y, con mucha frecuencia, estar equivocado con la realidad.

Sin duda, quien cae en supuestos y adivinaciones se mete en problemas y puede construir fosas o muros en sus relaciones interpersonales. Nadie se baña dos veces en el mismo río, dice el filósofo del cambio, Heráclito; de igual modo, uno cambia y evoluciona. Entre más se cambia más se es el mismo, expresa un adagio francés, nada es estático, inmutable; “lo más constante en esta vida es el cambio”, añade Heráclito.

Por ello, Barry Stevens expresa: “cada vez que nos encontramos es la primera vez”; es decir, un nuevo encuentro es un encuentro nuevo, único, sin el antecedente del anterior, sin la “huella” del encuentro anterior, porque ambos hemos cambiado; atreverse a ver a la persona como la primera vez: hoy es la primera vez. Se dice con certeza que “nadie está tan enfermo como su historia clínica”. El enfermo ha cambiado o ha sanado y el historial clínico permanece.

Según el escritor George B. Shaw, de todas las personas que lo visitaban, el más sensato era su sastre; cada vez que lo veía le tomaba medidas nuevas. Suponía que no tenía las mismas cada vez.

“Al hablar somos humildes rehenes del pasado” dice el filósofo Ortega y Gasset. El lenguaje nos condiciona, caemos en supuestos o adivinaciones, reaccionamos ante “algo que fue”, no ante “algo que sucede aquí y ahora”. En otras palabras, no vemos a la persona que está enfrente sino a la que vimos e hizo algo hace unos días.

Enseguida, algunos casos de complicaciones en la comunicación por prejuicios, supuestos o adivinaciones que incluso pueden provocar hilaridad:

- El dueño de un almacén oyó cómo uno de sus dependientes le decía a una clienta: “No, señora, ya hace bastantes semanas que no **la** tenemos, y no parece que vayamos a tener**la** en unos cuantos días”.

Horrorizado por lo que había oído, el dueño se precipitó hacia la clienta cuando esta se disponía a salir, y le dijo: “Disculpe, usted,

al dependiente, señora. Por supuesto que **la** tendremos pronto. De hecho, hemos cursado un pedido hace un par de semanas”.

Luego, se llevó aparte al dependiente y le regañó:

“¡Nunca jamás se le ocurra decir que no tenemos algo! ¡Si no lo tenemos, diga que lo hemos pedido y que lo estamos esperando!; y ahora, dígame: ¿Qué es lo que quería esa señora?”. “Lluvia”, respondió el dependiente (De Mello, 1988, vol. 2: 148, sin negritas en el original).

- El borracho del pueblo, con un periódico en la mano, se acercó tambaleando hacia el cura y le saludó con toda cortesía.

El cura, un tanto molesto, ignoró su saludo porque el tipo venía bastante “colocado”.

Pero se acercó a él con un propósito: “usted perdone, padre”, le dijo, “¿podría decirme qué es lo que produce la artritis?” El cura hizo como que no oía.

Pero cuando el otro le repitió la pregunta, el cura se volvió enojado hacia él y le gritó: “¡La bebida produce la artritis! ¡El juego produce la artritis! ¡El ir detrás de las mujeres produce la artritis! ¡Todo eso produce la artritis...!”

Y sólo después de unos instantes, **ya demasiado tarde**, le inquirió: **“¿Por qué me lo preguntas?”**

“Porque aquí en el periódico dice que es eso lo que padece el Papa” (De Mello, 1988, vol. 2: 147, sin negritas en el original).

- Un joven se acerca a su padre y le pregunta que qué va a hacer el sábado en la mañana. El padre reacciona diciéndole muy molesto que ni se le ocurra pedirle el auto porque no se lo va a prestar. El joven se da la media vuelta y se retira. El domingo, el padre recapacita y le pregunta qué quería hacer el sábado en la mañana. El hijo le responde: “Es que era la final del campeonato de futbol y quería que me fueras a ver jugar”, dejando al papá anonadado.

¡Cuántos errores y equivocaciones por suponer o por adivinar! Muchos son debidos a imprecisiones en el lenguaje y a las diferencias culturales. Un habitual término en la comunicación es el “pero”. “El ‘pero’ divide, confunde, borra de un plumazo todo lo que le ha precedido y cambia de dirección bruscamente acabando con decir lo contrario de lo que se había empezado a decir” (González-Vallés, 2013: 55). He aquí algunos casos: “ya escuché lo que me dices **pero** no estoy de acuerdo contigo”, “me gustó lo que dijiste **pero...**”, “estuvo muy bien lo que hiciste **pero** te faltó”, o lo dicho por un hombre a su esposa: “Puede que tengas la razón, **pero** debes estar equivocada porque estás discutiendo conmigo” (¡Sin palabras!). ¿Qué sucede cuando sustituimos el “pero” por la conjunción “y”? Si el “pero “divide, separa, anula lo anterior, la “y” integra, une, hace las veces de unificador: “ya escuché tu punto de vista **y** me gustaría que escucharas el mío”. Del mismo modo, el uso del “si” condicional presenta dificultades en la comunicación; es el caso del padre que condiciona a su hijo: “tendrás la bicicleta **si** sacas promedio de ocho para arriba”; la intención es buena, por supuesto, pero en el fondo del corazón del hijo cabrá la pregunta: ¿mi padre me quiere a mí o a mis calificaciones? De plano, el amor no pone condiciones.

Otros problemas más de comunicación por imprecisión o supuestos son los siguientes:

“**Nos** hablamos por teléfono”. (¿Quiénes?, ¿quién llama?, ¿cuándo?)

“A ver **cuándo** se vienen a comer”. (¿Qué día les parece bien?)

“Lo dejamos **para después** de Semana Santa”. (¿Cuándo concretamente?)

“**Mañana** sí te pago”. (¿Qué día específicamente?)

Una limitación más en la comunicación por prejuicios es el uso de lenguaje con predominancia masculina (llamado “machismo”), en contraposición al lenguaje con predominancia femenina (“feminismo”). No es el lugar para debatir sobre si ambos términos son adecuados, pues, finalmente, son opuestos el uno del otro; como en la ley del péndulo, cambiar de un error extremo al otro. Pero a falta de otros términos más apropiados, usaremos estos.

Con la finalidad de dar carta de aceptación en el lenguaje a los términos predominantemente masculinos, se han “feminizado” muchos de ellos para que correspondan a la realidad de la incorporación de la mujer prácticamente en todos los sectores de la vida; es decir, el lenguaje ha evolucionado para estar acorde con la realidad y que este la represente; así, tenemos los términos doctor/doctora, médico/médica, juez/jueza; cirujano/cirujana, ministro/ministra, secretario/secretaria, rector/rectora, abogado/abogada, el presidente/la presidente, etc. Es curioso que otras palabras con terminación femenina no incomoden a los hombres y los hayan dejado como están: poeta (el poeta), atleta (el atleta), profeta (el profeta), y no se han “masculinizado”: *poeto, atleta, profeto*, lo mismo que el término *azafata* sin la correspondiente *azafato* para los hombres. Los esfuerzos por adecuar el uso del lenguaje a la realidad de la incorporación de las mujeres a todos los ámbitos de la vida diaria son encomiables y permiten superar viejos prejuicios.

Otro campo de diferenciación entre hombres y mujeres que causa muchos malentendidos, sobre todo en la relación de pareja, es que no hablan de la misma manera, no hablan de lo mismo cuando se comunican; hombres y mujeres captan la realidad de modo diferente, en especial el mundo de los sentidos y los sentimientos; tan predominante en las mujeres el empleo del hemisferio derecho del cerebro, en contraposición con el mundo de las cosas, de preferencia masculina (hemisferio izquierdo). Para hacer más explícitas estas diferencias, cedo la palabra a una mujer, Rosa Montero, quien nos ilustra mejor sobre estas diferencias:

El lenguaje, sobre todo el lenguaje,
 he aquí el abismo fundamental que nos separa.
 Porque **nosotras hablamos mucho** y **ellos hablan muy poco**.
 Porque **nosotras hablamos de personas** y **ellos hablan de cosas**.
 Porque ellos no dicen nunca lo que nosotras queremos oír,
 y aquello que nosotras decimos les agobia.
 Porque a nosotras **nos hace falta hablar de nuestros sentimientos**
 y **ellos no saben nombrar lo que sienten**.
 Porque **a ellos les atemoriza hablar de sus emociones**

y a nosotras **nos espanta no poder compartir nuestras emociones verbalmente.**

Porque lo que ellos dicen no es aquello que nosotras escuchamos,
y aquello que ellos escuchan no es lo que nosotras hemos dicho.

Por todos estos malentendidos y muchos otros,

la comunicación entre los sexos es un desencuentro perpetuo.

(González-Vallés, 2013: 161-162, sin negritas en el original).

Corresponde a todos, hombres y mujeres, superar estas diferencias a través de la comunicación y, sobre todo, una adecuada educación en la familia con el testimonio de los papás, para convertir los desencuentros dolorosos en encuentros gratos.

Frivolidad, superficialidad o banalidad de vida, la rutina de vivir. ¿Qué es la frivolidad, la superficialidad o la banalidad de vida? Es vivir en la superficie, un estilo de vida *light*, sin compromiso, sin esencia. La frivolidad, para el escritor peruano Mario Vargas Llosa (2012: 51), “consiste en tener una tabla de valores invertida o desequilibrada en la que la forma importa más que el contenido, la apariencia más que la esencia y en la que el gesto y el desplante –la representación– hacen las veces de sentimientos e ideas... Es una manera de entender el mundo, la vida, según la cual todo es apariencia, es decir teatro, es decir juego y diversión”. Sin ser dramáticos o pesimistas, parece que es lo que caracteriza la época actual, la superficialidad en el vivir, la falta de esencia y de valores. Un reflejo de ello es la popularización de las llamadas “revistas del corazón” (como la internacional revista ¡Hola!, y su versión inglesa *Hello!*, así como otras revistas de modas), revistas leídas (o más bien hojeadas en las salas de espera) para conocer cómo se casan, descasan, viven, se pelean, visten, compran y viajan las figuras y luminarias del espectáculo, los ricos y la alta sociedad. La frivolidad es parte de lo que el citado autor llama “la civilización del espectáculo” o la cultura del entretenimiento, cuyo valor principal o pasión máxima es el hedonismo, divertirse y escapar del aburrimiento; la finalidad es la distracción, huir del vacío y de la angustia.

¿Se puede hablar realmente de una “cultura del entretenimiento”? El autor citado lo cuestiona. Si cultura es, de acuerdo con T. S. Eliot, “todo aquello que hace de la vida algo digno de ser vivido” (Vargas Llosa, 2012: 70), llamar “cultura” a muchas realidades actuales, por ejemplo, “cultura de la marihuana”, “cultura de la violencia”, “cultura punk”, “cultura del celular”, parece ser un abuso del propio concepto. Es decir, no hay manera de saber qué es cultura o qué no lo es, quién es culto y quién no; quizá se ha generalizado el término “cultura” a toda actividad humana, e indiscriminadamente a todos, aunque no hayan leído un libro o asistido a una conferencia, a un museo o a un concierto.

Esta tendencia actual a la banalidad o a la superficialidad de vida afecta también a las relaciones interpersonales y a la comunicación, esto es, nuestra manera de comunicarnos. Las conversaciones frívolas, los programas de televisión sin contenido, las revistas de moda, el abuso del celular para obtener información irrelevante son varias manifestaciones del llamado “hombre *light*” (Rojas, 1998). El síndrome *light* es tener solo conversaciones superficiales (la telenovela, el fútbol, las notas sociales, la nota roja, etc.), carentes de contenido, sin acceder al nivel de los sentimientos. Si mis comunicaciones son a nivel superficial, también así serán mis relaciones interpersonales. Si yo quiero que el otro me conozca, necesito comunicar mis sentimientos, ahondar en mi interior, lo cual fortalece las amistades profundas y construye relaciones sólidas. “Quien ha hallado un amigo, ha encontrado un tesoro”, dice el libro del *Eclesiástico* (Si, 6: 14); para ello, se necesita correr el riesgo de comunicarse a nivel de los sentimientos, no tan solo a nivel superficial u organizativo. Paul Tournier expresa que “para que una persona logre su máximo potencial, debe haber por lo menos una persona con quien pueda abrirse totalmente y al mismo tiempo sentirse seguro”. Esa persona con quien nos podemos abrir y sentirnos seguros es a quien consideramos nuestro mejor amigo.

En cuanto a la rutina de vivir, caemos en una costumbre de vida, cuando los actos cotidianos pierden su calidad y se convierten en hábitos carentes de vida y perdemos la sensibilidad ante los mismos. En realidad, un día ordinario está compuesto de una serie de actos repetitivos que vivimos día a día, semana a semana, mes con mes; nos aprendemos las actividades a realizar durante la semana, nos

levantamos, bañamos, desayunamos, llevamos a los hijos a la escuela, vamos al trabajo, pasamos por los hijos, comemos, etc. Sin embargo, dicha rutina, esto es, aprender a hacer las cosas y hacerlas bien, crear hábitos, no implica que sea algo mecánico, carente de vida, necesariamente; es posible realizar actividades cotidianas con sensibilidad o, en otras palabras, con “calidad de vida”, es decir, vivir los días y los acontecimientos ordinarios de modo extraordinario. Los llamados “grandes acontecimientos” se viven a menudo muy rápido (un cumpleaños, el casamiento, el nacimiento de un hijo), de tal manera que usualmente vemos los videos, después de cada evento, para disfrutarlos; en cambio, calidad de vida es la capacidad de vivir lo ordinario, lo cotidiano, de modo extraordinario. El escritor Konstantin G. Pautovsky lo llama “lo extraordinario de lo ordinario”, sensibilidad ante la vida diaria.

Así, la rutina de vivir se ve reflejada de forma especial en la convivencia con las personas de la vida diaria; todos los días vemos a la esposa o al marido, a los hijos, a los clientes, a los compañeros de trabajo, etc., y, sin darnos cuenta, estas personas pueden convertirse para nosotros en “cosas”, como “muebles” con los que nos acostumbramos a estar. Ya no “vemos” a los hijos, están ahí en casa como está un refrigerador o una televisión, las hacemos transparentes, se “cosifican”, con su consecuente deterioro en las relaciones. Hasta que tal vez una crisis nos hace sacudirnos la rutina y volver a verlos como lo que son, personas importantes para nosotros.

Sin duda, es posible tener los mismos ojos y la mirada de admiración que se tuvo el día que vimos nacer a nuestro hijo, que 3 285 días después. De igual modo, un rostro sonriente al ver a la esposa(o) el día de la boda, como 4 015 días después de convivir juntos.

En efecto, no estar atentos a la vida, a la vida diaria, hace que los acontecimientos y la cotidianidad vayan perdiendo significación y nos alejen paulatinamente de las personas; esta realidad la expresa poéticamente el escritor francés Jacques Prévert, en un verso que forma parte de la conocida canción *Las hojas muertas*:

Pero la vida separa a los que se aman muy lentamente,
sin hacer ruido,
y el mar borra sobre la arena
los pasos de los amantes desunidos (Prévert, en Sadeler, 1975: 35, la traducción es mía).

En la película *La sociedad de los poetas muertos*, el profesor John Keating invita a sus estudiantes a “chuparle el tuétano a la vida” y, citando al escritor latino Horacio, les expresa *Carpe diem!*, aprovechen el día, los incita a vivir intensamente, y los reta diciéndoles: “hagan que sus vidas sean extraordinarias”.

Cabe aquí mencionar la experiencia de la psiquiatra suiza Elizabeth Kübler-Ross (2002: 174) con enfermos terminales o diagnosticados como incurables. En sus entrevistas a ellos aparecieron frecuentes dos lamentos al final de su vida, uno, no haberla disfrutado y, otro, habérsela tomado tan en serio. Se dice que la vida es un regalo, un presente, por eso al día de hoy se llama “presente”, y mucha gente devuelve el regalo sin haberlo abierto, sin disfrutarlo y sin agradecerlo. Una pena.

El miedo a comunicarse. El miedo a comunicarse de modo profundo, no quedarse en la superficie, causa miedo. Obsérvese, por ejemplo, cuando una pareja pasa por una crisis, cómo evitan los esposos abordar la situación; se conversa sobre la telenovela, los deportes, los hijos, la política etc., pero no sobre lo que realmente importa, lo que sucede entre ellos. Lo tratan de evitar o, peor aún, se dejan de hablar durante todo el día o días, lo cual es un error garrafal. Se genera un vacío entre ellos. Hasta que uno de los dos decide tomar el toro por los cuernos y habla. Un esposo reaccionó llamando a la esposa al medio día para decirle que esa noche, antes de dormir, quería hablar con ella, que no quería que las cosas siguieran así. Ya de noche, cuando la esposa tardó demasiado lavando los platos, él fue a pedirle que dejara de hacerlo, diciéndole: “no quiero los platos como competidores; necesito que hablemos”. Lo hicieron y pudieron superar el bache en el que habían caído. Bien lo expresa un libro sapiencial: “que no se ponga el Sol sobre tu ira”. Hablar de lo que sucede antes de ir a dormir, para que el enojo no se enquistase en los intestinos, es una buena práctica de salud mental.

Por lo contrario, véase en la poesía de Jacques Prévert, *El desayuno de la mañana*, la evitación del diálogo por el esposo y la actitud expectante de comunicación por parte de la esposa:

Él sirvió el café en la taza.
Él sirvió la leche en la taza de café.
Él puso azúcar en el café con leche.
Con la cuchara pequeña él lo revolvió.
Él bebió el café con leche
y él depositó la taza sin hablarme.
Él encendió un cigarrillo.
Él hizo círculos con el humo.
Él depositó las cenizas en el cenicero sin hablarme, sin mirarme.
Él se levantó.
Él se puso su impermeable porque llovía.
Y él se fue bajo la lluvia
sin una palabra, sin mirarme.
Y yo tomé mi cabeza entre mis manos y lloré.
(Prévert, en Sadeler, 1975: 36, la traducción es mía).

Más vale pelear que aburrirse o volverse indiferentes. En una discusión al menos hay un met mensaje: “tú me importas, por eso peleo contigo”. En la actitud de ignorar a la esposa observado en la poesía anterior, el esposo ha hecho “transparente” a su mujer, la descalifica, lo cual es muy agresivo, es una forma de agresión pasiva. Sumamente destructivo.

En el ámbito educativo o en el trabajo, el miedo a comunicarse también puede hacer su aparición. A veces se torna difícil la comunicación con un maestro, con el jefe o con un estudiante; cuesta trabajo el inicio de una comunicación. Generalmente, la iniciativa para comunicarse está del lado de la persona menos perturbada o dañada, quien tiene mayor apertura. Es importante “tocar la puerta” antes de entrar. ¿Qué significa “tocar la puerta”? No irrumpir impul-

sivamente en el ámbito personal sin anunciarse; se puede decir sencillamente: “maestro, me gustaría platicar con usted, ¿puede ahora?”, para preparar el campo en razón de una comunicación más abierta y la exposición del caso. Asimismo, es importante no emitir juicios –los juicios alejan a las personas (“usted me reprobó injustamente”)–, sino hablar en primera persona para exponer su punto de vista (“maestro, quisiera exponerle que no estoy de acuerdo con mi calificación; me gustaría saber qué fue lo que pasó”; “a mí me parece que...”). Sin duda, solo la apertura a la comunicación permite superar los muros que a menudo establecemos con los demás.

Vivir de prisa, la impaciencia. Una característica de los tiempos actuales es la prisa; queremos todo rápido, en el instante, no sabemos esperar. Los mismos recursos tecnológicos nos hacen vivir de prisa. Dice la publicidad de un recurso tecnológico: “exceso de velocidad”, todo rápido, todo urge, comidas rápidas, etcétera.

¿Es posible vivir sin prisa en la época actual? Sin duda, con alguna frecuencia hay que saber “parar el tren” para vivir sin prisa; detenerse, escuchar, admirar, saborear, contemplar, ejercitar todos los sentidos; esa es la intención del día de descanso, el domingo, un día para “detenerse y estar”. Alguien dijo: “¿Qué es la vida si, llena de preocupaciones, nunca tenemos tiempo para detenernos y estar?” Con buen sentido del humor y seriedad al mismo tiempo, existe una frase que versa: “quien vive tan de prisa llega antes a la muerte”.

Sin dejar de reconocer que muchos trámites y procesos se han acelerado gracias a los recursos tecnológicos y a los avances en las comunicaciones y los transportes (qué bueno), muchas situaciones en la vida requieren de fases que toman tiempo y para las que se necesita saber esperar. ¿Cuánto tiempo se requiere para construir una relación de pareja y una familia, para realizar una carrera profesional, para aprender a tocar un instrumento, para cocinar una paella valenciana o unos chiles en nogada? Tiempo y paciencia. No es lo mismo ir a comer una comida rápida servida en menos de cinco minutos, que participar en familia en la preparación de un caldo gallego o en reunir los 23 ingredientes, aproximadamente, que se necesitan para preparar los chiles en nogada en verano y colaborar en su pre-

paración. Algunos procesos requieren horas; otros, semanas, años, y otros más, toda la vida. Tal es el caso del ansioso discípulo de un maestro zen:

Un joven se presentó ante el Maestro y le preguntó:

“¿Cuánto tiempo crees probable que pueda llevarme el alcanzar la iluminación?”

“Diez años”, le respondió el Maestro.

El joven quedó impresionado. “¿Tanto?”, le preguntó sin dar crédito a sus oídos.

Y el Maestro le dijo: “No, me he equivocado. Te llevará veinte años”.

“¿Por qué el doble?”, preguntó el joven.

“Bien pensado”, dijo el Maestro, “en tu caso probablemente sean treinta años”.

(De Mello, 1988, vol. 2: 101).

Un obispo norteamericano consideraba, con buen sentido del humor, que los tres grandes obstáculos para la vida religiosa, también válidos para la construcción de una pareja y una familia, son los siguientes: los pañales desechables, el horno de microondas y la aspirina. Y lo explica de la siguiente manera:

Los pañales desechables son el símbolo de la práctica de usar y tirar que caracteriza nuestra actitud actual en la sociedad de consumo. Nada dura, nada es estable, nada es para siempre. Usar y tirar. Allí no encaja la vida religiosa.

El microondas encarna **el efecto de acción instantánea con resultado visible e inmediato que demandan los jóvenes de hoy**. Tampoco eso deja lugar a la larga espera, formación y madurez de una vocación religiosa.

La aspirina propicia la falta de tolerancia al dolor. **El analgésico rápido, el remedio inmediato**, la huida de todo lo que sea dolor y sufrimiento. Y sin paciencia, tolerancia y sacrificio no puede haber vida religiosa (González-Vallés, 1998: 90, sin negritas en el original).

Desde luego, no es lo mismo que muchos procesos tomen menos tiempo para realizarlos o para trasladarse, que vivir de prisa. Quien tiene prisa la tiene siempre. El problema es no disfrutar del proceso por la prisa de llegar a la meta, o no

detenernos para estar con las personas. Ciertamente es que “si viajas demasiado aprisa, no ves el paisaje” (De Mello, 1988, vol. 2: 101), no hay tiempo para disfrutar del proceso por la obsesión de la meta.

Otra manifestación de la prisa en la vida moderna es acelerar los procesos para el nacimiento de los niños, recurriendo de manera indiscriminada a la cesárea. En efecto, la cesárea es un recurso médico extraordinario para salvar vidas, pero no para acelerar el nacimiento de un bebé o para programarlo (o para cobrar más que un parto normal); el nacimiento de un bebé es un proceso que requiere saber esperar. Una mujer embarazada acudió al médico para pedirle que, cuando estuviera cerca del término del embarazo, la operara porque ella no quería sentir ningún dolor. El ginecólogo la despachó de inmediato diciéndole que él no era médico para una mujer así.

Por supuesto, aprender, establecer relaciones y hacer amigos toma su tiempo. Saber vivir sin prisa es parte del arte de la vida, disfrutando de los acontecimientos ordinarios.



La prisa, hasta para desayunar.

Creerse dueño de la verdad, no ponerse en los zapatos del otro. ¡Cuántas veces creemos tener la razón en un problema con otra persona! De modo inconsciente, sin darnos cuenta, creemos poseer la verdad, que nuestra verdad es **la** verdad. Y la defendemos a capa y espada. Sin embargo, escuchar el otro punto de vista sin juzgarlo, pensar que no se posee la verdad sino tan solo **mi** verdad y que es necesario escuchar al otro, es parte de las competencias para las relaciones huma-

nas satisfactorias. Un tío mío solía recomendar a quien lo consultaba sobre un problema de relación: “hay que escuchar repicar a las dos campanas”. Muy sabia recomendación, hacerlo supone un notable avance en el arte de relacionarse.

Igualmente, ponerse en los zapatos del otro es parte de la sabiduría de las relaciones. Es empatizar, comprender a la otra persona desde dentro. En la película *Tootsi*, el actor Dustin Hoffman desempeña un rol de mujer como presentadora de televisión; lo hace de modo tan exitoso que comienza a vivir situaciones difíciles y divertidas, como el hecho de que un hombre se enamore de él (ella) y le proponga matrimonio, o bien, el de enamorarse de una compañera a quien no puede declarársele personificada de “mujer”, porque lo tomaría como una relación lésbica. Al final de la comedia, él se descubre y manifiesta lo que es; busca a esa chica y en el encuentro le dice algo importante: “he podido comprender lo que significa ser mujer desde dentro”. Es decir, ha vivido en los zapatos de una mujer, sabe lo que es vivir la vida como mujer. Todo lo anterior significa ponerse en los zapatos de otro.

En este sentido, nadie comprende mejor la situación de un alcoholico que un exalcoholico, el síndrome de abstinencia de un drogadicto que quien consumió drogas, la soledad de alguien en proceso de divorcio que quien ha vivido esta experiencia, y así muchas otras situaciones de la vida. Según el psiquiatra Carl G. Jung, nadie puede llevar a otro más allá de donde él mismo no ha llegado.

Cuando un maestro asiste a cursos de capacitación y actualización tiene la oportunidad de volver a vivir lo que es estar en una silla fría, escuchando al expositor y, muchas veces, hacer las mismas travesuras que los estudiantes hacen cuando él es el maestro; del mismo modo, cuando un médico es hospitalizado también vive la experiencia de un enfermo postrado en cama, mirando el techo, viendo pasar las horas lentamente, esperando ser atendido o visitado y, tal vez, dicha vivencia sirva para comprender mejor la situación de sus pacientes. ¿Qué siente, por ejemplo, un albañil que emplea dos horas de transporte en la Ciudad de México, trabaja por más de ocho horas y emplea otras dos entre autobús y metro para llegar a casa agotado?, y ¿qué siente a su vez la esposa de este trabajador que pasa todo el día con las tareas de la casa y atendiendo a sus tres hijos y que desea que el

marido la sustituya un rato para descansar? Dos visiones diferentes de una misma realidad familiar. Por ello se dice que solo quien padece se compadece. Un refrán enfatiza lo anterior: no juzgues a nadie mientras no hayas andado un kilómetro con los zapatos del otro.

El modo de comunicarse. Cómo nos comunicamos, el modo de hacerlo, puede ser tan importante o más que lo que comunicamos. Siempre que lo hacemos necesitamos de un medio; el modo puede descalificar a la persona o reafirmarla.

En toda comunicación humana –antes comentado– existen dos niveles, el de contenido y el de relación (Watzlawick, 1980: 52). El nivel de contenido tiene que ver con el qué, lo que comunicamos, el mensaje propiamente dicho, el mensaje “digital”; por ejemplo, es el servicio que pedimos, el decidir qué hacer un domingo, pedir un “aventón”, invitar a cenar, solicitar un préstamo a un amigo, pedir que el hijo lave los platos o ponga la mesa, etc. Sin embargo, no basta el nivel de contenido. También existe en toda comunicación el nivel de relación que conlleva el mensaje, de cómo las personas se comportan al interior de esa relación, cómo se percibe a sí misma y a la otra persona; los mensajes subyacentes pueden ser de respeto, derecho, sumisión, mandato, exigencia, autoridad, etcétera.

Hay muchos ejemplos de la vida cotidiana: si alguien pregunta atentamente a una amiga qué edad tiene, da a entender que como amigo puede hacerlo; corresponde a ella responderle o cuestionarlo: “¿por qué me lo preguntas?”. No es el mismo nivel de relación cuando la esposa pide amablemente al marido que le ayude a lavar los platos, que cuando le ordena que los lave; de entrada, al pedirle ayuda da a entender que la responsabilidad básica es de ella, y por tanto le corresponde pedir ayuda y que tiene el derecho de hacerlo, no de ordenarlo. De la misma manera, cambia el nivel de relación cuando el esposo le pide a su mujer: “hazme de cenar, por favor”, que cuando le ordena: “¡hazme de cenar!” Una madre corrige adecuadamente a su hijo cuando este le ordena: “¡quiero mi leche!”; la madre le responde con tranquilidad: “quírela, hijo”, o “pídela por favor y te la doy, y me esperas un momento”; el hijo rectifica entonces: “mamá, quiero mi leche, por favor”. Es una magnífica fórmula para evitar que crezca un “hijo tirano”.

El modo puede descalificar lo que se pide y perder por lo tanto en dicha comunicación. Un estudiante tiene el derecho de preguntar sobre una duda en clase, puede hacerlo levantando la mano; la duda corresponde al nivel de contenido, el derecho de hacerlo representa el nivel de relación; sin embargo, el maestro puede intervenir si el estudiante preguntó sin levantar la mano y lo interrumpió. También puede corregir al estudiante cuando dice: “perdone, maestro”, preguntándole a su vez: “¿y de qué pides perdón?”; de este modo, le da a entender que tiene el derecho de preguntar sin pedir perdón, pero no interrumpir; este comentario puede afectar favorablemente la autoestima del estudiante.

Otra forma de ser respetuoso con el nivel de contenido es cuando, antes de preguntar, preparamos a la persona con la pregunta: “¿puedo hacerle una pregunta?”, o también: “maestro, ¿puedo preguntarle algo?”; esta actitud no solo es bienvenida por la otra persona, sino también prepara emocionalmente al otro para dar una respuesta o para negarse a ello, sobre todo cuando se trata de preguntas personales; es a lo que se le llama “tocar la puerta antes de entrar”, no irrumpir en el universo del otro, ser respetuoso del ámbito privado de la otra persona.

Los acuerdos y desacuerdos de contenido y de relación tienen muchos niveles; veamos a continuación algunos de ellos (Watzlawick, 1980: 81-83):

- En el mejor de los universos posibles de comunicación, los participantes concuerdan tanto en el nivel de contenido como en la definición de la relación; dicho de otro modo, acuerdan algo sin problema entre ellos, están de acuerdo en que no están de acuerdo. Es lo que expresa la siguiente aseveración ya citada de Gustav Ichheiser (en Aguado, 2008), más parecida a un “trabalenguas”, pero con una gran verdad incluida:

Si la gente que no se comprende,
comprendiera al menos que no se comprende;
se comprendería mejor
que cuando, sin comprenderse,
ni siquiera comprenden

que no se comprenden
los unos a los otros.

- En el peor de los casos, el desacuerdo es en los dos niveles, tanto en el contenido como en la relación; una respuesta puede ser: “no quiero y, ¿cómo te atreves a pedirme eso?” El desacuerdo es total.
- Los dos extremos tienen variantes como: los participantes están en desacuerdo en el nivel de contenido sin que ello perturbe su relación. Es una forma sensata de reaccionar; es como acordar estar en desacuerdo; implica un nivel de madurez considerable. Otra variante es un acuerdo en el nivel de contenido, pero no en el relacional; los casos donde las personas o países se unen por alguna amenaza o urgencia exterior, pero dejan de estarlo cuando esta amenaza desaparece; casos familiares son cuando los papás en desacuerdo necesitan unirse por la enfermedad o el problema de un hijo (delito, enfermedad, encarcelamiento), cosa que les confiere una unión temporal y pseudoestabilidad, pero cuando la crisis es superada vuelven a entrar en conflicto; es decir, la estabilidad de los padres se rompe cuando el hijo se cura; los padres necesitan de la enfermedad del hijo para poder estar “juntos”. A nivel político, la Segunda Guerra Mundial nos muestra cómo Estados Unidos y la URSS se unieron para combatir a la Alemania nazi, pero cuando la guerra terminó, la aparente “unión” en realidad fue temporal y dio paso a la llamada “guerra fría”.

Otra variante más es cuando las personas tratan de resolver un problema en el nivel de contenido, donde no lo hay, cuando el problema radica en el nivel de relación; o cuando hay un desacuerdo básico seguido de un reproche: “si me amaras harías lo que te pido”, “si me quisieras entenderías lo que trato de decirte” (¡mejor explícate bien!).

El siguiente caso nos muestra, con humor, un conflicto de pareja en el nivel de relación, habiendo acuerdo en el contenido:

Llegado el momento de poner el nombre a su primogénito, un hombre y una mujer empezaron a discutir. Ella quería que se llamase igual que su abuelo y él quería ponerle el nombre de su abuelo paterno.

Finalmente, acudieron con el rabino para que solventara la cuestión.

“¿Cuál es el nombre de tu padre?”, preguntó el rabino al marido.

“Abiatar”.

“¿Y cómo se llamaba el tuyo?”, preguntó a la mujer. “Abiatar”.

“Entonces, ¿cuál es el problema?”, preguntó perplejo el rabino.

“Verá usted, rabino”, dijo la mujer. Mi padre era un sabio y el suyo un ladrón de caballos. **¿Cómo voy a permitir que mi hijo se llame igual que un hombre como ese?”**

El rabino se puso a pensar en el asunto muy seriamente porque se trataba de un problema verdaderamente delicado. No quería que una de las partes se sintiera vencedora y la otra perdedora.

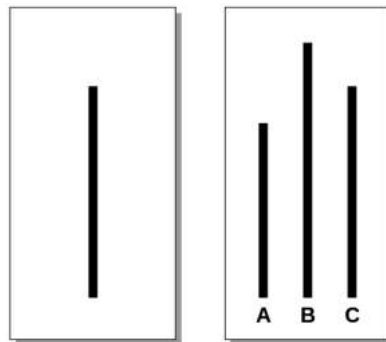
Al fin dijo: “Os sugiero lo siguiente: llamad al niño “Abiatar”; luego esperad a ver si llega a ser sabio o un ladrón de caballos, y entonces sabréis si le habéis puesto el nombre de uno o de otro abuelo” (De Mello, 1988, vol. 2: 101, sin negritas en el original).

Surge aquí una pregunta interesante y oportuna: ¿no se parece este caso, aparentemente ridículo, a otros muchos de la vida diaria? (Cuando no tenemos la razón, pero creemos tenerla y no queremos darnos por vencidos.)

Una última variante la constituyen aquellas situaciones en las que las personas se ven obligadas de un modo a dudar de sus percepciones (en el nivel de contenido) a fin de no poner en peligro el nivel de relación con otras. Aquí se tocan los límites de la comunicación patológica. Baste un ejemplo de la familia: la madre que dice amorosamente al hijo (afecto fingido), “hijito, vete a dormir, parece estar muy cansado”. En realidad, quien está cansada es la mamá y el hijo tiene que asumir el cansancio para no entrar en conflicto con ella. Otra madre, por lo contrario, más congruente con su propia situación, dice a sus hijos con voz firme, “hijos, por su propia seguridad, váyanse a su cama, ¡porque después de las ocho

de la noche ya no tienen madre, tienen madrastra!” Un mensaje coherente, claro y directo, congruente en palabras, tono de la voz y lenguaje corporal.

Un último caso de conflicto en los dos niveles, y acerca de la importancia que esto tiene a nivel social, resulta ser la investigación realizada por el grupo de Salomón Asch (Watzlawick, 1979: 97), donde se pedía a los participantes –en grupos– identificar una línea entre otras expuestas en una tarjeta, como se observa a continuación:



El ejercicio de identificación funcionó bastante bien y todos acertaron; pero a partir de una determinada tarjeta, había alguien que erraba sus respuestas. En realidad, todos los participantes del grupo, excepto uno, eran “cómplices” del experimentador y el ensayo consistía en observar cómo el estudiante sujeto a experimentación reaccionaba frente al comportamiento de los demás; es decir, él estaba en lo cierto, los demás se equivocaban intencionalmente. Aunque parezca increíble, la presión obligó a los sujetos experimentados a dudar de sus percepciones para estar de acuerdo con el grupo en casi 37% de los casos; esto es, elegían la opción incorrecta ante la presión grupal (Watzlawick, 1979: 96-100). Sobre lo anterior, sorprende la observación de uno de los participantes: “Creo que tengo la razón, pero mi razón me dice que no puedo tenerla, porque no puedo creer que todos los demás se equivoquen y solo yo tenga razón” (Watzlawick, 1979: 98). En este sentido, el grupo ejerce poder a fin de sembrar la duda hasta de nuestras percepciones a efecto de estar en armonía con el grupo.

Para terminar este apartado, el modo empleado para comunicarnos puede ser determinante para lograrlo. Y con frecuencia perdemos en el modo, donde no tenemos razón, aunque en lo que comunicamos sí la tengamos. Las personas filtran con frecuencia el modo y no escuchan el pedido en sí que hacemos. En otras palabras, cuando el modo es inadecuado (agresivo, ofensivo, etc.), las personas ya no escuchan el mensaje, se quedan en el modo utilizado sin escuchar el qué. Como ya se dijo antes, “el medio es el mensaje” (McLujan, 1988).

Diferencias culturales. Se ha dicho antes que la comunicación construye el mundo, no lo representa; que cada cultura es una visión del mundo. El país donde vivimos o crecimos, la ciudad, la comunidad, el barrio, la familia, el idioma, la religión, la escuela, etc., han contribuido a formarnos una visión del mundo, a construir nuestro mundo. El mundo que es visto por un niño esquimal o uno de la Siberia rusa no coincide con el de un hijo de un rabino judío, un niño palestino o un beduino. Los mundos son diferentes, aunque vivamos en el mismo planeta Tierra.

Sin irnos tan lejos en la visión del mundo, en nuestro propio país las diferencias culturales nos hacen percibirlo de modo diferente. El lenguaje de la frontera con Guatemala difiere del empleado en la frontera con Estados Unidos, lo mismo que el del campo o el de la ciudad, de Yucatán a Sinaloa. No tan solo el lenguaje, sino la visión cultural, la perspectiva de la vida.

El problema surge cuando hay intercambios entre personas con distintas visiones del mundo, cultura, religión o lenguaje, donde aparecen verdaderas Torres de Babel y se requiere “traducir” las diferentes visiones del mundo para entenderse y tener respeto por sus creencias.

En India, en el área de Gujarat, miembros de diferentes religiones de esta región (hinduistas, musulmanes, budistas, jainistas, judíos, católicos, etc.) se reunieron para hacer una oración ecuménica; no hallaron una en común para orar juntos (la palabra Jahvé es inadmisibles para un musulmán, Alá para los judíos o Dios, para los induistas); entonces, decidieron sentarse en cojines y hacer de la respiración consciente una oración en común. Les dio resultado.

Una pareja, durante su luna de miel, cenaba en el restaurante del hotel; en una mesa junto a la suya se encontraba otra pareja también cenando; la esposa

amablemente los invitó a reunirse con ellos y charlar juntos; el problema fue que su marido estuvo toda la cena taciturno y mal encarado; cuando subieron a la habitación estalló el reproche de la esposa hacia el marido por su comportamiento hosco. Tiempo después, al fin pudieron platicar sobre el conflicto; para ella era la primera vez que podía desenvolverse como esposa, ya que lo había hecho como hija o como novia, y esa había sido la razón por la que invitó a la pareja vecina; para él, en cambio, la luna de miel era una oportunidad única para estar solo con ella. Diferente forma de ver la luna de miel, diferente visión del mundo sin que haya habido comunicación en su momento.

Un joven de bachillerato emigra de la Ciudad de México a una preparatoria de Xalapa; durante una clase de matemáticas, pregunta al maestro: “a ver, güey, me quieres explicar nuevamente la ecuación”; el maestro se volvió al joven y con visible molestia le dijo: “mira joven, a mí me puedes llamar por mi nombre o decirme maestro, pero no güey”. Nuevamente, diferente visión del mundo. Corrección oportuna.

Algunas diferencias más sutiles pero problemáticas entre las personas es el uso de la puerta; en algunos casos, antes de entrar, uno abre la puerta a la persona y la deja pasar; en otros, uno abre la puerta y entra primero; ¿qué es lo correcto? Depende de la cultura; la diferencia puede tomarse como descortesía. Hay oficinas donde se trabaja con la puerta abierta (señal de apertura), en otras con la puerta cerrada (indica concentración). En una empresa había empleados alemanes y norteamericanos que no coincidían en el uso de la puerta. Los alemanes, que prefieren la puerta cerrada para trabajar, veían a sus colegas norteamericanos demasiado superficiales al tener la puerta abierta; para estos, en cambio, sus colegas alemanes con la puerta cerrada parecían estar haciendo cosas secretas.

En nuestra cultura, escuchar a alguien estornudar y no decirle “salud” puede ser descortesía; en otras, no necesariamente.

Sin duda, se requiere de un buen diccionario de palabras, usos y costumbres para poder comprender “la realidad” de los demás y comunicarse.

La descalificación. ¿Qué significa “descalificar”? Literalmente es desacreditar a alguien, así como también desconocer o ignorar.

En efecto, ante un mensaje comunicativo tenemos tres opciones: aceptación, rechazo o descalificación. Un caso: ante una pregunta de un estudiante, el maestro puede responderle afirmativamente y explicar la duda (aceptación), o bien, negarse a hacerlo y decirle que no interrumpa (rechazo), o –la tercera opción– descalificarlo, ignorarlo, dar a entender que no ha habido tal pregunta y que él no existe; lo descalifica como persona.

En los dos primeros casos, el metamensaje del maestro es que el estudiante existe, está ahí, aunque sea para rechazar su pregunta; en el tercer caso, en la descalificación, se niega que él esté ahí, se le ignora; esto es la descalificación, lo cual es muy agresivo hacia las personas; es negar el derecho a existir ante el otro.

Lo mismo puede ser cuando se tiene un conflicto con alguien, una discusión; la respuesta puede ser argüir con la otra persona (aceptación), decirle que no quiere discutir con ella (negación), o simplemente ignorarla; es esta una forma de agresión pasiva, que genera mucha frustración al ser ignorado.

Desde la óptica de la comunicación sana, es preferible aceptar o rechazar lo que alguien nos dice –pero decirlo, darle el derecho de existir ante uno–, que simplemente ignorar. La agresión pasiva (descalificar) es más agresiva y devastadora que la agresión activa (enfrentar directamente a la persona y el problema).

SUPERANDO LOS PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN

Caben aquí tres buenas recomendaciones para superar algunos problemas de comunicación debido a las fallas anteriores; estas son:

- No esperar nada
- No tomarse nada personal
- No suponer nada

Veamos cada una de ellas.

No esperar nada nos evita la frustración de que el suceso no es el que esperábamos y quizá nos haga sentir desencantados; por ejemplo, si una chica espera que en su cumpleaños el novio le regale un precioso ramo de doce rosas rojas y el

joven le lleva un ramo de seis, tal vez se sienta decepcionada; no obstante, si no espera nada y recibe seis rosas rojas, se sentirá contenta. George Bernard Shaw, escritor irlandés, aseveró: “Solo existen dos tragedias en la vida; la primera consiste en no lograr lo que tu corazón desea, la segunda consiste en lograrlo”. Por su parte, Epicteto, filósofo estoico, recomienda sabiamente: “No pretendas que las cosas ocurran como tú deseas, sino desea que ocurran tal como se producen y serás siempre feliz”. Sin duda, la vida sería mejor aceptando las cosas como son.

La segunda recomendación, **no tomarse nada personal**, significa que lo que hacen las personas y que no nos agrada, no necesariamente es contra uno mismo, sino quizá es un mal momento o una necesidad personal, una proyección de lo que siente; por ejemplo, una esposa se sentía lastimada porque el marido “le había gritado”; al preguntar a este si lo había hecho afirmó que estaba muy enojado y que solo necesitaba sacar su enojo, pero que no había nada en contra de ella.

Por último, **no suponer nada** es una sana recomendación para evitarse problemas de comunicación; no suponer algo implica preguntar “me dijeron que tú dijiste esto, ¿es cierto?”, “¿tú hiciste eso?” da la oportunidad al otro de aclarar la situación, pero sin dar por hecho que lo hizo, lo cual ayuda a preservar nuestras relaciones interpersonales sanas.

CONCLUSIONES

Este capítulo ha abordado los obstáculos más comunes para la comunicación humana y las relaciones interpersonales. Algunos problemas de comunicación o de interpretación de los mensajes pueden ocasionar serios conflictos y hasta graves accidentes. Tal es el caso de una incorrecta transmisión de instrucciones o señales en los automovilistas o en la aviación. A nivel cotidiano, los problemas de comunicación pueden ocasionar molestias, incomprensiones, desencantos y separación entre las personas. Aunque siempre haya comunicación, es importante trascender el nivel básico de comunicación y acceder a un nivel de retroalimentación y, sobre todo, de metacomunicación, para lograr que la comunicación, el “puente”

entre las personas, cumpla con su objetivo, que es unir a los seres humanos cuando se encuentran en una relación.

ALGUNAS PRÁCTICAS SUGERIDAS

1. Realizar la siguiente práctica mediante la representación de roles entre dos personas en conflicto que realizan un “diálogo de sordos”. Para ello se puede elegir a una pareja, un maestro y un estudiante, dos amigos o un jefe y un empleado. Las instrucciones son: representar a dos personas en conflicto que expongan sus razones del conflicto y escuchen las del otro, sentados o de pie pero de frente. Después de cinco minutos de “diálogo de sordos”, pedir a cada uno que ocupe la silla de enfrente y, estando en el otro lado, reiniciar el diálogo repitiendo lo dicho por la otra persona. Al final, hacer una reflexión en grupo: ¿uno y otro escucharon las razones, fueron capaces de repetirlas? ¿Nos sucede a menudo que estamos preparando la respuesta en lugar de escuchar lo que nos dicen?
2. Escuchar la siguiente canción, “*A partir de mañana*”, interpretada por el cantante argentino Alberto Cortez, y analizar “la trampa” que contiene su contenido para el desarrollo humano y la comunicación:

A partir de mañana empezaré a vivir la mitad de mi vida;
a partir de mañana empezaré a morir la mitad de mi muerte;
a partir de mañana empezaré a volver de mi viaje de ida;
a partir de mañana empezaré a medir cada golpe de suerte.

A partir de mañana empezaré a vivir una vida más sana,
es decir, que mañana empezaré a rodar por mejores caminos;
el tabaco mejor y también por qué no, las mejores manzanas,
la mejor diversión y en la mesa mejor, el mejor de los vinos.

Hasta el día de hoy, solo fui lo que soy, “aprendiz de Quijote”,
he podido luchar y hasta a veces ganar, sin perder el bigote.
Ahora debo pensar que no pueden dejar de sonar las campanas,
aunque tenga que hacer, más que hoy y que ayer... a partir de mañana.

Si a partir de mañana decidiera vivir la mitad de mi muerte
o a partir de mañana decidiera morir la mitad de mi vida,
a partir de mañana debería aceptar, que no soy el más fuerte,
que no tengo valor ni pudor de ocultar mis más hondas heridas.

Si a partir de mañana decidiera vivir una vida tranquila
y dejara de ser soñador, para ser un sujeto más serio,
todo el mundo mañana me podría decir: “se agotaron tus pilas,
te has quedado sin luz, ya no tienes valor, se acabó tu misterio”.

Cada golpe de suerte empezaré a medir a partir de mañana.
De mi viaje de ida empezaré a volver a partir de mañana.
La mitad de mi muerte empezaré a morir a partir de mañana.
La mitad de mi vida empezaré a vivir... a partir de mañana.

3. Leer la siguiente poesía de León Felipe, poeta español, sobre la valoración de la vida cotidiana y la sensibilidad hacia la vida; su título es *Romero solo*.

Ser en la vida romero,
romero sólo que cruza siempre por caminos nuevos.
Ser en la vida romero, sin más oficio, sin otro nombre y sin pueblo.
Ser en la vida romero... sólo romero.
Que no hagan callo las cosas ni en el alma ni en el cuerpo,
pasar por todo una vez, una vez sólo y ligero,
ligero siempre ligero.

Que no se acostumbre el pie a pisar el mismo suelo,
ni el tablado de la farsa, ni la losa de los templos,
para que nunca recemos
como el sacristán los rezos,
ni como el cómico viejo
digamos los versos [...]
No sabiendo los oficios los haremos con respeto [...]
Que no hagan callo las cosas ni en el alma ni en el cuerpo.
Pasar por todo una vez, una vez sólo y ligero,
Ligero, siempre ligero.

4. Leer el siguiente texto humorístico sobre una versión moderna de la Torre de Babel:

En un principio, los humanos tenían cada uno su lengua y se arreglaban cómodamente con ello. Cada uno hacía su trabajo sin molestar ni ser molestado por los demás, y si algo hacía falta del vecino, se entendían por señas. Un hombre que tenía cierta imaginación e iniciativa trazó en terreno abierto los planos de una gran torre que llegara al cielo, y se puso a construirla por su cuenta los fines de semana. Sus vecinos lo vieron y le indicaron por señas que querían ayudarlo, y así la torre fue subiendo cada vez más majestuosa hacia el alto cielo. Jahvé los vio desde su trono y se alarmó. “Si siguen así”, pensó, “va a llegar hasta el cielo y disputarme mi trono. Hay que hacer algo para detenerlos”. Después de mucho pensar, se le ocurrió el mejor curso de acción. Con su poder soberano unificó de un golpe los lenguajes de todos los hombres y mujeres. Desde aquel momento todos hablaron la misma lengua. Comenzaron a discrepar, a discutir, a enfadarse, a reñir..., y ese fue el final del proyecto de la gran torre (González-Vallés, 1998: 35-36).

5. Leer el siguiente texto, también humorístico, debido a problemas de dirección de correo y de comunicación:

Un matrimonio decide ir a pasar vacaciones en una playa del Caribe, en el mismo hotel donde pasaron la luna de miel 20 años atrás, pero debido a problemas de trabajo, la mujer no pudo viajar con su marido, quedando en darle alcance unos días después.

Cuando el hombre llegó y se alojó en el hotel, vio con asombro que en la habitación había una computadora con conexión a Internet. Entonces decidió enviar un e-mail a su mujer, pero se equivocó en una letra y sin darse cuenta lo envió a otra dirección...

El e-mail lo recibe por error una viuda que acababa de llegar del funeral de su marido, y que al leer el correo electrónico se desmayó instantáneamente. El hijo de la viuda, al entrar en la habitación, encontró a su madre en el suelo sin conocimiento, a los pies de la computadora, en cuya pantalla se podía leer... "Querida esposa: He llegado bien. Probablemente te sorprenda recibir noticias mías por esta vía, pero ahora tienen computadora aquí y puedes enviarle mensajes a tus seres queridos. Acabo de llegar y he comprobado que todo está preparado para tu llegada este próximo viernes. Tengo muchas ganas de verte y espero que tu viaje sea tan tranquilo y relajado como ha sido el mío. No traigas mucha ropa. ¡Aquí hace un calor infernal!"

6. Leer el siguiente texto sobre la limitante de creer que solo existe el "yo", "nosotros", sin considerar a "los otros", a "los demás":

Nosotros somos –quede bien claro– nosotros, y ellos son –qué desgraciados– los otros. Los otros son, sin remedio, los otros, aunque nosotros somos –qué pena– los otros de los otros. Sucede, además, aun ocultándolo, que alguno de nosotros ya gratitud le debe a los otros, pues sin ellos nosotros ya seríamos los otros de nosotros. Los otros también nos adeudan a nosotros: sin sus otros que somos nosotros algunos de los otros sin remedio serían los otros de su nosotros. Naturalmente, los otros son sucios, insidiosos, vagos, falsos, crueles, son obtusos, patógenos, incultos y diferentes, y nos roban el pan, nos asaltan la paz, la patria moral nos disuelven, nos quitan el trabajo. Mas, al fin y en la ver-

dad, ¿quiénes forman los otros? Si ellos son los otros de nosotros, nosotros somos, para estos otros, los otros. Parece finalmente que Dios hizo las cosas rectas, pues nosotros sin los otros, ¿de qué modo podríamos hacer nuestro nosotros?, y los otros, sin nosotros, ¿cómo darán a luz a sus nosotros? (Mas, fúndete por completo en el nosotros, de otro modo serás para nosotros otro sucio espía de los otros, ¡y ya sabes qué actitudes gestamos nosotros con los otros de nosotros!) En cualquier caso nosotros –debido a nuestra historia, a nuestros genes y gracias al vigor de nuestros méritos– ¡nosotros somos –quede bien claro– nosotros! ¡Y los otros son –qué desgraciados– los otros! Los otros de nuestro insigne nosotros y los otros de su nosotros y los otros de los otros... ¿Acaso, al final, aún tu ego está seguro de cuáles otros son los otros de qué nosotros o si hay solamente y más bien un nos-otros? (Valsagua, *Poemas sin parroquia*).

7. ¿Qué obstáculo para las relaciones humanas está presente en el siguiente cuento de “La barca”?

Parábola de la barca

Seis hombres que caminaban en busca de nuevas tierras se encontraron con que un río caudaloso les impedía avanzar en su camino.

Construyeron una barca, prepararon los remos y entraron en ella.

Remaron juntos, y así llegaron a la otra orilla.

Desembarcaron para proseguir su camino, pero en vista de lo útil que les había sido la barca, cargaron con ella sobre los hombros y siguieron así penosamente su peregrinación por tierra seca (González-Vallés, 2000: 32-33).

4. USOS Y ABUSOS DE LAS TIC EN LA COMUNICACIÓN HUMANA

El maestro que puede ser sustituido
por una máquina... merece serlo.

BURRHUS FREDERIC SKINNER en S. Frisancho

El conductismo de Skinner (web)

Cuanto más inteligente sea nuestro ordenador,
más tontos seremos.

MARIO VARGAS LLOSA

La civilización del espectáculo

Se ha preguntado el lector qué sería de nuestro mundo si se cayera la internet. ¿Qué sucedería? ¿Se desataría un caos mundial! ¿Qué sería de bancos, empresas de viajes, aviones, autobuses, barcos, comercio, gobierno, etc.?, por mencionar solo algunos. Cuando uno acude al banco a realizar alguna operación y los empleados nos dicen tres dramáticas palabras: “no tenemos sistema”, se acumulan los clientes a la espera de que el sistema se restablezca y los minutos se hacen horas. Actualmente, no hay oficina, negocio, empresa o institución que no dependa totalmente de la internet y de las computadoras. Ahora, para solicitar un empleo es básico tanto saber de cómputo como hablar un segundo idioma o hasta dos. Ya son requerimientos esenciales. Especialmente el dominio de la internet, de la computadora y, en suma, de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación).

A continuación, algunos datos relevantes de la historia más reciente de las telecomunicaciones; nótese que el término “historia reciente” hace referencia a

lo cercano que están a nosotros los inmigrantes virtuales, el surgimiento de esta transformación que ha operado en nuestras vidas: el cómputo, la internet y las TIC en general. La internet surge en 1960 (¡hace 58 años!) cuando una agencia de investigación llamada Arpa da un uso adicional a las computadoras para investigaciones científicas y académicas en Estados Unidos. Este sistema fue llamado Arpanet como proyecto de investigación militar en algunas universidades, para luego convertirse en una herramienta científica.

En 1970 se dio la primera conexión de Arpanet por todo el país y dos años más tarde, se crea el correo o *mail*. En 1974 se le da forma a lo que hoy llamamos la internet, pensada para tener control de la transmisión que permitiera enviar información de ida y vuelta.

Apple se funda en 1976, logrando al año siguiente crear la primera computadora personal que comenzó a venderse a nivel masivo en todo el mundo. Tim Berners crea la *www* en 1989, contraseña para conectar páginas que permitieran difundir cualquier información –imágenes, textos o audios–. Los navegadores arriban al universo informático en 1996, siendo *Internet Explorer* el más importante. Y un último dato, en 1998 fue fundado *Google*, el buscador más utilizado en la actualidad.

Nos asombra tanto lo reciente de esta historia como la rapidez en los avances. Cuál comparación con el gran servicio que prestaron en su momento el telégrafo y el fax. Nada qué ver con el antiguo método de escritura a mano o a máquina de los libros, teniendo que recortar y pegar los cambios al texto mismo cuando se hacían, o corrigiendo con “papelito blanco corrector” o goma, ante la opción actual de la computadora y sus asombrosos recursos de cortar, pegar, borrar, insertar, alinear a la derecha, izquierda o centro; justificar, guardar además de los estilos, el tamaño y el tipo de letra, etc., y tantas maravillas que permite el cómputo. Así como los programas para editar textos o para elaborar periódicos; todos estos elementos habituales para quienes crecieron con la computadora, no para quienes hemos transitado de la “prehistoria” de las TIC (escribir a mano o en máquina) al uso de la computadora personal, cuya mayor ventaja es la flexibilidad, en contraposición con los espacios rígidos y mecánicos de la máquina de escribir. Un salto cuántico.

Hoy, un escritor elabora un libro directamente en la computadora, lo guarda en un CD o en la memoria USB y lo envía a la editorial sin tener que salir de casa. O bien, usa los recursos de “imprime allá estando acá”, o el envío de presentaciones o consulta de diagnósticos médicos a distancia. Un compositor toca en el piano una melodía de su creación y la computadora la registra en el lenguaje adecuado, sin tener ya que ser escrita la música en las hojas tradicionales; un arquitecto proporciona las medidas de un plano de una casa y la computadora le traduce la información en el frente, atrás o el corte transversal; lo mismo en el diseño gráfico y tantos otros usos asombrosos de la computadora. Uno se pregunta cuánta música hubiese compuesto Mozart si al menos hubiera tenido acceso a las hojas pautadas y fotocopiadas; cuántos corales y fugas de Bach se hubiesen conservado, producto de tantas improvisaciones en el órgano que no tenía tiempo de escribir; la esposa del compositor alemán calcula que la mitad de su música de órgano se perdió porque Bach no tuvo el tiempo de escribir sus improvisaciones, tocatas y fugas. Son innumerables y asombrosos los usos y las aplicaciones de los recursos tecnológicos en todos los campos del saber humano. En el presente, prácticamente todo se tramita por internet.

¿Qué decir del ámbito de la educación? La práctica educativa ha tenido una transformación radical con la incorporación de las TIC al sistema educativo. No existe parangón con los antiguos pizarrones, gises, pintarrones, plumones de colores, hojas de rotafolio, retroproyectores, acetatos y demás recursos didácticos que pertenecen a “la prehistoria de las tecnologías en la educación” en relación con las actuales.

Así mismo, los materiales didácticos han cambiado; por ejemplo, ahora se utiliza la laptop y el cañón para transmitir todo tipo de imágenes y multimedia que hacen más interactivas y didácticas las experiencias educativas.

Pues bien, las innumerables aplicaciones de las TIC en la educación han abierto un abanico de posibilidades, desde los estudios abiertos y a distancia, las tutoriales y el autoaprendizaje, los cursos *on-line*, los *podcats*, las bases de datos, la consulta de bibliotecas virtuales, las asesorías y tutorías virtuales, las inscripciones, altas y bajas, así como la mayor parte de los servicios administrativos en

línea, proyecciones diversas en el aula y un sinnúmero de aplicaciones y servicios como la creación de simuladores para la capacitación –en la aviación–, aplicaciones admirables, en especial para los “inmigrantes virtuales”. Sencillamente, la educación ha cambiado de manera radical desde la incorporación de las TIC y el uso de la internet en el sistema educativo.

Ahora bien, como en todo aquello creado por el ser humano para su beneficio, también aparecen a la vista desventajas, peligros o abusos. Un caso concreto es el avión, sin duda uno de los mayores inventos a favor de la humanidad. Los hermanos Wright, quienes lograron construir en 1890 un aparato que se sostuviera en el aire, el primer aeroplano, nunca imaginaron el asombroso desarrollo de la aviación con los enormes Airbus A 380 o el Boeing 777 actuales; pero tampoco vislumbraron que su invento sería utilizado para la guerra, a fin de bombardear ciudades o dejar caer las bombas atómicas sobre Hiroshima y Nagasaki en la Segunda Guerra Mundial. Así ha sucedido con muchas de las grandes creaciones que por un lado han beneficiado al ser humano pero, por otro, también lo han dañado. Einstein –se comenta– lamentaba al final de su vida, que sus investigaciones hubieran contribuido, de alguna manera, a la creación de la bomba atómica y se sentía responsable de ello.

Del mismo modo, a los recursos tecnológicos se les da tanto un uso apropiado como otro inapropiado o excesivo que bien vale la pena advertir.

Para ello, a continuación se citan las ventajas y las desventajas de las TIC en la vida cotidiana, en la comunicación y en las relaciones humanas. Fueron elaboradas por estudiantes de la Experiencia Educativa Comunicación y Educación, de la carrera de Pedagogía del Sistema de Enseñanza Abierta (SEA) de la Universidad Veracruzana, durante 2017. Primero se citan las ventajas, lo positivo, para continuar con las desventajas o advertencias a considerar en la actividad cotidiana.

VENTAJAS

- Abarcan un abanico de soluciones muy amplio
- Acceso a información inmediata desde cualquier punto

- Acceso a múltiples herramientas o recursos didácticos y entornos de aprendizaje
- Actividad intelectual continua
- Actualización profesional
- Adquisición de empleo por medio de la internet
- Alfabetización digital y audiovisual
- Alto grado de interdisciplinariedad
- Aprendizaje a partir de los errores, permite la corrección inmediata
- Aprendizaje a ritmo propio
- Aprendizaje cooperativo
- Avances y beneficios en la salud y la educación
- Canales de comunicación que proporciona la internet
- Contacto entre estudiantes, docentes y centros
- Creación de empresas vendedoras de productos a través de la internet
- Creación de foros web para la discusión de temas variados
- Acceso al flujo de conocimiento e información para empoderar y mejorar la vida de las personas
- Desarrollo de habilidades de búsqueda, selección y procesamiento de información
- Desarrollo y fortalecimiento de la iniciativa
- Disminución de la contaminación; menos consumo de papel
- El estudiante construye su propio aprendizaje
- Uso de tutoriales y *podcast* para complementar la enseñanza
- Fácil acceso a mucha información de todo tipo
- Facilidad para localizar a las personas y estar conectados con los amigos
- Facilidad para nuevas formas de relacionarse y comunicarse
- Flexibilidad en los estudios
- Fuente de recursos educativos para la docencia, la orientación y la rehabilitación
- Fuente de todo tipo de recursos, herramientas y materiales didácticos

- Herramientas de trabajo para múltiples disciplinas: programas, bases de datos, etcétera
- Impartición de nuevos conocimientos para la empleabilidad que requieren muchas competencias (integración, trabajo en equipo, motivación, disciplina, etcétera)
- Información gratuita, libros, textos, etcétera
- Instrumentos de ayuda para la Educación Especial y el tratamiento de la diversidad
- Interacción sin barreras geográficas
- Las TIC producen cambios en el orden y la estructura social
- Los estudiantes a menudo aprenden en menos tiempo
- Mayor comunicación entre docentes y estudiantes
- Mayor eficiencia en el trabajo
- Mayor proximidad del docente
- Mejora de las competencias de expresión y creatividad, al facilitar el desarrollo de expresión escrita, gráfica y audiovisual
- Motivante y atractivo
- Necesario para aumentar la calidad de la educación
- Oferta de una gran cantidad de posibilidades de ocio y entretenimiento
- Permite alcanzar metas educativas
- Permite el aprendizaje interactivo y la educación a distancia
- Personalización de los procesos de enseñanza y aprendizaje
- Alcance del conocimiento científico actual de forma innovadora
- Potencialización de las personas y los actores sociales, ONG, etc., a través de redes de apoyo e intercambio
- Progreso acelerado de la ciencia y la tecnología
- Promoción del instinto de investigación
- Agilización del intercambio de la información y de la comunicación, incluso entre culturas totalmente diferentes
- Promoción del comercio

- Trascendencia de las barreras de espacio y de tiempo
- Visualización de simulaciones

DESVENTAJAS

- Abre brechas digitales y cognitivas
- Ansiedad, sensación de desbordamiento, aislamiento y adicción
- Antepone la relación virtual a la relación personal
- Aprendizajes incompletos o superficiales
- Bajo empleo por la automatización
- Barreras económicas: limitaciones a las personas que no tienen acceso a las TIC
- Cansancio visual, estrés y otros problemas físicos
- Comportamientos reprobables
- Crean dependencia
- De cierta manera, las bibliotecas han dejado de ser frecuentadas
- Deterioro de la ortografía
- Diálogos muy rígidos
- Distracciones, dispersión y pérdida de tiempo
- Distractor en el trabajo, escuela, familia, etc. (relaciones humanas)
- El individuo se puede volver antisocial
- El interés al estudio puede ser sustituido por la curiosidad y la exploración en la web
- En la comunicación no presencial y semipresencial, los malos entendidos se presentan con mayor frecuencia
- Falta de capacitación en el uso de la tecnología
- Falta de conocimiento de los lenguajes
- Falta de privacidad, acoso o pérdida de intimidad
- Favorece la adopción de identidades ficticias que pueden dar lugar a alteraciones de conducta
- Fomenta la piratería

- Fuentes no confiables (peligro de soborno, secuestro, pornografía, etcétera)
- Incidencia en accidentes automovilísticos, debido al uso inadecuado del celular
- Informaciones no confiables
- Inversión de tiempo y esfuerzo económico
- La capacidad de realizar trabajos por uno mismo
- La masificación acarrea una responsabilidad individual, que muchas veces las personas no poseen
- Las TIC han generado *hackers* y *crackers* que dañan a la sociedad
- Las TIC no sirven sin didáctica, solo son auxiliares de la enseñanza
- Los menores de edad pueden acceder a contenidos inapropiados
- Mal uso de las redes sociales
- Muchas veces hay una omisión de la enseñanza en el uso de las TIC
- Necesidad de actualizar equipos y programas
- No es completamente inclusivo
- Pérdida de la noción del tiempo
- Plagio de información
- Posibles ataques cibernéticos
- Problemas como el *ciberbullying*, *grooming* y *sexting*
- Problemas de lecto-escritura
- Problemas de mantenimiento en los ordenadores
- Proceso educativo poco humano
- Probable confusión entre lo íntimo, privado y público
- Recursos educativos de poca potencialidad didáctica
- Pérdida de las relaciones interpersonales
- Disminución del contacto directo con las personas
- Disminución de la crítica y la reflexión
- Arma de doble filo
- Suplantación de identidad, robo de contraseñas y datos personales
- Tendencia a crear un mundo de fantasía y crear máscaras

- Tendencia al consumismo
- Utilizar “copiar y pegar”, en lugar de leer, provoca que no haya una comprensión adecuada
- Visión parcial de la realidad

El propósito de este capítulo no es solo evidenciar las ventajas y las aplicaciones de las TIC y la internet en la educación y en la comunicación en general. Hemos observado cómo la vida diaria, las relaciones humanas y la educación en particular se han transformado. Igualmente, la finalidad es alertar a los usuarios habituales de las TIC y en especial del celular sobre los inconvenientes en las relaciones humanas, en la comunicación interpersonal y en la educación.

Veamos algunas advertencias al respecto.

- **El abuso de la internet nos acerca a las personas que se encuentran lejos pero también puede alejarnos de las que están cerca.** La internet nos facilita la comunicación internacional, particularmente en esta época de la globalización, cuando crecen las posibilidades para viajar, realizar intercambios académicos, estancias o visitas. En segundos sabemos si alguien llegó bien a otro país mediante un mensaje por *WhatsApp* o de texto; quienes forman parte de un *chat*, por ejemplo, pueden recibir un mensaje desde Tailandia u obtener comentarios desde Alemania, España y México. Sin embargo, el abuso no es aconsejable. Paradojas de la vida. Una pareja puede estar chateando por horas antes de dormir, pero no comunicarse entre ellos. Una pena. Es oportuno citar aquí nuevamente un verso del poeta francés Jacques Prévert, mejor conocido en la canción popularizada por el cantante Yves Montad, *Las hojas muertas*: “Pero la vida separa a los que se aman muy lentamente sin hacer ruido y el mar borra sobre la arena los pasos de los amantes desunidos”.

Se observa con frecuencia en los restaurantes a las personas compartiendo mesa y alimentos, pero cada una *chateando* o viendo imágenes y textos a través del celular; es decir, sus cuerpos están en la misma mesa, pero el alma se encuentra en otro lado. Esto puede tener

efectos desastrosos en la vida familiar y en el desarrollo de la comunicación entre los padres y de estos con los hijos.

Un uso excelente de la tecnología para acercar a las personas es el siguiente caso. Un matrimonio en Barcelona, España, hace la cena de Navidad conectado a través de una videollamada proyectada en la televisión con la familia de la hermana de la esposa que vive en Caracas, Venezuela, quienes organizan al mismo tiempo una comida de Navidad. En este evento compartido a través del Atlántico surgen bonitos detalles como cuando la hija de cinco años le ofrece a su prima de la misma edad una rebanada de pastel acercándose a la pantalla del televisor, además del brindis que las dos familias hacen mediatizados y acercados por este recurso tecnológico. Sin duda, un estrechamiento de las relaciones interpersonales a través de este medio.

- **Reducción notable del vocabulario y de la lectura, sobre todo en los jóvenes.** El vocabulario a través de la internet y sobre todo del celular se ha vuelto sintético. Una reducción notable del vocabulario. Predominan los signos y el menor uso de las palabras. Ya se señaló que se calcula que los jóvenes de hoy usan unas quinientas palabras en sus conversaciones ordinarias. ¿Qué tanto se puede decir o escribir con un vocabulario tan limitado? ¿Estamos ante lo que se ha llamado “el ocaso de la palabra” o lo que llama Steiner “el retiro de la palabra”? No se trata de crucificar aquí a los jóvenes por el probable empobrecimiento de su vocabulario, quienes al parecer son los más afectados; se trata de hacer una advertencia sobre las consecuencias del empobrecimiento cultural debido a la reducción del vocabulario. Vargas Llosa (2007: 410) afirma: “una persona que no lee, o lee poco, o lee solo basura, puede hablar mucho pero dirá siempre pocas cosas, porque dispone de un repertorio mínimo y deficiente de vocablos para expresarse”.

Véase el siguiente –un tanto humorístico– caso del manual de escritura sintética para el móvil:

¿Signos de interrogación? Con uno al final basta.

¿Para qué quieres la H? Olvídate.

¿Acentos? ¿Eso qué es?

Las vocales de las palabras habituales sobran (cbt = cobertura).

Aprovecha el sonido de las consonantes (t = te).

Si hay muchas consonantes te imaginas el resto (¿kdms?).

La CH se convierte en X (mxo = mucho).

La LL se convierte en Y (ymme = llámame).

NPI = no puedo, imposible = ni puta idea.

Regla de oro: todo lo que se entiende, sirve.

(Guerrero, Javier, QRS HABLAR? PQÑO LBRO D MSJ TXT, en González-Vallés, 2013: 209).

Sin duda, el pensamiento depende del lenguaje. Si se reduce notablemente la capacidad de expresar, se atrofiará progresivamente la capacidad de pensar. Las ideas dependen de la palabra, cuantas menos palabras usemos menos ideas tendremos. Un cerebro sintético y empobrecido.

En un libro “bilingüe” español-sms (*¿Pero de verdad sabemos qué hacer con los ordenadores?*, en González-Vallés, 2013: 210), el autor Juan Manuel Romero presenta en dos columnas el vocabulario sintético, usando los dos lenguajes. Véase una muestra:

<p>“En sms tomas apuntes muy rápido. Un resumen de una hoja queda reducido a media. Y esos apuntes se los puedes pasar a un montón. Lo malo es que luego muchos pueden llegar a suspender por faltas de ortografía. Además gracias a eso la gente de mi edad leerá libros”.</p>	<p>“N sms to+ apuntes mu rápido. Un resumen d 1 oja qeda rducio a mdia. Y ess apunts s los puedes pasar a un mnton. Lo mal s q l muxos puedn llgr a suspnder x fats d ortgrafía. Dmas asias a eso la gente d m edd lera lbrs”.</p>
---	--

Sin duda, este vocabulario sintético es muy útil para enviar mensajes, tipo telegrama, mas no para hacer literatura.

Otro caso concreto de un correo sintético es uno enviado por un estudiante universitario a su maestro, con la respuesta asertiva de este por la inconformidad con el vocabulario sintético empleado por aquel en un correo académico; véase a continuación:

Re: sobre el programa
de alumno - viernes, 1 abril de 2011, 12.09
nel maestro lo cierto es q no se por donde empar a usar el programa q escribo primero y q estructura lleva la vdd ando por las mismaas no tengo ni ida mande una impresión y tal cual esta en pantalla ais se manda asi es el formato rekerido o será otro

ahora en el momento de abriri el exe solo aparece un pregunta tal ves entie ndo q esta dividoi en secciones cierto es decir en partes de cietto falso y bla bla por cada parte q kieras preguntar el problema mio insito no es tanto el contenido por qya he esdo estructurando solo casi casi para capturar en el momento en q sepa usar ms o menitos el software le agradec eria q mañana en la klase se ocupara parte de ella si no es q toda la cla se para usar el programa o al menos para aprendr usa lo ms basi ko por q dudo q los dema ssepan usarlo bn ya que he consultdo y siguen como jop amenos k se pongan mis kompañeros ne su plan ojet e kosa q no creo

Re: sobre el programa
de profesor - viernes, 1 de abril de 2011, 14:30
Buenas tardes (nombre del alumno)
S bien no me asusta y puedo leerte, te solicito amablemente modificar tu forma de escribir y expresarte. Si estuviéramos entre “cuates” en el facebook entonces no hay problema. Pero expresiones como “*q se pongan mis kompañeros ne su plan ojet e*”, no son aceptables para mí. Te agradeceré modificar esto.

En cuanto a tu duda, no tengo problema en mostrar de nueva cuenta el uso del programa, aún cuando ya lo hice en una clase de la que no tengo registro de tu asistencia. Espero que puedas asistir mañana.

Saludos, (nombre del profesor)

Re: sobre el programa
de Alumno – viernes 1 de abril de 2011, 15:45
ofreco mis mas sentidas disculpas maestro (Apellido del profesor) es espero poder asistir mañana a la sesión y aun mas que usted pueda repetir el suso del programa
thnks!!
(Agradezco al Mtro. Sergio Galicia este texto; que sea en homenaje a su memoria.)

¿Qué decir sobre la lectura y la literatura? La internet nos da un fácil acceso a todo tipo de información, a consultar bibliotecas del mundo y a estar enterados del contenido de alguna novela u obra de los grandes clásicos. Una maestra de literatura se queja de lo difícil que le resulta que sus estudiantes lean un libro completo. Es representativo de la realidad. Porque no es lo mismo saber del contenido de alguna novela, estar informado de qué trata un libro, que leerlo en su totalidad. Leer y releer. Vargas Llosa afirma que los buenos lectores son relectores. Pero primero habría que comenzar a leer para ser un buen “relector”. No es lo mismo, por ejemplo, enterarse por la internet de la síntesis de la obra maestra de la literatura española, *Don Quijote de la Mancha*, de Cervantes, o de la que tal vez sea la mayor obra de la literatura hispanoamericana, *Cien años de soledad*, de Gabriel García Márquez, mediante la lectura de dos o tres cuartillas, que leer en su totalidad esas dos obras maestras, recrearse en su contenido, disfrutar de las aventuras tanto de don Quijote y Sancho, como de Aureliano Buendía.

La obra de Miguel de Cervantes tiene alrededor de 1100 páginas en la versión de la Real Academia Española editada en celebración de los 400 años de su publicación. En algunas páginas de la internet se pueden leer dos o tres cuartillas, una síntesis de su contenido para estar informados. Léase bien: estar informado, saber de qué se trata. Algo semejante a leer un encabezado de una noticia en un periódico o en *Google*, que conocer a fondo el acontecimiento de primera mano.

A continuación se expone en una cuartilla una súper síntesis de la obra; ¿basta una cuartilla para conocer a don Quijote y a Sancho Panza? Parece que no. Solo se tendrá una vaga información de los magistrales personajes de Cervantes, pero no de la riqueza de su contenido.

Don Quijote de la Mancha

Alonso Quijano era un hidalgo –es decir, un noble empobrecido de escala social baja–, de unos cincuenta años, que vivía en una aldea de la región La Mancha a comienzos del siglo xvii. Su afición era leer libros de caballería donde se narran aventuras fantásticas de caballeros, princesas, magos, castillos encantados, etc.

Se dedicaba a estos libros con tanta pasión que acabó perdiendo el contacto con la realidad y decidió que él también podía emular a sus héroes de ficción.

Recupera una armadura de sus antepasados y saca del establo a su viejo caballo, al que da el nombre de Rocinante. Como todo caballero, necesita una dama, y convierte el recuerdo de una campesina de la que estuvo enamorado en la hermosa Dulcinea del Toboso. Y a sí mismo se pone el nombre de Don Quijote, como el famoso caballero Lanzarote (Lancelot).

Sale así al campo, con un aspecto ridículo, con la idea de realizar hazañas heroicas. Pero pronto comienzan los malentendidos con la realidad. Ve una posada y cree que es un castillo. Exige al dueño que lo arme caballero en una escena cómica e intenta rescatar a un joven pastor que está siendo azotado por su dueño. Ataca a unos mercaderes que se burlan de él pero es derribado y herido.

Vuelve a su casa y esta vez consigue convencer con promesas de fama y riqueza a un labrador, Sancho Panza, para que sea su escudero. Sancho, al contrario que Don Quijote, es un hombre ignorante y práctico. Pero poco a poco quedará contagiado por los sueños de su señor.

Nada más salir con Sancho, encuentran unos molinos de viento que Don Quijote ataca creyendo que son gigantes. Viven muchas otras aventuras, por ejemplo, ataca un rebaño de ovejas creyendo que es un ejército, tiene un duelo a espada con un vizcaíno, libera a unos reclusos que después le atacan, encuentra una palanquilla de barbero y cree que es un yelmo mágico y vive situaciones cómicas en una posada. Incluso, en una ocasión, Rocinante persigue unas yeguas. Don Quijote decide, además, irse a vivir a lo alto de una montaña como penitencia para merecer el amor de su dama. Sus mejores amigos –un cura y un barbero– lo logran engañar y lo llevan a su aldea dentro de una jaula.

En sus aventuras también encuentra diversos personajes que añaden acciones secundarias a la novela: unos pastores enamorados, un prisionero de los piratas, etcétera.

En la segunda parte de la novela, Don Quijote sale de nuevo con Sancho. Esta parte es la preferida de muchos críticos. Don Quijote es ahora un personaje tratado con más respeto por el autor: a veces logra tener éxito en sus aventuras y es

más reflexivo y consciente de sí mismo. Sancho, por el contrario, se ha vuelto un soñador. Sin embargo, los personajes con los que se encuentran ya los conocen porque han leído el primer libro, así que intentan aprovecharse de Don Quijote y de Sancho. Unos duques los acogen en su palacio para reírse de ellos. Hacen creer a Don Quijote que Dulcinea y él están bajo un hechizo de Merlín y hacen a Sancho “gobernador” para cumplir una promesa que le había hecho su señor. Sin embargo, Sancho resulta ser un gobernante sabio.

Don Quijote y Sancho llegan a Barcelona, en cuya playa Don Quijote es derrotado por el Caballero de la Blanca Luna –en realidad uno de sus amigos disfrazados–. Don Quijote, desengañado, vuelve a su aldea a pesar de que Sancho le pide que vayan a vivir nuevas aventuras. Llega enfermo y, justo antes de morir, recupera la razón y muere pidiendo perdón a todos por sus locuras.

Aprende español en España y Latinoamérica. (2018). Resumen de el Quijote... (Miguel de Cervantes). *donQuijote*. Recuperado de <https://www.donquijote.org/es/lengua-espanola/literatura-quiote-resumen/>

- **Reducción de empleos y servicios personales.** En la actualidad, difícilmente existe una oficina sin computadora e internet, casi toda operación administrativa se realiza por estos medios: inscripciones en la universidad, movimientos bancarios, servicios de reservación en hoteles o renta de autos, compra de boletos de autobús, avión o barco, compras diversas, pago de impuestos, etc., lo cual ha traído un mundo de facilidades y accesibilidad, ¡excepto cuando se cae el sistema!, desde luego. En consecuencia, también ha ocasionado la reducción de empleos en bancos y oficinas, cierre de agencias de viajes y de renta de películas, entre otros.
- **No saber esperar, vivir con prisa, la impaciencia.** En el capítulo sobre los obstáculos para la comunicación se analizó el papel de la prisa en las relaciones humanas, de cómo afecta nuestras relaciones el vivir con prisa, el ser impacientes, querer todo rápido, no saber esperar y tener poca resistencia a la frustración. Una de las ventajas de las TIC en la vida

diaria es la reducción del tiempo en muchos procesos antes de larga espera; sin embargo, posiblemente creen el hábito de quererlo todo rápido –el llamado “exceso de velocidad”– y ser impacientes, desesperarse e irritarse si la internet “está lenta”. Muchas veces hay que saber esperar, evitar la inquietud por los segundos que la computadora se toma en reaccionar y por las respuestas que no nos despliega de inmediato. Evidentemente, no todos los procesos en la vida tienen la velocidad de dicha red, muchos requieren de tiempo de maduración, como el vino. Un ejemplo: una maestra muestra a los niños una maceta con tierra donde deposita una semilla y los invita a esperar y a observar qué sucede; al mismo tiempo, un niño acelera el proceso y muestra en la laptop el mismo proceso pero en segundos. Podemos observar las cuatro estaciones en imágenes continuas en segundos o bien vivir las mismas durante un año. Depende del objetivo que se persiga: ya sea un proceso acelerado o tener la vivencia o experiencia de la situación de vida.

- **Posible adicción al celular.** Más de dos horas conectado a las redes sociales ya es una adicción. En particular al celular. Este causa adicción, sin duda. Se escuchan a menudo expresiones como: “*imposible* salir sin el celular”, “*imposible* pasar una hora sin el celular”, etc. Nótese el uso de la palabra “imposible” de igual manera que se dice “ya es imposible vivir en la Ciudad de México” y, sin embargo, la habitan más de veinte millones de personas a pesar de ser un lugar “imposible”. Desde luego, por razones de seguridad y muchos otros motivos es mejor viajar con el celular, pero no es “imposible”. El celular requiere de un uso adecuado, racional; que consultarlo no sea lo último que una persona hace antes de dormir y lo primero al despertar. Sobre todo, impedir que se convierta en un muro de separación virtual entre las personas.



¿Finalmente, una reflexión más: ¿las TIC serán la sepultura del libro impreso?

Hay un debate sobre si estamos ante el fin del libro impreso frente a la alternativa de los libros electrónicos. Mario Vargas Llosa lo aborda en su libro *La civilización del espectáculo* (2012). La pregunta concreta es: ¿podrán sobrevivir los libros de papel o acabarán con ellos los libros electrónicos, los *blogs*, el *Twitter*, el *Facebook* y demás sistemas de comunicación a través de la red?

Por supuesto, bienvenido el libro electrónico debido a su accesibilidad y por dar un respiro al uso del papel. Un escritor latinoamericano, Jorge Volpi, celebra el libro electrónico como “una transformación radical de todas las prácticas asociadas con la lectura y la trasmisión del conocimiento” y espera en breve el libro digital más barato que el de papel, además de la inminente “... aparición de textos enriquecidos no solo con imágenes, sino con audios y videos” (Volpi,

“Réquiem por el papel”, *El País*, 15 octubre 2011, en Vargas Llosa, 2012: 204-205). Enhorabuena todo aquello que enriquezca la cultura y le dé accesibilidad.

Un filósofo de la Universidad de Florida y fanático de la *web*, Joe O’Shea, afirma –denigrando los libros en papel y ensalzando la *web*–: “Sentarse y leer un libro de cabo a rabo no tiene sentido. No es un buen uso de mi tiempo, ya que puedo tener **toda la información** que quiera con mayor rapidez a través de la *web*. Cuando uno se vuelve un cazador experimentado en internet, los libros son superfluos” (Vargas Llosa, 2012: 211; las negritas son mías). Lo penoso de este párrafo escrito por un filósofo no es destacar las bondades de la internet, ciertas, en verdad, sino afirmar que se lee solo “para estar informado”. Ya se señaló antes la diferencia entre estar informado en un caso concreto, la novela *Don Quijote de la Mancha*, y empaparse de su riqueza a través de la lectura completa.

Sobre la novela psicológica de Fiodor Dostoievsky, *Crimen y castigo*; no es lo mismo estar informado de su contenido, que leer todo el proceso que lleva a Raskolnikov, el protagonista, a asesinar a una vieja usurera a quien considera un parásito de la sociedad que no merece vivir, así como también a su hermana, de cuyo crimen nadie conoce a su autor. El delito cometido hace que la vida del protagonista sea insoportable, hasta que, agobiado por el sentimiento de culpa y las perturbaciones emocionales y de conciencia, decide entregarse y reconocer su crimen. La reflexión en torno a la lectura de esta novela psicológica sugiere que allende los límites de la moral y de la conciencia se encuentra el abismo de la locura.

Vaya la misma recomendación acerca de otras novelas psicológicas como *La metamorfosis* y *El proceso* del escritor checo Franz Kafka. Esta última comienza con las enigmáticas palabras: “Alguien debió calumniar a Josef K., pues sin haber hecho nada censurable, una mañana fue detenido”. Ahora bien, este proceso nunca tuvo lugar. K. no es dejado en libertad ni condenado a prisión. El tribunal nunca le dice de qué se le acusa; debería saberlo por sí mismo, y su ignorancia es una prueba más de su culpabilidad... ¿Por qué alguien es detenido y nunca procesado? En alguna parte aparece esta descomposición de la realidad, de la que Kafka es un maestro, cuando el capellán le dice a Josef K.: “El tribunal no quiere nada de ti. Te recibe cuando te presentas y te deja ir cuando te vas” (Watzlawick, 1979: 83-85).

De *Pantaleón y las visitadoras*, novela divertida de Mario Vargas Llosa, no basta saber su contenido, sino disfrutar de la lectura de las aventuras de Pantaleón al cumplir escrupulosamente con las disposiciones militares ante situaciones insólitas.

Sin duda, en nada se parece estar informado sobre el contenido de un libro que conocer, entretener, divertir, distraer y disfrutar de la lectura completa del mismo. Como dice la escritora danesa Isak Dinesen: “contar es encantar” y, para ello, no basta estar solo informado.

Finalmente, para terminar este debate y el propio capítulo, enseguida unas palabras tomadas de dos escritores latinoamericanos muy reconocidos, Premio Cervantes 2005 y Premio Nobel, respectivamente. El primero, el mexicano Sergio Pitol, expresó en una de sus últimas intervenciones públicas en Xalapa, en la Unidad de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) de la Universidad Veracruzana, lo siguiente:

Reitero la invitación, casi la exhortación, **de mantenerse en los libros, gozar el placer del texto, acumular enseñanzas**, trazar una red combinatoria que dé unidad a nuestras emociones y conocimientos. En fin, el libro y los idiomas que alberga son un camino de salvación. Una sociedad alejada de ellos es una sociedad sorda, ciega y muda [...] He sido, durante toda mi vida, un amante de la palabra; he sido su siervo; un explorador sobre su cuerpo, un topo que cava en su subsuelo; soy también su inquisidor, su abogado y su verdugo. (Periódico *Diario de Xalapa*, México, 13 de abril 2018, p. 14 General 1; las negritas son mías.)

El segundo autor, Premio Nobel de Literatura 2010 además del Cervantes 1994, el peruano Mario Vargas Llosa, expresa lo siguiente sobre el debate del libro virtual y de papel:

No tengo cómo demostrarlo, pero sospecho que cuando los escritores escriban literatura virtual no escribirán de la misma manera que han venido haciéndolo hasta ahora en pos de la materialización de sus escritos en ese objeto concreto, táctil y durable que es (o nos parece ser) el libro [...] Leer, además de informarse

de su contenido, significa también, y acaso sobre todo, gozar, paladear aquella belleza que, al igual que los sonidos de una hermosa sinfonía, los colores de un cuadro insólito o las ideas de una aguda argumentación, despiden las palabras unidas a su soporte material.

Y remata con unas bellas palabras al expresar su temor de que, al acabarse el erotismo, “se esfume también ese hedonismo refinado que enriquecía **el placer espiritual de la lectura con el físico de tocar y acariciar**” (Vargas Llosa, 2012: 205-207; las negritas son mías).

ALGUNAS PRÁCTICAS SUGERIDAS

1. Hacer una investigación en la *web* sobre el futuro del aprendizaje a través de las TIC, la formación de nuevos hábitos de aprendizaje en los niños por este medio, así como el futuro de los libros en papel y virtuales. Realizar un debate sobre estos tópicos basado en estudios en la *web*.
2. Un estudio realizado en España (Vargas Llosa, 2007: 404) arrojó un dato alarmante: la mitad de los ciudadanos de este país jamás ha leído un libro. En cambio, es alentador saber que las mujeres leen más que los hombres (en opinión humorística del autor “las faldas derrotan a los pantalones por goleada”). En nuestro país impera el bajo nivel de lectura y sobre todo lectura de calidad. Con base en lo anterior, realizar un debate sobre si los *e-books* incrementarán los índices de lectura en nuestro país: ¿se incrementará la lectura de calidad y el acervo cultural con los libros virtuales?
3. Ver el siguiente enlace sobre la historia de la internet: <https://www.youtube.com/watch?v=BWb6ri3ePew>
4. Leer el siguiente texto sobre las ventajas y desventajas que pueden tener en la educación las redes sociales, de acuerdo con un reporte de la Universidad Católica de Valencia:

Ventajas y desventajas de las redes sociales en la educación

Es evidente que el uso de las TIC, especialmente los Smartphones y las tabletas digitales, abre un mundo lleno de posibilidades a través de internet.

Se debe formar a los estudiantes para que utilicen las redes sociales como una herramienta más en las clases presenciales, pero nunca como sustitutivo. Las redes sociales más utilizadas son *Facebook*, *Twitter* e *Instagram*.

Ventajas de utilizar las redes sociales en el aula

Facilita la interacción entre los estudiantes: incrementa la **colaboración**, ya que establece vías de comunicación y diálogo que nos permiten trabajar en un proyecto colaborativo. La interacción también se puede dar entre estudiantes y docentes.

Facilita la búsqueda de información: se puede encontrar información de altísimo valor en *blogs* y páginas *web* que nos pueden ayudar en la preparación o elaboración de trabajos para la clase. Así mismo, ayuda al aprendizaje continuo, ya que podemos seguir a profesionales que publican contenidos que nos ayudan a profundizar en una temática concreta.

Facilita la compartición de recursos y contenidos: el medio social es un vehículo para que los estudiantes puedan difundir recursos o contenidos en ella, con el fin de que generen una biblioteca colaborativa que potencializa en los estudiantes el proceso de aprendizaje.

Generación de debates y actividades para profundizar sobre una temática: hay redes sociales como *Twitter* donde podemos seguir discusiones analizando el *hashtag* del debate creado, y de esta forma cualquier persona puede opinar y conversar sobre el tema. Dentro de las redes sociales existe la posibilidad de crear grupos, como es el caso de *Facebook*, o una comunidad como es el caso de *Google*, en el cual docentes y estudiantes pueden interactuar y debatir sobre cualquier tema.

Permite la interacción con profesionales de cualquier materia: a través de las redes los estudiantes pueden comunicarse con docentes de su propia institu-

ción educativa u otras instituciones, así como contactar con estudiantes de otros países de su misma carrera o estudio.

Agiliza el proceso de aprendizaje si las redes son utilizadas como herramienta y de una manera positiva. Los estudiantes pueden aprender de los contenidos publicados en *blogs* por profesionales o docentes especializados en varios sectores.

Incentiva y fomenta la investigación: tener acceso a contenidos de información elaborados por docentes y profesionales de todo el mundo fomenta la investigación y el que podamos profundizar sobre un tema concreto.

Desventajas de usar las redes sociales en el aula

Desprotección de los estudiantes: los estudiantes están expuestos a una serie de peligros si no se toman las precauciones adecuadas para evitar casos como el:

Grooming: son acciones dirigidas a ganarse la amistad de un menor de edad por parte de un adulto con fines de abuso sexual.

Ciberacoso o cyberbullying: es el acoso psicológico entre iguales por medio de internet, telefonía móvil o video juegos *online*.

Dependencia: la instantaneidad de la comunicación en redes sociales puede generar en el estudiante una necesidad de respuesta inmediata, y esto es algo que se debe evitar. Un ejemplo similar podría ser el *WhatsApp*, que cuando recibimos un mensaje no tenemos que –obligatoriamente– contestar en ese mismo instante.

Distracción por el uso desmedido: cualquier uso abusivo puede perjudicar nuestra vida normal, el descanso y en consecuencia también influirá negativamente en nuestro rendimiento académico.

Reducción de las relaciones humanas: los medios sociales no deben reducir la comunicación y la interacción que tienen los estudiantes en clase, aunque, lógicamente, si el estudiante hace un uso desmedido y le dedica demasiadas horas, esto afectará a las relaciones humanas que tiene con otras personas de su entorno.

Adicción a las redes sociales: cualquier persona puede recibir cientos de notificaciones en redes sociales al día, porque muy probablemente se tienen instaladas *apps* diferentes en los teléfonos celulares y esto hace que se pueda caer en el error de permanecer siempre conectado a ellas. Es necesario tener muy claro que estar más de dos horas “conectado”, se puede considerar una adicción.

Falta de consenso en los aspectos jurídicos en redes sociales: la jurisprudencia de distintos países no se pone de acuerdo en cuanto a los aspectos legales que deberían ser aplicados para evitar conductas negativas en las redes, como son los insultos o todo tipo de vejaciones, reconociendo el daño causado a una persona a través de este medio.

Publicar información personal que puede usarse en nuestra contra: hay que tener cuidado con lo que publicamos en redes sociales, porque lo que contemos estará en un ámbito público y, por lo tanto, otras personas con acceso a esa información podrían utilizarlo con fines delictivos.

5. Leer y discutir en grupos las siguientes diez reglas básicas de etiqueta que deben considerar al navegar en el ciberespacio:

Las diez reglas básicas de la “Netiqueta”

Netiqueta significa las buenas maneras de comportamiento en la red, o sea, la etiqueta del ciberespacio. Esta encierra una serie de reglas para comportarse adecuadamente en línea.

Regla núm. 1. ¿Le diría esto a una persona en su cara?

Es común que muchas personas escriban cosas desagradables y ofensivas en la red, tal vez porque usted no ve la cara de molestia que producen sus palabras. Un ejercicio recomendado antes de enviar un correo consiste en preguntarse: ¿Le diría esto a esa persona en su cara? Si la respuesta es no, reescriba y revise nuevamente. Repita el proceso hasta que lo que manda a través del ciberespacio sea lo mismo que le diría en la cara a la persona.

Otro motivo para no ofender por la red. Cuando usted se comunica en el ciberespacio –por correo o en grupos de discusión– sus palabras quedan escritas. Y existe la posibilidad de que queden archivadas en algún sitio del que usted no tiene el control. Es posible que en algún momento se puedan volver en contra de usted.

Regla núm. 2. Siga en la red los mismos estándares de comportamiento que utiliza en la vida real

En la vida real la mayoría de las personas obedecen la ley, ya sea por voluntad propia o por imposición. En el ciberespacio, la gente muchas veces olvida que hay un ser humano detrás del computador y creen que los estándares éticos bajos son aceptables. La confusión es comprensible, pero están equivocados; los estándares de comportamiento pueden ser diferentes en algunas áreas del ciberespacio, pero no más bajos que en el mundo real. Es necesario que usted haga su mejor esfuerzo para actuar de acuerdo con las leyes de la sociedad y el ciberespacio.

Regla núm. 3. Sepa en qué lugar del ciberespacio está

La Netiqueta varía de un dominio al otro: lo que es perfectamente aceptable en un área puede ser condenable en otra. Por ejemplo, en muchos de los grupos de discusión por televisión, hablar de rumores es permisible, pero enviar esos rumores a una lista de correo de periodistas lo convertirá a usted en una persona muy impopular.

Cuando entre a un dominio nuevo en el ciberespacio, debe darse tiempo para observar. Póngale atención al *chat* o lea los archivos. Fórmese una idea de cómo actúan las personas que ya están participando. Y luego participe usted también.

Regla núm. 4. Respete el tiempo y el ancho de banda de los demás

Cuando usted envía un correo o un mensaje a un grupo de discusión, está utilizando el tiempo de los demás; es su responsabilidad asegurarse de que el tiempo que “gastan” leyendo su mensaje no sea un desperdicio.

El ancho de banda es la capacidad para transportar información por los cables y canales que nos conectan a todos en el ciberespacio. Cuando usted

accidentalmente envía cinco veces el mismo mensaje, a la misma lista de correos, está desperdiciando tanto el tiempo de la gente (que debe abrir y descartar las cinco copias de su mensaje) como el ancho de banda, referido al almacenamiento (porque envía varias veces la misma información que debe ser guardada en alguna parte).

Regla núm. 5. Ponga de su parte, véase muy bien en línea

Aproveche las ventajas del anonimato. Como en el resto del mundo, la mayoría de la gente que se comunica en línea lo que desea es “caer” bien. Las redes de trabajo (*networks*) –en especial los grupos de discusión– le permiten ponerse en contacto con personas a las que por otros medios no podría aproximarse. Y ninguno de ellos lo puede ver. Usted no será juzgado por el color de su piel, ojos, pelo, peso, edad o vestuario. Será juzgado –eso sí– por la calidad de su escritura; para la mayoría de las personas que escogen comunicarse en línea esto es una ventaja; si no disfrutaran utilizando la palabra escrita, no estarían allí. Lo cual quiere decir que la redacción y la gramática cuentan. Si usted permanece mucho tiempo en la red y tiene debilidades en esas áreas es bueno trabajar para mejorarlas.

Escriba sobre lo que usted sabe y sea coherente. Póngale atención al contenido de lo que escribe. Asegúrese de saber de qué está hablando –cuando usted escriba “yo entiendo que” o “me parece que en este caso...”–, asegúrese de comprobar los datos antes de enviar el texto.

Asegúrese también de que sus notas sean claras y lógicas. Es perfectamente posible escribir un párrafo sin errores de redacción o gramática, pero carente de sentido. Es más posible que esto suceda cuando usted está tratando de impresionar a alguien y utiliza una cantidad de palabras complicadas que usted mismo no entiende. Créame, nadie que valga la pena impresionar quedará impresionado con esto. Es mejor comunicarse con sencillez.

Regla núm. 6. Comparta el conocimiento de los expertos

La fortaleza del ciberespacio está en la cantidad de gente que lo usa. La razón por la que hacer preguntas en línea da resultado se debe a la cantidad de personas con conocimientos que las leen. Y si solamente algunos de ellos ofrecen

respuestas inteligentes, la suma total del conocimiento mundial aumenta. La internet misma se inició y creció porque algunos científicos querían compartir información. Gradualmente, el resto de nosotros pudo acceder también.

Es una buena idea compartir con otros las respuestas que se obtienen a las preguntas que se hacen por este medio. Cuando usted anticipa la recepción de muchas respuestas a una pregunta, o ha publicado una pregunta en un grupo de discusión que no visita con frecuencia, solicite el envío de las respuestas a su correo personal y no al listado del grupo. Ya que las tenga en su mano, resume lo más importante y publíquelo para el grupo de discusión. De esa manera todos se van a beneficiar del conocimiento de los expertos que se tomaron el tiempo de comunicarse con usted. Compartir los saberes es satisfactorio. Ha sido una tradición de la red y convierte el mundo en un sitio mejor.

Regla núm. 7. Ayude a que las controversias se mantengan bajo control

Se denomina “apasionamiento” cuando la gente expresa su opinión con mucha fuerza, sin ponerle freno a sus emociones.

La Netiqueta condena las guerras perpetuas de mensajes incendiarios –series de mensajes fuertes publicados, la mayoría de las veces entre dos o tres corresponsales– quienes de esta manera marcan el tono y destruyen la camaradería de un grupo de discusión, lo cual es injusto para los demás miembros del grupo. Este tipo de discusiones inicialmente puede ser divertido; sin embargo, muy pronto se vuelve aburrido sobre todo para la gente que no está directamente comprometida en ellas. Esto constituye una monopolización indebida del ancho de banda.

Regla núm. 8. Respeto por la privacidad de los demás

Por supuesto, usted nunca soñaría con escarbar los cajones de los escritorios de sus compañeros, como tampoco debe leer sus correos. Desafortunadamente, mucha gente lo hace. En definitiva, este tema merece un tratamiento especial. No respetar la privacidad de otros, además de ser una falta de Netiqueta, puede costarle su trabajo.

Regla núm. 9. No abuse de las ventajas que pueda tener

Algunas personas tienen más influencia que otras en el ciberespacio. Existen expertos en toda clase de juegos de realidad virtual, así como en *softwares* de oficina y en administrar toda clase de sistemas. Saber más o tener un mayor conocimiento de cómo funcionan los distintos sistemas, no otorga el derecho de aprovecharse de los demás. Por ejemplo, los administradores de los sistemas nunca deben leer el correo de otros.

Regla núm. 10. Excuse los errores de otros

Todos en algún momento fuimos inexpertos en la red. Entonces, cuando alguien cometa un error “de ortografía, haga un comentario fuerte, una pregunta tonta o dé una respuesta innecesariamente larga”, sea paciente. Si el error es pequeño no haga ningún comentario. Si tiene muchas ganas de hacerlo, piense dos veces antes de reaccionar. Aun cuando usted sea perfeccionista en la red, no tiene derecho a corregir a los demás.

Empero, si va a señalarle a una persona un error cometido, dígalo amablemente y en su correo privado, no lo haga público. Otorgue siempre el beneficio de la duda, posiblemente no sepan cómo hacerlo mejor. Evite demostrar arrogancia o autosuficiencia al respecto. Los mensajes incendiarios casi siempre contienen errores. Asimismo, vale la pena recordar que las comunicaciones donde se llama la atención sobre faltas a la Netiqueta son producto de una pobre Netiqueta.

6. Leer el siguiente texto, una diatriba sobre abuso del celular, analizando la repercusión que ello tiene en la comunicación personal y familiar:

La peste del celular. La muerte de la conversación

¡Por fin alguien lo hizo! Acabo de leer en internet que a la entrada de algunos restaurantes europeos les decomisan a los clientes sus teléfonos celulares. Según la nota, se trata de una corriente de personas que busca recobrar el placer de comer, beber y conversar sin que los *ring tones* interrumpen, ni los comensales den vueltas como gatos entre las mesas mientras hablan a gritos.

La noticia me produjo envidia de la buena. Personalmente, ya no recuerdo lo que es sostener una conversación de corrido, larga y profunda, bebiendo café o chocolate, sin que mi interlocutor me deje con la palabra en la boca, porque suena su celular. En ocasiones es peor. Hace poco estaba en una reunión de trabajo que simplemente se disolvió porque tres de las cinco personas que estábamos en la mesa empezaron a atender sus llamadas urgentes por celular. Era un caos indescriptible de conversaciones al mismo tiempo.

Gracias al celular, la conversación se está convirtiendo en un esbozo telegráfico que no llega a ningún lado. El teléfono se ha convertido en un verdadero intruso. Cada vez es peor. Antes, la gente solía buscar un rincón para hablar. Ahora se ha perdido el pudor. Todo el mundo grita por su móvil, desde el lugar mismo en que se encuentra.

La batalla, por ejemplo, contra los conductores que manejan con una mano, mientras la otra, además de sus ojos y su cerebro se concentran en contestar el celular, parece perdida. Aunque la gente piensa que puede hablar o escribir al tiempo que se conduce, hay que estar en un accidente causado por un adicto al teléfono para darse cuenta de que no es así.

No niego las virtudes de la comunicación por celular. La velocidad, el don de la ubicuidad que produce y, por supuesto, la integración que ha propiciado para muchos sectores antes al margen de la telefonía. Pero me preocupa que mientras más nos comunicamos en la distancia, menos nos hablamos cuando estamos cerca.

Me impresiona la dependencia que tenemos del teléfono. Preferimos perder la cédula profesional que el móvil, pues, con frecuencia, la tarjeta sim funciona más que nuestra propia memoria. El celular, más que un instrumento, parece una extensión del cuerpo, y casi nadie puede resistir la sensación de abandono y soledad cuando pasan las horas y este no suena. Por eso quizá algunos nunca lo apagan. ¡Ni en el cine! He visto a más de uno contestar en voz baja para decir: “Estoy en el cine, ahora te llamo”.

Es algo que, por más que intento, no puedo entender. También puedo percibir la sensación de desamparo que se produce en muchas personas cuando las aza-

fatas dicen en el avión que está a punto de despegar, que es hora de apagar los celulares. También he sido testigo de la inquietud que se desata cuando suena uno de los timbres más populares y todos en acto reflejo nos llevamos la mano al bolsillo buscando el propio aparato.

Pero de todos, los Blackberry merecen capítulo aparte. Enajenados y autistas. Así he visto a muchos de mis colegas, absortos en el *chat* de este nuevo invento. La escena suele repetirse. El Blackberry en el escritorio. Un pitido que anuncia la llegada de un mensaje, y el personaje que tengo en frente se lanza sobre el teléfono. Casi nunca pueden abstenerse de contestar de inmediato. Lo veo teclear un rato, masajear la bolita, y sonreír; luego mirarme y decir: “¿En qué íbamos?” Pero ya la conversación se ha ido al traste.

No conozco a nadie que tenga Blackberry y no sea adicto a este. Alguien me decía que antes, en las mañanas al levantarse, su primer instinto era tomarse un buen café. Ahora su primer acto cotidiano es tomar su aparato y responder al instante todos sus mensajes. Es la tiranía de lo instantáneo, de lo simultáneo, de lo disperso, de la sobredosis de información y de la conexión con un mundo virtual que terminará acabando con el otrora delicioso placer de conversar con el otro, frente a frente.

7. Consultar algunas de las siguientes páginas sugeridas sobre la temática expuesta en este capítulo:

<http://desven158.blogspot.mx/2015/07/>

<https://www.youtube.com/watch?v=N3-8kieXfbw>

<http://www.storyboardthat.com/storyboards/dayisj/uso-inadecuado-del-celular>

<https://www.youtube.com/watch?v=N3-8kieXfbw><http://www.storyboardthat.com/storyboards/dayisj/uso-inadecuado-del-celular><http://desven158.blogspot.mx/2015/07/>

http://www.razonypalabra.org.mx/N/N86/V86/26_GarciaFabila_V86.pdf



El uso (y el abuso) de los dispositivos electrónicos, sobre todo del celular, al acercarnos a las personas que se encuentran lejos, también puede alejarnos de quienes están cerca.

5. COMUNICARSE CON INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE). PROCESO COMUNICATIVO Y RELACIÓN CON EL PROCESO DIDÁCTICO

Algún día, después de haber dominado los vientos,
las olas, las mareas y la gravedad,
utilizaremos, en honor de Dios, las energías del amor.
Entonces, por segunda vez en la historia del mundo,
el hombre habrá descubierto el fuego.

TEILHARD DE CHARDIN

Sin conocer la fuerza de las palabras,
es imposible conocer la fuerza del hombre.

CONFUCIO

Los apartados de este capítulo son los siguientes:

“¿Pienso, luego existo?”

Las inteligencias múltiples

¿Qué es la Inteligencia Emocional (IE)?

Inteligencia emocional y el buen sentido del humor

Inteligencia emocional y los valores en el ámbito escolar

Veamos cada uno de ellos.

“¿PIENSO, LUEGO EXISTO?”

El filósofo francés Blaise Pascal afirma con gran conocimiento de la naturaleza humana: “El corazón tiene sus razones que la razón no conoce”. Cabe hacer algunas preguntas al respecto: ¿cuáles son estas razones del corazón?, ¿por qué la razón no las conoce?, ¿cómo vincular la razón con el corazón? Y muchas más.

El filósofo, matemático y físico francés, René Descartes (1596-1650), es considerado el padre de la filosofía moderna o, más concreto, del racionalismo moderno. Los principales filósofos de la corriente idealista son en la antigüedad Platón, maestro de Aristóteles, y más recientemente Kant y Hegel; esta filosofía se caracteriza por la primacía de la razón, el enfatizar la división del ser humano en la parte racional y lo emocional, siendo el capitán del barco la razón. Sin embargo, a pesar del reconocimiento hacia Descartes, su gran error fue aislar la razón de la emoción, es decir, un ser humano dividido o dicotomizado, partido en dos: la razón y las emociones.

De acuerdo con la ley del péndulo, donde un extremo corresponde a su contrario, en los comienzos del siglo antepasado apareció en escena otro filósofo con una concepción opuesta al idealismo, el pastor danés Sören Kierkegaard (1813-1855), padre del existencialismo. Si para Descartes el principio de su filosofía fue “pienso, luego existo”, para Kierkegaard el principio fundamental de su filosofía sería: “siento, luego existo” (tengo sensaciones, siento angustia, luego estoy vivo, existo).

En realidad, tanto la razón como el corazón son parte de la persona; es ocioso dividir al ser humano. Somos uno con nuestras razones y con nuestras sensaciones. En ocasiones, en la vida aparece esta dicotomía, ¿a qué hacerle caso?, ¿dónde se encuentra la verdad? Sin duda, en el ser humano total: al interior de sí y en sus relaciones con los demás.

Antes de abordar concretamente qué es la Inteligencia Emocional (IE o EQ) en relación con la Inteligencia Racional (IR o IQ), por razones didácticas propongo revisar las dos visiones o concepciones del mundo para después integrarlas: el Mundo de la razón y el Mundo de los sentimientos. Me permito citar un texto abordado en otra publicación (De Gasperin, 2006: 105-107).

Mundo de la razón

Hemisferio izquierdo del cerebro. Siglas: IQ (IR)

Funciones:

- Órgano: cerebro
- Razonamiento
- Ideas
- Pensamientos
- Análisis
- Memoria
- Crítica
- Razón
- Lógica
- Sintaxis
- Gramática
- Inteligencia racional, matemática
- Conciencia (con “c”)
- “Pienso, luego existo, soy”: Descartes
- Cultura dominante: Occidente
- Hemisferio dominante del cerebro: izquierdo, masculino
- Lado dominante: derecho, mano derecha
- Ideología
- “Saber” (con comillas): “saber” más es ser más
- Deber
- Idealismo
- Racionalismo
- Ciencia lógica
- Principio de la causalidad (ciencia): ¿Por qué?
- Técnica
- Leyes
- Burocracia
- “Pensar con la cabeza”

- “La razón tiene sus corazonadas que el corazón no conoce”
- Símbolos: Sol, día, fuego
- Polo: masculino Yang (+)

Mundo de los sentimientos

Hemisferio derecho del cerebro. Siglas: EQ (IE)

Funciones:

- Órganos: corazón, vientre, intestinos, riñones
- Sentimientos, sensaciones
- Emociones
- Imaginación
- Espontaneidad, creatividad
- Intuición
- Principio de la sincronicidad (Carl G. Jung) o finalidad: ¿Para qué?
- Consciencia corporal
- “Corazonada” (“me late”)
- Experiencia
- Consciencia (con “sc”)
- “No pienso, luego existo”: Carlos González-Vallés
- Siento, estornudo, respiro; estoy ansioso, alegre, enojado, triste... luego existo
- Cultura dominante: Oriente
- Hemisferio del cerebro dominante: derecho, femenino
- Lado del cuerpo: izquierdo, mano izquierda
- “Darse cuenta”, caer en la cuenta (“me cayó el veinte”)
- Saber (sin comillas): **saber** más es ser más
- “**Vivo**, porque no pienso”
- Vivir
- Placer
- Existencia
- Arte

- “Pensar con el cuerpo”
- “No tengo pensamientos para así poder ver”: Carlos Castaneda
- “El pensamiento es una enfermedad de la mente”: Yasutani-Roshi
- “El corazón tiene sus razones que la razón no conoce”: Blaise Pascal
- Símbolos: Luna, noche, agua
- Polo: femenino Yin (-)

En realidad, somos seres humanos completos, lo tenemos todo. Sin embargo, de nuestros fabulosos recursos empleamos más el cerebro racional, y solo una parte de nuestro cerebro emocional. Se calcula que únicamente en el cerebro tenemos alrededor de 10 000 millones de células nerviosas; ahora bien, cada célula nerviosa tiene entre 1 000 y 500 000 conexiones posibles, lo cual significa que el número de conexiones es prácticamente infinito. En otras palabras, si pudiera expresarse arrojaría la asombrosa cifra de veinticinco más treinta ceros de posibilidades mentales. Increíble. Cifra muy difícil de leer como se observa: 25 000 000 000 000 000 000 000 000 000 000. Se comprende mejor si imaginamos una pila de hojas que llegaría más allá de la Luna. Pues bien, es el portentoso alcance de nuestras posibilidades mentales, de las cuales solo empleamos una parte pequeña (Benson y Proctor, 1989: 37-38). Es tanto como tener un auto Ferrari de Fórmula 1 para circular nada más en primera velocidad en el tráfico intenso. Es cierto, somos más capaces de lo que creemos. Ahora, si a ese asombroso potencial de uso relativo todavía la añadimos creencias y sentimientos de baja autoestima (“no sirvo para nada”, “todo me sale mal”, “el que nació para maceta del corredor no pasa”, etc.), menos podremos aprovechar nuestro fabuloso potencial. Pontifica el poeta latino Virgilio: “pueden porque **creen** que pueden”.

LAS INTELIGENCIAS MÚLTIPLES

Fue Alfred Binet (1857-1911), psicólogo francés, quien aportó importantes contribuciones a la psicología, en particular a la psicometría, al diseñar un test de predicción del rendimiento escolar –antecedente del test de inteligencia–, una útil

herramienta genuinamente científica. Tanto este como muchos otros test de inteligencia (Dominós, por ejemplo) se han abocado a la medición del desempeño intelectual, es decir, el resultado obtenido a partir de una prueba, ya que –antes dicho– la inteligencia no es medible. De ahí que quien obtenía un IQ superior a 100 se consideraba muy inteligente.

La escuela y la empresa no han sido ajenas a este enfoque parcial de la inteligencia, esto es, al rendimiento intelectual. El éxito escolar por mucho tiempo se ha considerado dependiente de los buenos resultados en los exámenes, y no de la capacidad de resolver problemas en la vida cotidiana. Baste señalar la buena fama, en la escuela, de los estudiantes de “puro diez”, los conocidos como *nerd*, vocablo despectivo propuesto por el filósofo Timothy Charles Paul (1970) para, por un lado, definir a los estudiantes inteligentes y de buenos resultados en la escuela, pero por otro, etiquetar de modo peyorativo a aquellos con reducidas habilidades sociales, porque –parece ser– los estudiantes de promedios elevados no necesariamente tienen las habilidades para desenvolverse exitosamente en el trabajo y resolver problemas. Carecen frecuentemente de otras aptitudes para el desempeño emocional y social. No se trata de demeritar los buenos resultados escolares, sino de englobarlos dentro de otras aptitudes, sobre todo las emocionales y sociales.

¿Qué es, entonces, “ser inteligente”? Lo primero que salta a la vista es: a La Inteligencia, así con mayúsculas, la constituyen muchas partes; no hay una sola inteligencia (al igual que lo dicho acerca de la felicidad, que consta de tantas partes que siempre falta alguna). Como un caleidoscopio, tiene muchos aspectos, visiones o lecturas de la realidad; no podemos ser brillantes en todo. A veces, el desarrollo extremo de una parte de ellas constriñe a las demás. Por ejemplo, Picasso, pintor genial, era torpe en el trato hacia sus familiares; igualmente, Salvador Dalí, artista catalán, tan desatinado en cuestiones sociales (en una ocasión, llegó vestido de payaso a una reunión de gala, homenaje en su honor). Mozart, genio de la música, de haber sido una persona convencional, quizá no habría llegado a ser el extraordinario compositor que fue –muy desatinado socialmente–. Un ingeniero brillante para el manejo de las máquinas, puede ser torpe para tratar a la esposa y a los hijos, entre tantos casos más.

Lo anterior nos acerca a la Teoría de las Inteligencias Múltiples. Para ello, se cuestiona sobre lo siguiente: ¿quién es o fue más inteligente? ¿Mozart o Galileo, la Madre Teresa de Calcuta o Celia Cruz, Mario Vargas Llosa o Gandhi, Sócrates o Lionel Messi, Gloria Estefan o *La Malinche*?

Sin duda, se trata de personas brillantes, excepcionales, destacadas en algún aspecto, pero no en todos. ¡Imposible hacer comparaciones!

Constatamos que la inteligencia no es una sola, son muchas. O, mejor aún, hay varios aspectos de esta. Sería difícil o casi imposible brillar en todas ellas.

Howard Gardner (2015) propone el concepto de Inteligencias Múltiples o los diversos aspectos de la inteligencia. Coloca en la mesa de la discusión siete tipos de inteligencia:

- verbal o lingüística
- lógico-matemática
- visual o espacial
- musical
- corporal o cinética (kinestésica o de movimiento)
- interpersonal
- intrapersonal

Veamos brevemente cada una de ellas antes de abordar la Inteligencia Emocional (intrapersonal e interpersonal).

Inteligencia verbal o lingüística. Quienes más la desarrollan son escritores, oradores, poetas, políticos y todos aquellos que usan la palabra hablada o escrita como principal medio de comunicación. Ejemplos de escritores: Mario Vargas Llosa, Gabriel García Márquez, Pablo Neruda, Sor Juana Inés de la Cruz, León Felipe y Federico García Lorca. Ejemplos de oradores o políticos: Lech Walesa, Golda Meir, Margaret Thatcher, Carmen Aristegui, etcétera.

Inteligencia lógico-matemática. Ingenieros, actuarios y matemáticos destacan en habilidades características de este tipo de inteligencia. Ejemplos: Albert Einstein, Stephen Hawking, Évariste Galois, etcétera.

Inteligencia visual o espacial. Es la capacidad de formarse un modelo mental de un mundo espacial y operar usando este modelo. Es propia de marinos, ingenieros, cirujanos, escultores y pintores como Picasso, Miguel Ángel, Pedro Ramírez Vázquez, Antonio Gaudí, Claude Monet, entre otros.

Inteligencia musical. Esencial en quienes ejercen la música o tienen gran apreciación por ella; personas que a partir de un pequeño acorde pueden identificar una melodía completa. Verbigracia: Mozart, Bach, Händel, Albinoni, Andrea Bocelli, Yanni, Alondra de la Parra, Juan Gabriel, etcétera.

Inteligencia corporal o cinética (kinestésica o de movimiento). Este tipo de inteligencia aflora en quienes emplean el cuerpo como medio de comunicación, como bailarines, cirqueros, deportistas. Algunos casos relevantes son Pelé, Shakira, Messi, Ronaldo, Hugo Sánchez, Mbapee, los acróbatas del Cirque du Soleil, gimnastas como Nadia Comaneci, por mencionar algunos.

Inteligencia interpersonal. Es la capacidad para comprender a las otras personas, saber escucharlas, qué las motiva, cómo trabajan y trabajar con ellas de forma cooperativa. Son individuos hábiles para las relaciones humanas y para hacer sentir bien a los demás, aparte de tener pericia para escuchar. Algunos casos representativos son Virginia Satir, Víktor Frankl, Mariano Barragán, Carl G. Jung, Fritz Perls, etcétera.

Inteligencia intrapersonal. Según Gardner (2015: 30), “es la capacidad de formarse un modelo ajustado, verídico, de uno mismo y de ser capaz de usar este modelo para desenvolverse eficazmente en la vida”. Es la posibilidad de captar las propias emociones en el momento en que ocurren y saberlas manejar apropiadamente sin dañarse ni causar daño. Algunos casos sobresalientes son Krishnamurti, Osho, Goenka, Ana Frank, madre Teresa de Calcuta, Martin Luther King, el papa Francisco y tantas personas capaces de respirar contando hasta diez antes de reaccionar.

¿QUÉ ES LA INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE)?

La Inteligencia Emocional (IE) la conforma tanto la capacidad de ver al interior de uno mismo y saber qué nos pasa o qué sentimos con los acontecimientos o suce-

tos de la vida diaria (Inteligencia intrapersonal), como la habilidad y sensibilidad para comprender a las otras personas (Inteligencia interpersonal). Son los dos pilares fundamentales. De un desarrollo adecuado de la Inteligencia Emocional depende 77% de nuestro desempeño personal y profesional; en este sentido, la educación básica aprendida en la escuela y a través de los exámenes representa 33% del éxito en nuestro ejercicio al concluir los estudios profesionales. Es decir, gran parte de las habilidades emocionales no son producto de la escuela, no es aquí donde fundamentalmente desarrollamos dichas competencias, sino en otras instancias y con otros agentes de la vida.

Dicho de modo sintético, la Inteligencia Emocional está en función de saber “motivarse y persistir ante las decepciones, controlar el impulso y demorar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar, mostrar simpatía y abrigar esperanzas” (Goleman, D. 1997: 54). Como se observa, son muchas las características de la IE, cuyas aptitudes se aprenden y desarrollan en la familia, en la escuela y en las demás instancias que la vida nos proporciona. No es un don predeterminado o heredado, se puede tener la disposición y, desde luego, siempre se da la posibilidad de incrementar este importante bagaje para la vida.

En virtud del cúmulo de características de la Inteligencia Emocional, conviene verlas por separado para su mejor comprensión. (Cabe recalcar que dichas características emocionales se revisan de modo intelectual; a cada uno de nosotros le corresponde “aterrizarlas” y darles aplicación, vivirlas, leerlas y escribirlas en la vida diaria.) Jorge Luis Borges señala que todos los hombres que leen son quienes escriben lo que están leyendo.

Los cinco componentes de la IE son los siguientes:

- Conocer las propias emociones en el momento en que ocurren
- Manejar las emociones
- La propia motivación, automotivarse
- Reconocer las emociones en los demás
- Manejo de las relaciones. El arte de la colaboración

Veamos cada una de ellas.

Conocer las propias emociones en el momento en que ocurren. No es lo mismo tener el sentimiento en las manos que estar en manos del sentimiento. Muchas veces uno se pregunta: “¿qué me pasa, qué me sucede?, tuve reacciones incontroladas, no atino a saber qué me sucedió”. Es decir, tuve una reacción incontrolada sin saber qué me pasó. Un escritor antiguo afirma: “feliz quien puede conocer las causas de las cosas”. En este caso, no se trata de saber el porqué o conocer la causa, sino saber qué ocurre en el momento que acontece; es decir, identificar la emoción. Un caso concreto ilustra lo anterior: de las emociones, las más difíciles de reconocer y manejar son la ira y el enojo; frecuentemente identificamos la ira cuando ya se encuentra en una curva alta, cuando nos desborda o ya hemos ofendido o golpeado a alguien o hemos roto algo o dado un puñetazo en la pared causándonos dolor. La ira es más fácil de identificar y controlar cuando empieza, en sus inicios; entonces, en ese momento decirle a la otra persona “por favor, párale”, “he dicho basta”, “ni una palabra más, por favor”, “¿qué me quieres decir con eso?”, “no lo vuelvas a hacer”, etc. Por ejemplo, el brillante caso de una situación difícil, expuesta en el capítulo tercero, donde una madre al borde de la pérdida de control, ya agotada en la noche de un día difícil, dice a sus tres hijos: “hijos, ¡por su propia seguridad!, póngase la pijama y váyanse a dormir porque después de las ocho de la noche ya no tienen madre, ¡tienen madrastra!” Los hijos captan el mensaje de la madre, el sos emocional, y siguen inmediatamente la instrucción. Lo dice a tiempo, de buen modo, antes de cometer una torpeza; en términos futbolísticos, saca la tarjeta amarilla antes de sacar la roja.

Conviene insistir sobre la importancia de identificar una emoción **en el momento en que ocurre**, no después; aunque es válido recapacitar y darse cuenta, aun a destiempo, de qué fue aquello que provocó un desbordamiento emocional para actuar a tiempo en otra ocasión. Sería absurdo decirle a alguien: “hace exactamente un mes, a las 13 horas, estuve furioso contigo”; tal vez eso ya sea de poca utilidad.

Asimismo, la sensibilidad para captar lo que le sucede a nuestro cuerpo, las sensaciones de malestar y de bienestar, de salud y enfermedad forman parte de

la Inteligencia intrapersonal. Reaccionar ante ello, atender los síntomas (¿qué me dice mi dolor de cabeza?, ¿y mi gastritis?, ¿qué mensaje me transmite mi cuerpo a través de la contractura muscular o de la ansiedad?, ¿qué me advierte a través del colesterol alto o de esa tos persistente o de la obesidad?, etc.); entonces, proceder a todo aquello que nos permita sanar el cuerpo y mantenerlo en un estado de bienestar a través del ejercicio físico y de una sana alimentación, entre otras cosas.

A continuación, dos citas sobre el valor del cuerpo y su cuidado (nuestro cuerpo, “la casa donde vivimos”). La primera es del poeta norteamericano Walt Whitman (1983: 34, 60): “Bienvenido cada órgano de mi cuerpo y cada tributo [...] Ver, oír, tocar son milagros y cada parte de mí es un milagro [...] Divino soy por dentro y por fuera y santifico todo lo que toca y me toca”. La segunda, dos sabias recomendaciones de don Quijote a Sancho Panza: “come poco y cena más poco que la salud de todo el cuerpo se fragua en la oficina del estómago” y “la boca sin muelas es como molino sin piedra, y en mucho más se ha de estimar un diente que un diamante” (Cervantes, 2004: 872 y 165).

Sin duda, los cimientos, la base de toda la inteligencia emocional, el punto de partida de todos los demás componentes es la habilidad para darse cuenta de qué nos está pasando, qué emoción nos está embargando, qué nos sucede, qué nos comunica nuestro cuerpo y no ser “emocionalmente sordo” con uno mismo, en expresión de Goleman (1997: 123). Es la habilidad para saber lo que estoy sintiendo, lo que me está pasando, lo que pasa con lo que pasa en el momento presente, en este momento.

Manejar las emociones. Si sé qué me pasa, si identifico qué me sucede, es más fácil que pueda manejar esa emoción; como se dijo antes, si tengo el sentimiento en las manos, no estoy en manos del sentimiento; lo puedo manejar, no reprimir. Reprimir es tanto como “tragar sin masticar” o introyectar, como lo llama Fritz Perls y la Psicología de la Gestalt (González-Vallés, 1991: 40). Manejar un sentimiento es darle atención y una adecuada canalización. Aunque no hay una norma general adecuada para las reacciones emocionales, sí ser lo más atinadamente posible en las reacciones sin causarse ni causar daño, como lo expresa el filósofo Aristóteles: “Cualquiera puede ponerse furioso... Eso es fácil. Pero

estar furioso **con la persona correcta, en la intensidad correcta, en el momento correcto, por el motivo correcto, y de la forma correcta...** eso no es fácil” (Goleman, 1997: 13, sin negritas en el original).



Decir lo que nos molesta de modo apropiado, pedir lo que necesitamos, decir lo que nos gusta o no, expresar nuestros sentimientos adecuadamente, todo ello forma parte del manejo de las emociones. Existen dos apropiados enunciados básicos para la manifestación de nuestros sentimientos: “me siento” y “estoy”. Cómo son útiles estas dos expresiones para la comunicación emocional: “me siento contento”, “estoy aburrido”, “estoy desanimado”, “estoy cansado”; “me siento enojado”, “estoy furioso”, “estoy hartado”, “me siento feliz”, etc. La represión de las emociones es dañina para la salud porque deprime el sistema inmunológico; la represión sistemática de la ira puede llevar a dañar los intestinos, a explosiones emocionales violentas e incluso a la depresión; también puede ser factor predisponente para la formación de un cáncer (véase González, 1992 y Dethlefsen y Rüdiger, 1999). ¡Nadie tan peligroso como el que reprime sistemáticamente la ira!

Vaya una pregunta de reflexión para el lector: ¿qué prefieres, tratar con una persona muy allegada (pareja, hermano, amigo, etc.) que cuando esté eno-

jada contigo te lo diga directamente, o que se lo guarde y después se lo “cobre” o se aleje de ti? Sin duda, es más sano y apropiado para las relaciones interpersonales decir las cosas directamente y de modo apropiado, que guardárselas.

Un aspecto muy importante en este apartado, sobre el manejo atinado de las emociones, es saber controlar adecuadamente el impulso. Resistirlo es básico para contener las emociones. Goleman (1997: 106) considera como una herramienta psicológica determinante para el autocontrol emocional el ser capaz de demorar el impulso. Por ello, cita una interesante investigación realizada con niños de cuatro años llamada “la prueba del bombón”; para realizar este estudio, se presentó un investigador ante un grupo de niños con una caja de bombones diciéndoles que pasaran a tomar uno de inmediato si así lo deseaban, pero que si preferían esperar a que terminara una tarea pendiente, podrían recibir dos bombones. Algunos niños se levantaron y tomaron su bombón de inmediato; otros fueron capaces de aguardar los interminables quince o veinte minutos, tapándose los ojos para no ver la tentación de los bombones o apoyando la cabeza en los brazos para resistir el impulso. ¡Son niños de cuatro años! El seguimiento de estos párvulos por varios años reveló resultados muy interesantes: “como adolescentes fueron más competentes en el plano social, personalmente eficaces, seguros de sí mismos y más capaces de enfrentarse a las frustraciones de la vida. Y más de una década después aún eran aptos para postergar la gratificación a fin de lograr sus objetivos” (Goleman, 1997: 107). En otras palabras, fueron personas con alto nivel de resistencia a la frustración y persistentes al saber manejar el impulso.

No saber esperar, querer satisfacer todos los deseos de inmediato, tener bajo nivel de resistencia a la frustración y, por lo tanto, poca capacidad de persistencia y no darse por vencidos, parece ser una enorme desventaja emocional que dificulta la adaptación a la realidad. Mihaly Csikszentmihalyi –autor de apellido difícil de leer– asevera: “Las personas que saben controlar su experiencia interna son capaces de determinar la calidad de sus vidas”. En otras palabras, quienes son capaces de controlar su propia experiencia son personas con brillantez emocional; lo contrario sería tener torpeza emocional.

Una observación importante: la brillantez emocional no es algo que se tiene o no; se puede ser incipiente en ello, la brillantez emocional es un camino que recorrer. Hay que luchar constantemente por el desarrollo emocional y el control adecuado y sano de nuestras emociones e impulsos.

La propia motivación, automotivarse. Es muy común escuchar quejas como las siguientes: “mi jefe no me motiva”, “el maestro lo desmotiva a uno”, “el grupo es muy poco motivante”, etc., lo que se traduce en que la motivación viene de fuera, es el otro quien motiva a uno y, por lo tanto, el responsable de mi motivación o de su ausencia. Motivar proviene del término “motor”, generador de los impulsos para actuar; desde fuera se reciben los estímulos, mas la motivación es interna, viene desde el interior.



Cabe aquí una pregunta autorreflexiva: “¿qué es aquello que hoy me hizo levantar de la cama?”, ¿por qué no me quedé en ella todo el día?, siendo un lugar tan grato para estar y dormir, ¿para qué me levanté? Desde luego, cada quien tiene sus motivos personales –tareas importantes– para dejar la cama: asistir a la universidad, llegar al trabajo, presentarse a un concurso, preparar el desayuno para los hijos, etc. Esos son verdaderos motivos; los demás son estímulos.

En innumerables ocasiones eludimos responsabilidades a través de infinitas expresiones: “me hiciste enojar”, “este día me deprime”, “me reprobó el maestro”, culpas que recaen en los demás, en circunstancias físicas o ajenas a nosotros. Así como muchas veces colocamos fuera de nosotros la motivación, hacemos lo mismo con la responsabilidad. A este propósito, cito nuevamente a George B. Shaw (en Dyer, 1978: 43): “La gente siempre le echa la culpa a sus circunstancias por lo que ellos son. Yo no creo en las circunstancias. La gente a la que le va bien en la vida es la gente que va en busca de las circunstancias que quiere y, si no las encuentra, se las hace, se las fabrica”. Habría que añadir: ¡son personas que se motivan a sí mismas!

Reconocer las emociones en los demás. A quien es sensible para reconocer las propias emociones, le será más fácil reconocer las emociones en los demás. Estas personas son emocionalmente sensibles para captar qué les sucede a los otros y reaccionar ante las manifestaciones fenomenológicas de los demás. Estas manifestaciones no son verbales –conviene insistir–; 90% de los mensajes emocionales no son verbales, de ahí la importancia de ser sensibles para decodificar lo que los demás nos comunican sin palabras. Por ejemplo, un sencillo caso concreto: si alguien conversa con otra persona y observa que consulta dos veces el reloj, es conveniente no prolongar la conversación sino “aliarse” con la prisa del otro y facilitar lo que está expresando sin palabras; en sucesos así las personas sienten gran alivio al haber sido comprendidas sin tener que expresar su necesidad. Otro ejemplo de mayor dificultad: si se observa que alguna persona tiene un cambio emocional y se le ponen los ojos llorosos ante algo recordado, sería un desatino emocional continuar con el tema o charla sin considerar lo que está sintiendo; se debe guardar silencio y esperar a que se recupere, dándole una palmada o tocándole la mano, cualquier manifestación de apoyo, menos ignorar su momento emocional. Por cierto, observar los cambios en el tono de la voz, en la expresión de los ojos y del rostro, la postura corporal, etc., son importantes aptitudes en un buen entrevistador.

La mente racional se expresa a través de las palabras; en cambio, la expresión de las emociones es no verbal.

Esta importante habilidad para las relaciones interpersonales es denominada empatía, ser empático. Tener empatía es ponerse en los zapatos del otro, comprender lo que le sucede y reaccionar ante ello. “La empatía se construye sobre la conciencia de uno mismo: cuanto más abiertos estamos a nuestras propias emociones, más hábiles seremos para interpretar los sentimientos” (Goleman, 1997: 123). Es la capacidad de saber lo que siente el otro, y se cultiva y desarrolla comenzando por uno mismo. De esta manera, al conversar o entrevistar no deben pasar inadvertidos los acompañamientos emocionales que se deslizan en las palabras y en las acciones de las personas, tales como el tono de la voz, el cambio en la tonalidad de la voz o el cambio de postura, el silencio elocuente o cualquier temblor corporal.

Lo contrario a todo lo anterior, la “sordera emocional”, es lo denominado alexitimia, esto es, la dificultad o imposibilidad de registrar los sentimientos del otro. Esta torpeza emocional ocasiona mucho sufrimiento en las relaciones cercanas –pareja, familia y amigos.

Por ejemplo –ya citado en otro capítulo–, en una entrevista psicológica a una pareja, el terapeuta pregunta al esposo delante de la esposa: “¿usted, señor, quiere a esta mujer que está a su lado?”; el marido responde de inmediato que sí, desde luego, es su esposa; respuesta convincente tanto en las palabras como en el lenguaje corporal. Después, el terapeuta pregunta a la esposa: “¿usted, señora, se siente querida por su marido?” Ella tarda en responder, hay un silencio incómodo y finalmente dice: “bueno, sí, a veces”. Evidentemente, los acompañamientos emocionales de sus palabras no las respaldan; la verdad se encuentra en ellos, no en las palabras mismas. Desde luego, la entrevista continúa sobre qué es aquello por lo que la esposa no se siente querida. Ignorar el lenguaje emocional en una entrevista es desacertado.

Manejo de las relaciones. El arte de la colaboración. El liderazgo no es dominación sino el arte de persuadir a la gente hacia un objetivo común. Conocer el manejo de las relaciones y las situaciones humanas o sociales, incorporarse a un trabajo colaborativo, expresar con certeza los inconvenientes de una situación son habilidades necesarias en cualquier grupo humano. En realidad, todo lo que actualmente

hacemos se hace de forma colaborativa; la persona sola no existe (“ay, del hombre solo”, dice un libro sapiencial), siempre necesitamos de los demás y los demás nos necesitan de alguna manera. Desarrollar el arte de escuchar y comprender a los demás es necesario para cualquier dirigente o colaborador de un grupo.

Somos seres emocionales con pensamientos, no seres pensantes con sentimientos. En el desarrollo psicológico del niño, antes de la aparición del pensamiento lógico, racional, se encuentran presentes sus reacciones emocionales. Es decir, las emociones anteceden a los pensamientos en su desarrollo. El niño llora, ríe, *hace*, está contento, etc., mucho antes de saber las tablas de multiplicar, memorizar o aprender a conjugar los verbos o saber usar las preposiciones y los adverbios.

Tres cuartas partes del desempeño personal y profesional de cada individuo dependen sobre todo de las habilidades emocionales; en cambio, solo una tercera parte está en función de la inteligencia racional. Sin duda, entre más alto es el puesto en una organización, más requiere de las habilidades emocionales para desempeñarse exitosamente.

A estas habilidades para las relaciones interpersonales o aptitudes emocionales se les llama también inteligencia social. Sus componentes esenciales son la habilidad para el trabajo en equipo, la comunicación y la cooperación, así como el desarrollo de las aptitudes para escuchar y expresar opiniones de modo apropiado (Goleman, 1997: 179).

Finalmente, un ejemplo de la capacidad de resolver un conflicto entre personas, con un poco de buen humor. El hecho surge cuando dos hermanos acuden a hablar con un hombre sabio, el Mul-lá Nasrudin, a fin de resolver un conflicto por herencia; él les dice que los escuchará con gusto a cada uno por separado; entonces, entra el mayor de los dos y le expone las razones por las que le corresponde heredar el terreno; el Maestro lo escucha con atención y al final le dice muy convencido: “tienes toda la razón”. Se va y entra el otro hermano, quien le expone los motivos por los que a él le corresponde el terreno; el Mul-lá lo escucha atentamente y al final le dice también: “tienes toda la razón”. Cuando los dos hermanos se han ido, la esposa, que escuchó las razones de los dos hermanos, le reprocha a

su marido el haber dado la razón a ambos; este escucha los reproches de la esposa y al final le dice también: “tienes toda la razón” (González-Vallés, 1996b: 128). Sin duda, el arte de la diplomacia: escuchar sin oponerse.

A continuación se proponen ocho sencillas y útiles recomendaciones para el desarrollo de las aptitudes emocionales y de la inteligencia social en nuestras comunicaciones. Tienen un fuerte impacto en nuestras relaciones interpersonales y nos permiten un trato más adecuado con los otros, así como afirmar nuestras relaciones afectivas.

- ✓ Utilizar las cuatro llaves de las relaciones humanas: **“por favor”, “gracias”, “lo siento”, “con permiso”**. Cuatro llaves elementales para negociar el trato con los demás. Cuánta diferencia hay en pedir las cosas por favor y dar las gracias, que hacerlo de modo autoritario y sin agradecer. Cualquier persona resulta chocante y es rechazada por una actitud soberbia al pedir algo y no dar las gracias. Bien dice don Quijote a Sancho: “la ingratitud es hija de la soberbia”.
- ✓ **Al escuchar a alguien, no hacer otra cosa: solo escuchar.** Hacer sentir a la persona que ella es para uno la más importante en ese momento. ¡Dejar el celular para hablar con alguien!
- ✓ **Hablar mirando a los ojos.** Después de la palabra, los ojos son el canal más importante para la comunicación. Conviene desarrollar esta habilidad, mirar a los ojos al conversar.
- ✓ **Al pedir algo, emplear las expresiones: “¿quieres?” o “¿querrías?”**, mas no: “¿puedes?” o “¿podrías?” Pedir algo no es cuestión de “poder” sino de actitud, de disposición. Apelamos a su buena disposición, su generosidad, no a su capacidad. **“¿Quieres cambiar el cilindro del gas?”** no es lo mismo que **“¿Puedes cambiar el cilindro del gas?”** De que puede, puede; lo importante es que quiera, apelando a su buena disposición.
- ✓ **Al pedir algo, dar por hecho que la persona lo hará.** Si le damos muchas razones o explicaciones, inconscientemente dudamos de su disposición, de su buena actitud; una razón basta para inducirlo a hacer lo que

le pedimos: “me quieres ayudar a bajar la despensa porque vengo muy cansada”.

- ✓ **Al llegar a un lugar, saludar; al irse, despedirse.** En una sala de espera, salón u oficina hay personas, no sillas. Las personas reaccionan ante un saludo, porque les damos a entender que existen para nosotros, no son transparentes. Quien saluda cae bien, no es visto como un extraño, sobre todo cuando se llega a un grupo o un lugar desconocido.
- ✓ **Valorar, reconocer, felicitar,** etc. Dar reconocimiento. Ya decían los latinos: “la virtud alabada crece”. A veces somos demasiado tacaños para dar reconocimiento, no cuesta nada y se obtiene mucho: “qué rica te quedó la sopa”, “me gustó lo que dijiste”, “ese vestido te queda muy bien”, “la clase estuvo estupenda”, etcétera.
- ✓ **En caso de corregir, hacerlo en privado.** Nunca ante los demás. A nadie le gusta ser corregido en público, porque sería exhibido y quedaría en vergüenza. En cambio, una felicitación o un reconocimiento pueden hacerse ante los demás o de modo particular (hay personas a quienes no les gusta ser felicitadas en público). A este propósito, cabe señalar que una de las cosas que más desagradan a los adolescentes es que sus padres los corrijan delante de sus amigos. A nadie le gusta quedar en ridículo, menos aún delante de los amigos.

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL BUEN SENTIDO DEL HUMOR

Un estudio realizado con jóvenes sobre aquello que más valoran de sus maestros dio como resultado que es el buen sentido del humor. La risa y el humor revelan un nivel de desarrollo emocional notable. Cuánto agradecemos a las personas que nos hacen reír, no tan solo a quienes tienen la habilidad de contar buenos chistes, sino en especial a quienes saben tomar la parte jocosa y divertida de la vida; es el caso de maestros que saben relajar el ambiente y quitar el drama a situaciones tensas con alguna puntada humorística. Recuérdese las vibrantes escenas

de la película *La sociedad de los poetas muertos*, donde el maestro logra entablar una excelente relación con los jóvenes a través de su testimonio convincente y pinceladas cómicas (como cuando pregunta a los jóvenes: ¿para qué se inventó el lenguaje? Ellos dan respuestas sofisticadas; él les dice simplemente: “para conquistar a las mujeres”).

Dice un proverbio chino: “bienaventurados los que se ríen de sí mismos porque nunca les faltará motivo de qué reír”. Nietzsche afirma: “sea falsa cualquier verdad en la que no haya habido una carcajada”; así mismo, “Humor es todo aquello agradable que no cotiza a Hacienda”, dice Rodríguez-Idígoras (2002). En el Corán se lee: “quien hace reír a sus compañeros merece el paraíso” y en el libro de los Proverbios (17,22): “El buen humor hace bien al organismo. El corazón alegre mejora la salud; si el espíritu está triste los nervios se deprimen”.

Cuando una persona ríe, mueve alrededor de quince músculos en el rostro; las carcajadas son auténticas sacudidas y masaje facial y del vientre. Los niños entre siete y diez años ríen alrededor de 300 veces al día; un adulto, en cambio, unas 80 o menos (Rodríguez-Idígoras, 2002: 44). ¿Ha escuchado el lector las carcajadas de los niños cuando les presentan títeres o a un payaso? Son carcajadas limpias, transparentes, el reflejo del jolgorio de la vida. ¿Por qué los adultos perdemos esa maravillosa capacidad de reír a carcajadas? ¿Por qué dejamos de tener esa música de la vida y nos convertimos en personas horriblemente serias? ¿Por qué perder el niño interior? Se puede ser una persona formal y sonriente; la risa no rompe con el compromiso y la seriedad. Las credenciales del INE, de estudiante, pasaporte, licencia de conducir o de cualquier identificación siempre muestran un rostro serio, adusto; lo mismo que los militares, es raro ver a un general o teniente sonriente. Ni qué decir de las fotos de Stalin, Pinochet, Hitler, Somoza o Trujillo, monstruosos dictadores de rostro adusto.

Son varios los beneficios de la risa y el humor. A continuación cito tres muy importantes:

- **Después de la risa, todos los músculos se encuentran relajados.** La risa y la ansiedad no se llevan, se oponen. La risa tiende a relajar los músculos y abate los niveles de ansiedad. Norman Cousins (1993) pudo

comprobar –estando enfermo– que diez minutos de risa a carcajadas le proporcionaban dos horas de sueño libre de dolor y de analgésicos.

- **La risa, una de las mejores medicinas para la salud.** Sin separar la salud mental de la física, dado que solo hay una, podemos decir que la risa es buena para la salud en general, tanto física como mental. Cuánto camino avanzado en el proceso de autoaceptación y desarrollo humano lleva quien es capaz de reírse de sí mismo, de sus errores o torpezas, de sus “metidas de pata”. Recuerde el proverbio chino citado antes (“bienaventurados los que se ríen de sí mismos porque nunca les faltará motivo de qué reír”). “Un signo de salud mental es reírse de uno mismo”, expresa Rodríguez-Idígoras (2002: 39). La risa incrementa la producción de una droga natural, la endorfina, un opiáceo gratuito que no causa daño, que ayuda a sanar activando el sistema inmunológico. Hay numerosos casos de la risa en los procesos curativos (la película *Patch Adams* es uno); El doctor Siegel (1988: 172) reseña el apoyo de la risa en los procesos curativos de enfermos de cáncer y señala: “las personas rígidas que no se permiten la broma y el juego son las que mayor dificultad encuentran para curarse o para cambiar de vida con objeto de hacer frente a la enfermedad”. A su vez, Norman Cousins (1993) expone su proceso personal de curación de una espondilitis “anquilosante” empleando también la risa.
- Un apoyo muy importante de la risa y el humor es para curar el estreñimiento; las personas serias y rígidas suelen tener un “estreñimiento emocional” que sin duda afecta el estreñimiento físico. Cuerpo y mente forman un todo. Quien ríe sacude el vientre y los intestinos; por ello, la risa es un medicamento sano, ¡y gratuito! El gran mimo Cantinflas decía en una de sus películas: “esto es como un taco de pollo pero sin pollo” o “es la falta de ignorancia”.
- **La risa y el humor proporcionan mayor salud a nuestras relaciones interpersonales.** Qué grato es estar con una persona que tiene buen humor, con un maestro que tiene la vena cómica a flor de piel, con un

médico que ayuda a sus pacientes a relajarse con alguna nota humorística. Cuántas veces relajamos momentos tensos en una reunión de trabajo, en una clase, simplemente con humor. Cuando alguien se encuentra apenado por una torpeza cometida, cómo relaja la situación un humor espontáneo. Es gozoso estar entre una familia con sentido del humor; los hijos ríen y se encuentran más relajados, los conflictos se atenúan. González-Vallés (1996: 121) considera que un buen test de compatibilidad de caracteres en una relación de pareja es el saber reír juntos, lo cual es un buen pronóstico para su vida futura; cuántas situaciones tirantes se pueden relajar en la familia simplemente con carcajadas. Por lo contrario, una madre enseñó a su hija desde niña a no reír para que no se le arrugara la cara; de ahí que se hizo adulto con un rostro impecable, sin arrugas –como el *Retrato de Dorian Gray*, de Óscar Wilde–, pero con graves problemas emocionales. La madre le negó el derecho a hacer *jogging* interior con la risa y a disfrutar de la música de la vida, la más bella música: la risa (W. Osler, en Cousins, 1993). Al negarle la capacidad de reír, también le bloqueó la expresión del llanto.

Para concluir, conviene hacer algunas aclaraciones a propósito del humor y de la risa.

- **No es lo mismo reírse de uno mismo o de otro que burlarse.** La risa es sana, saludable; en cambio, la burla, la mofa, son agresivas; la risa restaura relaciones, la burla es agresiva y humillante. Cuando en un grupo se está haciendo broma sobre alguien y se observa la reacción de disgusto de este al sentirse ofendido, hay que parar y ofrecer una disculpa. Reírse de sí mismo es sinónimo de aceptación y da evidencia de crecimiento espiritual.
- **La risa y el humor están en el mismo eje que la tristeza y el llanto.** Somos capaces de reír porque también lo somos de llorar; nos visitan el llanto y la risa, ambos son bienvenidos en cada momento (en el Salmo 30 se lee: “al atardecer nos visita el llanto, por la mañana, el júbilo”). Es la acep-

tación de las polaridades de la vida. Ser uno, íntegro, en un *impasse* de tristeza, y serlo también con la risa; reír de ser posible como los niños, para poder también desahogar la tristeza con el llanto cuando esta se presenta. Osho expresa: “nunca has reído del todo, nunca has llorado del todo” (González-Vallés, 2000: 11).

- **El humor nos previene del miedo a hacer el ridículo.** A riesgo de ser reiterativo, conviene insistir en que el buen humor nos ayuda a la autoaceptación, a superar la timidez al reírse de sí mismo. Un autor acostumbra responder cuando no sabe algo: “¡con todo lo que ignoro se podría llenar una biblioteca!” George B. Shaw recibió en una ocasión una carta anónima y al abrirla ante otros encontró una sola palabra dentro de ella: *imbécil*. El escritor comentó con buen sentido del humor: “he recibido muchas cartas sin firma, pero esta es la primera vez que recibo una firma sin carta” (Rodríguez-Idígoras, 2002). El humor también nos ayuda a superar y a cerrar etapas de la vida pasada, al dejar de tener dichas experiencias sobre nosotros. Recomiendo al lector el magnífico libro de Frank McCourt (2007), *Las cenizas de Ángela*, donde narra episodios difíciles de su infancia; no obstante, al leer el libro es difícil no esbozar una sonrisa en cada página por el modo humorístico. Vale la pena.

Para concluir este apartado, propongo leer la encantadora experiencia de dos payasos españoles, Fofó y Miliki, sobre el sentido del humor y la importancia de actuar con brillantez emocional en una situación tan atípica:

Sucedió que, estando en La Habana, despertaron un día temprano a Miliki con una urgente llamada telefónica. En el Hospital Infantil de La Habana se les había presentado un caso difícil. Una niña de nueve años debía ser intervenida quirúrgicamente, pero no se le podía administrar anestesia total, debido a su estado; y lo que complicaba radicalmente la situación: ella se negaba a ser operada. Únicamente aceptaba entrar al quirófano si los cirujanos eran Fofó y Miliki.

No perdimos un segundo. Recogimos algún instrumento –narices postizas, maquillaje y ropas de payaso– y nos trasladamos al hospital. Nos maquillamos y dispusimos de uniformes médicos de faena. Como médicos, éramos dos auténticos adefesios. Las enfermeras no podían contener la risa. Una de ellas comentó entre carcajadas: “¡Con médicos así quisiera yo operar todos los días!” ¡Todo listo para la intervención!

Trajeron a la niña sobre una camilla rodante. Se abrieron las puertas abatibles, y allí estábamos sus dos payasos esperándola. ¡Qué preciosa criatura! Piel canela, cabello fino ensortijado, ojos verdes-marrones, penetrantes. Nunca podré olvidar su expresión de auténtica alegría e ilusión al vernos. Nos acercamos para besarla y, a pesar de los previos sedantes, entró en tal estado de excitación que trataba de bajarse de la camilla para jugar con nosotros. Su sorpresa e incredulidad hacía que nos palpara con sus bracitos nerviosos los brazos, los rostros, las narices postizas...

Sin perder un segundo, los doctores y enfermeras comenzaron a trabajar olvidándose de nosotros, que a partir de aquel momento solo existíamos para la pequeña.

Estábamos advertidos de que, en un momento dado de la operación, la niña sufriría una fuerte, profunda y dolorosa punzada. Habíamos previsto un simple truco de magia con un huevo y un pañuelo para el caso; pero llegado el momento, y tras el gesto de advertencia del cirujano, comenzamos a acariciarla mientras cantábamos la canción de más éxito entre las niñas: *La muñeca fea*.

Esperábamos un grito de dolor, pero la niña era mucho más fuerte de lo que creíamos en un principio. Llegado el momento, cerró con fuerza los ojos y arrugó el rostro en un brusco gesto. Al abrir los ojos de nuevo, dos enormes lágrimas corrían por sus mejillas, y fue la primera vez que habló para decir: “¿Cuánto falta?”

La intervención resultó un éxito, y tuvimos la oportunidad de visitar a la niña varias veces durante su convalecencia. Aproximadamente un mes después, fue dada de alta.

Treinta años más tarde, un buen día terminé de comer en un restaurante de Miami y pedí la cuenta. La camarera me dijo que estaba invitado. En aquel momento, un guapo joven se acercó a mi mesa y, estrechándome la mano efusivamente, me

dijo: “Es lo menos que puede hacer un hijo agradecido por el médico que operó a su madre” (González-Vallés, 1999: 64-65).

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LOS VALORES EN EL ÁMBITO ESCOLAR

Este último punto del capítulo no es para insistir sobre la importancia de la Inteligencia Emocional en la escuela y el rendimiento académico; ya se vio que tres cuartas partes del desempeño personal y profesional están en función del empleo de las habilidades emocionales en la vida diaria.

Solo quiero proponer dos casos de brillantez emocional en el ámbito escolar y algunos factores que inciden en el buen desempeño.

- El primer caso es una investigación realizada por la Universidad de Michigan acerca del éxito escolar de niños vietnamitas en Estados Unidos. Parece ser extraño que niños, hijos de inmigrantes, tengan mayor éxito escolar que sus colegas americanos, excepto en el inglés, desde luego. En este estudio, más de la mitad de los niños vietnamitas obtuvo diez en matemáticas y otro tercio obtuvo ocho. Lo interesante son los factores que están presentes en este logro tan significativo (Guevara-Niebla, 2006: 96-97):
 - ✓ **La intervención familiar tiene un papel decisivo;** es decir, la familia considera ser parte del desempeño de los niños y participa con ellos. Se observa también que la pobreza de la familia no produce malos alumnos, son incluso talentosos; igualmente, el tamaño de la familia no afecta negativamente el resultado escolar.
 - ✓ **Los valores culturales transmitidos por las familias:** el respeto mutuo, el compromiso colectivo, el esfuerzo para alcanzar el respeto de los demás, la cooperación y la armonía interna de la familia son valores que se encuentran arraigados en la cultura de origen e influyen notablemente en sus resultados.

- ✓ **El éxito escolar es un compromiso familiar, no tan solo individual.** Estos niños dedicaban tres horas y diez minutos al día para hacer sus tareas, frente al promedio de una hora de los niños estadounidenses. En la realización de estas tareas participaban activamente los padres, a pesar de no manejar bien el inglés.
- ✓ **Lectura en voz alta.** La fuerza emotiva de estudiar en voz alta hacía que concibieran el aprendizaje como algo normal, valioso y divertido.
- ✓ **Alto grado de autosatisfacción en el aprendizaje.** El agrado por lo que hacían los niños exaltaba el amor al estudio. En otras palabras, no “**tenían** que aprender o estudiar”; lo hacían con gusto y con la participación activa de sus padres, cuya presencia les confería un apoyo emocional. Estudiar no era una obligación, sino un placer.

En este caso de éxito escolar se observa la importancia de la participación integral de la familia; es decir, el apoyo emocional de los padres, así como el código de valores que transmiten a los niños tales como el respeto, la cooperación, el esfuerzo, etc. Elementos todos de la Inteligencia Emocional.

- El segundo caso tiene que ver con el manejo de la ética y la brillantez emocional de un maestro para resolver un asunto delicado de honestidad en el aula.

Al final de un examen, dos alumnos que se hallaban sentados uno junto al otro presentaban sus hojas de respuesta con los mismos errores. Se trataba de errores notables. Cuando el maestro les hace ver la coincidencia, ambos aseguran no haber copiado. La pregunta es: ¿cómo proceder en un caso así, creer en su palabra o dudar de ella?

Las respuestas tan idénticas dificultaban pensar que fueran debido al azar. El maestro le dijo a uno de los dos, un estudiante a quien él juzgaba como alguien honesto: “Si yo enviara estos dos exámenes ante un juez cualquiera

de México, estoy seguro de que diría que las semejanzas no son accidentales, a menos que se tratara de un milagro. Pero si tú me dices no haber copiado y no puedo creer que estés mintiéndome y, por lo tanto, creo que se trata de una simple coincidencia”. Años después, el muchacho se convirtió en maestro y el maestro en director. El ahora maestro le preguntó: “Señor, ¿se acuerda del examen aquél?” Ante la respuesta afirmativa de su maestro añadió: “Pues bien, señor, yo le dije una mentira; yo había copiado. Pero usted me creyó y el recuerdo de esa mentira y su credibilidad a mi palabra me han atormentado todo este tiempo”. La reflexión final del maestro es muy significativa: “Por lo que decía este muchacho, advertí que había aprendido y había sido castigado de mejor manera que si yo, a la hora del examen, no hubiera aceptado su palabra” (Guevara-Niebla, 2006: 223-225).

Sin duda, el currículum oculto o la pedagogía invisible no se hacen explícitos en el aula en los contenidos curriculares; el aprendizaje de los valores son deuteroprendizajes, aprendizajes más allá de los propuestos explícitamente en la escuela, son sobre todo valores de convivencia, que forman parte de la Inteligencia Emocional.

Una reflexión final del autor es la siguiente: “La inteligencia matemática no permite por sí misma la gestación de valores como el respeto, la compasión, la honestidad o la justicia” (Guevara-Niebla, 2006: 236).

ALGUNAS PRÁCTICAS SUGERIDAS

1. Utilizar en la vida cotidiana la brillante actitud emocional de “tocar la puerta antes de entrar”, como ya se recomendó. Explico: uno normalmente no irrumpe en el cubículo, la oficina o la habitación de alguien sin antes tocar la puerta; incluso en casa, si el papá quiere entrar en la recámara de su hija adolescente, toca antes la puerta por respeto a su intimidad. Del mismo modo, es muy bien aceptado por el otro que uno “toque la puerta antes de entrar” en su mundo privado, sin irrum-

pir intempestivamente. Por ejemplo: “¿puedo hacerte una pregunta?”, en lugar de hacer la pregunta directa, permite que el otro tenga un pequeño espacio emocional para responder y permitirlo. Puede responder y apreciar inconscientemente la brillantez del modo empleado al ser respetuoso de su espacio: “sí, dime, qué quieres preguntar”. Esto es válido sobre todo cuando se hacen preguntas de tipo personal: “¿te puedo preguntar tu edad?”, “¿me permites que te haga una pregunta personal?” La persona sabrá de modo inconsciente apreciar la táctica de respeto y no se sentirá agredida por una pregunta impetuosa, intempestiva o agresiva que pueda hacer que la entrevista se haga distante, o bien, tendrá un momento para responder con una pregunta de tipo metacomunicativo: “¿y para qué quieres saber esto?”, “¿por qué me haces esta pregunta?” Es una actitud brillante desde el punto de vista emocional, excelente para un buen comunicador y muy atinada para quien hace una entrevista. Buen termómetro o indicador emocional.

2. Cuando existe un conflicto con una persona cercana (pareja, amigo, hermano) y se desee hacer un reclamo justo, habitúese a nunca atacar el carácter de la persona, sino la conducta. Es decir, hacer el reclamo sobre lo hecho, no sobre la persona. No es lo mismo decir: “estoy muy enojado contigo, te estuve esperando bajo la lluvia”, que agredirle el carácter: “eres de lo peor, totalmente desconsiderado, un irresponsable”. El reclamo debe ser siempre sobre la conducta, acerca de lo que se tiene razón de estar enojado, no sobre el carácter o la identidad de la persona, sobre la que no se tiene razón. Por ello, muchas veces perdemos en el cómo, no en el qué. Dice el libro de los Proverbios: “Más vale una reprensión franca que rencores disimulados” (Prov. 27, 5).
3. En conflictos de opinión, en particular cuando alguien hace una afirmación o un juicio negativo hacia uno (“eres muy egoísta”, “nada más piensas en ti”, “eres de lo peor”), como ya se dijo antes, se sugiere evitar el conflicto y responder del modo atinado que propone González-Vallés (1991: 183): “Es tu opinión que respeto y no comparto”. Y ante

la probable insistencia de la otra persona (“no es tan solo mi opinión, todos así lo piensan”), hay una respuesta adicional en forma de pregunta: “¿y tú cómo lo sabes?” Evitar el conflicto sin romper la relación es un modo brillante de ejercitar la Inteligencia Emocional.

4. Evitar el uso de términos que conllevan obligación: “**tengo que...** estudiar..., ir a la escuela..., hacer una práctica..., preparar un examen”... Emplear el lenguaje placentero: “**quiero ir** a la escuela..., preparar el examen”... Es el modo de cantar de los niños en el Jardín: “qué contento me voy a trabajar”... Así mismo, evitar el lenguaje negativo: “no voy a reprobarme”, “no voy a llegar tarde”...; emplear términos positivos preferiblemente: “voy a llegar a tiempo”, “voy a hacer un buen trabajo”... La mente no distingue bien el lenguaje de las obligaciones del lenguaje negativo; a este último lo convierte en positivo: cuando se le dice a un niño “no te vayas a caer en la escalera”, la mente entiende muy fácilmente: “te vas a caer en la escalera”. Es mejor decirle: “ten cuidado al bajar la escalera”.
5. Realizar en grupo la siguiente práctica: formar dos grupos de tres personas, sentados uno frente a otro. Considerar que son diputados a punto de debatir la pertinencia de despenalizar el aborto (o el consumo de la marihuana). Un grupo estará a favor de la despenalización y el otro en contra. Se les pide exponer sus razones y que escuchen las de los otros. Después de diez minutos de debate, se cambian los roles; los que estaban a favor se sientan enfrente, y viceversa. Se les pide ahora exponer las razones que los contrarios habían expuesto estando enfrente. ¿Fueron capaces de escuchar y ahora repetir las razones del otro? No se trata de llegar a concluir sobre qué es lo conveniente (sí despenalizar o no el aborto o las drogas), sino si fueron capaces de escuchar las opiniones de los demás.
6. Leer el siguiente caso de brillantez emocional. Se trata de la experiencia de un hijo para comunicarse de modo profundo con un papá

“cascarrabias”, superando las barreras, los miedos y los obstáculos de ambos:

Si amas a alguien, díselo

Peter Fonda, hijo de Henry Fonda y hermano de Jane Fonda, una de las familias más célebres de Hollywood, ídolo e ícono de la década de 1960, titula su reciente y sorprendente autobiografía: *No se lo cuentes a papá*.

En el título ya va escrita la primera tensión de su afanada vida: su relación con su padre. Nunca fue buena. La frialdad de carácter de su padre, la separación matrimonial, la competencia y rivalidad entre padre e hijo en el mundo del cine, y las vidas distantes en espacio y mentalidad hicieron que los dos hombres nunca se entendieran ni se relacionaran de manera satisfactoria. Y así pasaron los años. Solo al final cambiaron las cosas, y así es como el hijo lo cuenta:

“Mi padre, que ya había cumplido los setenta y cinco, se debilitó en el verano, y fui varias veces a Los Ángeles a verlo. Estaba tan cascarrabias como siempre, y no era fácil tratar con él. Se me ocurrió una idea y se lo dije por teléfono:

—Papá, soy actor, escritor, director y productor de cine, y voy a escribir y dirigir una escena en la que tú vas a ser la estrella.

—¿Qué quieres decir?

—Lo que he dicho. No tienes ya mucho tiempo, y hay que hacerlo.

—La verdad es que no entiendo a qué te refieres, Peter.

—A lo que me refiero es que tu corazón ha empezado a fallar y no se va a poner mejor. Por eso voy a escribir y dirigir esta escena para el gran actor que tú eres, y la escena se va a llamar “Te quiero mucho, hijo mío”.

Él murmuró algo ininteligible y colgó el teléfono. Pero yo no lo iba a dejar escapar. A los pocos días volví a llamarle por teléfono y conversamos un poco —si puede decirse que mi padre era capaz de tener una “conversación”— y al final de la “conversación” le dije claramente: “Te quiero mucho, papá”. Él volvió a murmurar algo ininteligible y colgó.

Después de cinco o seis “conversaciones” como esta con el mismo final, y luego de decirle “Te quiero mucho, papá”, él escupió rápidamente sobre el teléfono las palabras, “Y-yo-también-te-quiero-hijo-mío”. Yo salté inmediatamente: “Nada de eso, papá, no tienes que recitar tu lección como respuesta a la mía; te tiene que salir de dentro. Tiene que ser idea original tuya, y no repetición de lo que yo digo. Tienes que llenar el momento con tu propia realidad. Ahora no vamos a repetir la escena, pero piensa en lo que te he dicho, y yo te llamaré dentro de unos días. ¿Vale? Te quiero mucho, papá”. Él dijo: “Bueno”. Y colgó.

Pronto fue él quien al final de nuestras “conversaciones” por teléfono me decía antes de que yo pudiera decirlo: “Te quiero mucho, hijo mío”. Con la distancia y el plástico del teléfono de por medio yo lo felicité por aquella expresión que hubiera sido imposible oírse en persona y de manera espontánea. Pero yo sabía que había que escuchársela también directamente, cara a cara, mirando los cañones de la escopeta, de persona a persona, en vivo. Entonces, le dije que había cosas que tenía que hacer en su casa –lo cual no era cierto– y que pasaría por allí la próxima semana, para así llevar a cabo mi plan, que era bien importante.

La semana siguiente le llamé primero por teléfono, y luego me presenté en su casa. Él estaba caminando con la ayuda de un bastón. Se avergonzaba de su propia debilidad, aunque no tenía por qué hacerlo ante mí. Fuimos al bar de la biblioteca y él se sirvió una cerveza con tequila. Yo me quedé asombrado. Rechacé el tequila pero me serví una cerveza.

Él estaba más animado que de costumbre, y habló de sus vecinos y de sus gallinas. Pero no había que retrasar ni esconder la razón de mi visita. Noté que estaba cansado, y comencé a despedirme como si tuviera que ir a una reunión. Eso le alivió un poco. Yo había tomado la iniciativa de proceder a la consumación de la escena planeada. Los dos fuimos andando despacio hasta la puerta. Una vez fuera de la casa, él me tomó por los hombros. Era como si me estuviera empujando hacia afuera y al mismo tiempo me acercara a sí mismo. Le corrían las lágrimas por la mejilla. Muy despacio, y atragantándose con la enorme emoción, me dijo: “Te quiero muchísimo, hijo mío; y quiero que lo sepas”.

Lo abracé tan fuerte que podía sentir el marcapasos en su pecho. Con lágrimas inundando mis mejillas le dije que yo lo quería a él muchísimo, y lo besé y él me besó. Algo que nunca habíamos hecho en la vida. Me alejé en el coche rápidamente y me paré en un parque para llorar a gusto como necesitaba. Por fin lo habíamos hecho, nos habíamos dicho lo mucho que en verdad nos queríamos, y lo habíamos hecho con auténtica emoción y sentimientos reales. Años enteros de frustración se me resbalaron del corazón como nieve derretida que escurre de un tejado.

Semanas después, justo antes de morir en el hospital, esas fueron otra vez sus últimas palabras en medio de toda la familia y mirándome a mí con aquellos bellos ojos azules: “Te quiero muchísimo, hijo mío; y quiero que lo sepas”. Cerró los ojos, y murió. No serán muchos los hijos que han llegado a un momento así con sus padres. Todo lo que había ido tan mal por tanto tiempo quedó borrado de un plumazo. Las últimas palabras de mi padre son para mí el carillón de las Campanas de la Libertad en mi corazón” (González- Vallés. 2010: 101-104).

7. Leer el siguiente caso de sensibilidad para sacar adelante una situación espinosa. Le sucedió a una azafata y al capitán de un avión, quienes con brillantez emocional solucionaron un problema embarazoso:

¿Cómo hacemos sentir a las personas que nos rodean?

El 14 de octubre de 1998, en un vuelo trasatlántico de la línea aérea British Airways, tuvo lugar el siguiente suceso:

A una dama la sentaron en el avión al lado de un hombre de raza negra. La mujer pidió a la azafata que la cambiara de sitio, porque no podía sentarse al lado de una persona tan desagradable. La azafata argumentó que el vuelo estaba muy lleno, pero que iría a revisar a primera clase por si acaso podría encontrar algún lugar libre.

Todos los demás pasajeros observaron la escena con disgusto, no solo por el hecho en sí, sino por la posibilidad de que hubiera un sitio para la mujer en primera clase.

La señora se sentía feliz y hasta triunfadora porque le iban a quitar de ese sitio y ya no estaría cerca de aquella persona.

Minutos más tarde regresó la azafata y le informó a la señora:

“Discúlpeme, señora, pero efectivamente todo el vuelo está lleno. Afortunadamente encontré un lugar vacío en primera clase. Sin embargo, para poder hacer este tipo de cambios le tuve que pedir autorización al capitán. Él me indicó que no se podía obligar a nadie a viajar al lado de una persona tan desagradable”.

La señora, con cara de triunfo, intentó salir de su asiento, pero en ese momento la azafata se voltea y le dice al hombre de raza negra:

“Señor, ¿sería usted tan amable de acompañarme a su nuevo asiento?”

Todos los pasajeros del avión se pararon y ovacionaron la acción de la azafata. Ese año, la azafata y el capitán fueron premiados y, gracias a esa actitud, la empresa British Airways se dio cuenta de que no le había dado demasiada importancia a la capacitación de su personal en el área de atención al cliente. La empresa hizo cambios de inmediato. Desde ese momento en todas las oficinas de British Airways se lee el siguiente mensaje: “Las personas pueden olvidar lo que les dijiste, las personas pueden olvidar lo que les hiciste, **pero nunca olvidarán cómo las hiciste sentir**” (Benítez, 2014, pp. 159-160).

8. Leer y reflexionar sobre el siguiente texto, aplicándolo a la vida cotidiana. A William James, uno de los grandes psicólogos y filósofos de los Estados Unidos, alguien le preguntó cuál consideraba que era el descubrimiento más importante en el campo del desarrollo humano en los últimos cien años. Su respuesta fue la siguiente: “hasta ahora se pensaba que para actuar había que sentir. Hoy se sabe que el sentimiento aparece cuando empezamos a actuar. Este es para mí el descubrimiento más grande del siglo en el campo del desarrollo humano”.

James resume el descubrimiento con el siguiente adagio: **“El pájaro no canta porque sea feliz, es feliz porque canta”**. Aunque usted se deprima, si empieza a actuar como si fuera feliz, acabará sintiéndose feliz y, por lo tanto, lo será. **“El comportamiento cambia el sentimiento, el sentimiento cambia el pensamiento”**. La mayoría de la gente dice: “lo haré el día que me sienta bien”. No es este el camino. Comience a actuar inmediatamente y las cosas cambiarán dentro y fuera de usted. Intención sin acción es ilusión. Atrévase a hacer y el poder le será dado (citado en *Espacio de paz*, 2010, sin negritas en el original).

9. Revisar el siguiente texto propuesto sobre las inteligencias múltiples en el aula:

De acuerdo con el psicólogo Howard Gardner, existen diferentes tipos de inteligencia, por tanto también deben existir diferentes tipos de métodos educativos que se pueden aplicar en clase. Se trata de enseñanzas innovadoras, más personalizadas, que ayudarán a desarrollar con éxito la teoría de las inteligencias múltiples. Consejos para trabajar las inteligencias múltiples en el aula:

- Valorar las inteligencias de los estudiantes: es importante considerarlo desde el principio para conocer las inteligencias que los estudiantes tienen más o menos activas. Es una información de conocimiento previo para actuar al respecto en dos direcciones: llegar mejor a ellos incidiendo en la inteligencia que tienen más desarrollada y trabajar específicamente el resto para que también las desarrollen.
- Diversificar los contenidos y las estrategias didácticas: preparar las clases estableciendo estrategias de enseñanza y diseñando los materiales o las actividades de manera que los estudiantes desarrollen las competencias y las actitudes relacionadas con cada inteligencia. Se puede optar por un tratamiento transversal de los contenidos, enfocándolos desde diversos ángulos y transmitir estos puntos de vista a los estudiantes.
- Innovar en las metodologías: ayudará a trabajar las inteligencias de manera completa y eficaz. Poner en práctica el trabajo por proyectos permitirá a los

estudiantes desarrollar autonomía para aprovechar sus motivaciones e intereses y construir su propio aprendizaje.

- Apostar por el aprendizaje activo y real: la mejor manera de ejercitar las inteligencias múltiples es hacerlo de forma práctica, es decir, aprender haciendo. Debe estar asociado a situaciones y problemas reales, así el alumno lo podrá aplicar a los problemas y a las circunstancias que les puedan surgir en el futuro.
- Utilizar las TIC: están dentro de las enseñanzas innovadoras y ofrecen la posibilidad de utilizar múltiples lenguajes, herramientas y soportes. Facilita la aplicación de la teoría de las inteligencias múltiples en el aula y el desarrollo de otras destrezas relacionadas con la competencia digital y las herramientas de comunicación.
- Evaluar desde las inteligencias múltiples: cuando se comprueba el grado de adquisición de los conocimientos por parte de los estudiantes, también es importante que se haga desde las inteligencias múltiples. En ocasiones, el fracaso escolar está muy relacionado con las formas de enseñar y de evaluar, que no siempre se adecuan a las necesidades de cada estudiante. Con la Teoría de las Inteligencias Múltiples, adaptándose a los requerimientos de cada alumno, se puede dar una solución a este problema. Un método de trabajo propuesto consiste en diversos tipos de actividades, ejercicios, pruebas, intercambios de opiniones y evaluaciones para que los estudiantes dispongan de múltiples oportunidades y enfoques para aprender y para demostrar lo aprendido. Así como la evaluación diaria y continua.

10. A continuación se enlistan algunas expresiones de uso común que nos “chupan” la energía de vivir (“expresiones vampiro”), y que pueden ser cambiadas por otras palabras energizantes o llenas de vida o incluso más apropiadas:

<i>Palabras o emociones negativas</i>	<i>Palabras llenas de vida</i>
Todo me sale mal	Me equivoqué; voy a corregir el error
Me reprobó el maestro	Obtuve la calificación que me merecía
Nadie me quiere	No me siento querido por ti
¿Por qué a mí?	¿Para qué me llega esto?, ¿qué aprendo de ello?
Me persigue la mala suerte	Yo soy el responsable de mi propio destino
Soy muy torpe para el baile	No he desarrollado aún las habilidades para el baile
Tengo un problema, soy un problema	Estoy ante una oportunidad de resolver una situación
Soy un fumador empedernido	Tengo la enfermedad del tabaquismo
No sirvo para nada	Esta habilidad no la he desarrollado aún

11. Leer el siguiente texto tomado de Daniel Goleman sobre el significado de la empatía en la comunicación y su importancia en las relaciones humanas:

Percibir lo que otros sienten sin decirlo es la esencia de la empatía. Rara vez el otro nos dirá con palabras lo que experimenta; en cambio, nos lo revela por su tono de voz, su expresión facial y otras maneras no verbales. La capacidad de percibir esas comunicaciones sutiles nace de aptitudes más básicas, sobre todo del conocimiento de uno mismo y del autodominio [...] **La empatía es nuestro radar social** [...] La falta de oído emocional conduce a la torpeza social, ya sea por haber interpretado mal los sentimientos ajenos, ya sea por una franqueza mecánica e inoportuna, o una indiferencia que aniquila la afinidad (Goleman, 1999: 171, sin negritas en el original).

12. ¿Qué se necesita para comunicarse de modo profundo y con brillantez emocional con un familiar agonizante, en una situación tan especial como la narrada a continuación?

Listos para partir

La soledad es terrible en la vida, pero puede serlo más aún en la muerte. No me refiero a morir sin nadie al lado, sino a tener a todos los parientes y amigos que se quiera alrededor del lecho durante toda la última enfermedad, con médicos y enfermeras, y todo lo que haga falta, pero sin que nadie se atreva a mencionar lo que todos saben, y es que la enfermedad es mortal y la muerte está próxima, mientras todos, incluyendo a la persona enferma, hablan de nuevos tratamientos y mejoras y seguridad de curación, en vez de aprender a hablar y escuchar sobre la muerte que llega pronto sin que nadie haya hecho alusión ninguna a ella.

En ese sentido, el enfermo se “muere” solo, aunque esté rodeado de gente, porque no le han acompañado en su muerte, sino solamente en su enfermedad. Y esa soledad aísla a la persona de la realidad que la envuelve y la espera, y le hace llegar a la muerte sin preparación, sin entrenamiento, sin compañía. Hay que acompañar a los seres no solo en su eclipse físico, sino en su despedida moral de todo lo que les ha rodeado, del entorno familiar y querido, de nosotros mismos. Esa actitud facilita grandemente los roces de la última despedida y suaviza el paso de esta vida a la próxima. El primer paso para aprender este arte es caer en la cuenta de su necesidad, y luego el irlo practicando con los demás para cuando nos llegue el momento de practicarlo nosotros mismos en nuestra despedida, aprendiendo el nuevo lenguaje de hablar claro para sanar la soledad y morir sabiendo que se muere.

El médico Sherwin B. Nuland, en su sorprendente libro *Cómo morimos* (1995), nos acerca a la realidad de la muerte, primero con precisión delicadamente biológica, y luego con exposición de análisis de casos y ejemplos “para liberarnos del miedo a esa *terra incognita* y encontrar en nuestra familiarización adelantada con ella la respuesta a la oración del poeta Rainer Maria Rilke cuando rezó: ‘Oh, Señor, danos a cada uno nuestra propia muerte’”. Él aprendió por experiencia propia en casos como el de la enfermedad y muerte de su anciana tía Rose:

“Aunque no había ninguna duda de que Rose sabía que estaba a punto de morir de cáncer, nunca le hablamos de ello, ni ella lo mencionó. Ella se preocupaba por nosotros, y nosotros por ella, creyendo cada uno que la otra parte no podría soportarlo. Sabíamos cuál sería el final, lo mismo que ella lo sabía; pero nos convencimos de que no lo sabía, y ella debió de convencerse de que nosotros no lo sabíamos, aunque debió de saber que lo sabíamos. Así, nosotros también representamos el antiguo drama que con tanta frecuencia ensombrece los últimos días de los enfermos de cáncer: lo sabíamos, ella lo sabía, sabíamos que ella lo sabía, ella sabía que nosotros lo sabíamos, y nadie hablaba de ello cuando estábamos juntos. Mantuvimos la mascarada hasta el final. Como nosotros, Rose se vio privada de esa unión que debería haber tenido lugar cuando por fin le hubiéramos dicho todo lo que su vida nos había aportado. En ese sentido, mi tía Rose murió sola” (González-Vallés, 1998: 175-177).

13. Leer el siguiente texto sobre la educación de los hijos con inteligencia emocional y ¡con autoridad!, intitulado: La mamá más mala del mundo.

Mientras que los otros niños no tenían que desayunar, yo tenía que comer cereal, huevos y pan tostado.

Cuando los demás tomaban refrescos gaseosos y dulces para el almuerzo, yo tenía que comer emparedado.

Mi madre insistía en saber dónde estábamos.

Parecía que estábamos encarcelados.

Tenía que saber quiénes eran nuestros amigos y lo que estábamos haciendo.

Insistía en que si decíamos que íbamos a tardar una hora, solamente nos tardaríamos una hora.

Me da vergüenza admitirlo, pero hasta tuvo el descaro de romper la ley contra el trabajo de niños menores. Hizo que laváramos trastes, tendiéramos camas, aprendiéramos a cocinar y muchas cosas igualmente crueles.

Creo que se quedaba despierta en la noche pensando en las cosas que podría obligarnos a hacer. Siempre insistía en que dijéramos la verdad, toda la verdad y nada más que la verdad.

Para cuando llegamos a la adolescencia ya fue más sabia y nuestras vidas se hicieron aún más miserables.

Nadie podía tocar el claxon para que saliéramos corriendo.

Nos avergonzaba hasta el extremo, obligando a nuestros amigos a llegar a la puerta para preguntar por nosotros.

Mi madre fue un completo fracaso. Ninguno de nosotros ha sido arrestado. Cada uno de mis hermanos ha servido a su patria. ¿Y a quién debemos culpar de nuestro terrible futuro?

Tienen razón: a nuestra MALA MADRE.

Veán de todo lo que nos hemos perdido. Nunca hemos podido participar en una demostración y actos violentos y miles de cosas más que hicieron nuestros amigos. Ello nos hizo convertirnos en adultos educados y honestos.

Usando esto como marco, estoy tratando de educar a mis hijos de la misma manera.

Estoy llena de orgullo cuando mis hijos me dicen que soy “MALA”; verán, doy gracias a Dios por haberme dado la mamá más mala del mundo. Paul H. Duum.

14. Ver la siguiente presentación sobre La risa: <https://www.youtube.com/watch?v=1veWbLpGa78>

CONCLUSIONES

Cuando tú naciste, tú llorabas y el mundo se regocijaba.

Vive tu vida **tan intensamente** que,

al momento de morir, el mundo llora y tú te regocijes.

Viejo dicho indio

“La calidad de tu vida está en la calidad de tus pensamientos”. Parece ser cierto. Nuestra mente gesta los pensamientos que convertimos en palabras, en comunicación, en mensajes, etc. Nuestra comunicación forma las conductas, el comportamiento que tenemos en la vida cotidiana. Las conductas reiterativas desarrollan los hábitos que sostienen nuestra vida. Y, finalmente, los hábitos generan un estilo de vida, un destino, toda una vida y una manera de vivir. Las palabras pueden enfermar y también curar o crear destinos. El psicólogo indio Anthony de Mello lo dice de este modo: “Pensar claro para hablar claro y actuar claro”. Wayne Dyer (1978) añade: “En aquello en lo que piensas, en aquello te conviertes”.

En este trabajo se han revisado importantes puntos relacionados con la comunicación tanto consigo mismo como con los demás. Comunicarse bien consigo mismo es tener calidad en los pensamientos. Es tener autoestima. Una adecuada comunicación con los demás es fortalecer nuestras relaciones interpersonales, crecer juntos.

A manera de recapitulación, en seguida se exponen los principales puntos de los capítulos revisados:

- En **Teoría y práctica de la comunicación humana...** se revisaron los principales principios de la comunicación humana, cómo es imposible comunicarse y cómo siempre que nos comunicamos establecemos reglas de cómo entendernos al interior de una relación. Así mismo,

cómo las personas con buenos hábitos de comunicación acceden a un nivel metacomunicativo para saber qué es lo que se comunica cuando se comunican los unos con los otros. La ausencia de niveles metacomunicativos está presente en familias gravemente perturbadas. Finalmente, se incluyeron conclusiones de Wittgenstein sobre la comunicación y los juegos de lenguaje. Constatamos la importancia de la comunicación en la vida diaria y en la formación de la personalidad y de los grupos humanos: “Quien no se comunica, se muere”.

- En **Medios más usuales para la comunicación humana. El fenómeno de la proyección...** se trataron todas las formas y los medios que empleamos para comunicarnos, en especial la palabra, que es el medio habitual de los humanos para comunicarse, así como el lenguaje corporal; todo comunica, somos seres comunicativos aun cuando no queramos comunicarnos. Se le dio particular importancia al fenómeno psicológico de la proyección.
- En **Obstáculos y barreras más comunes en las relaciones humanas y en la comunicación** se vio aquello que sucede cuando la comunicación no logra su propósito, esto es, unir a las personas, construir puentes entre los individuos o los grupos. Se plantearon los principales problemas de comunicación, así como propuestas para superarlos.
- En el capítulo intitulado **Usos y abusos de las TIC en la comunicación humana** se abordan las asombrosas ventajas de estos recursos en la comunicación y en las diferentes áreas de aplicación, en particular en la escuela; igualmente se busca prevenir al lector sobre los inconvenientes en el abuso, sobre todo del celular, para las relaciones humanas.
- Por último, en el capítulo **Comunicarse con Inteligencia Emocional...** se analiza lo fundamental de la vida emocional en la comunicación, al constatar nuestra identidad como seres emocionales con pensamientos, y no seres pensantes con emociones. La importancia de salirse de la esfera intelectual y atender la esfera emocional en la vida diaria y en el aprendizaje; incluyendo al cuerpo en los procesos de pensamiento;

es decir, escuchar lo que nos dice, sus advertencias y su sabiduría primaria. La verdad está en el todo, dice Hegel.

- En conclusión: la comunicación no se entiende sin el otro, sin los demás. Como dice Ribes, “yo no soy lenguaje sin el otro”. Precisamos de los demás y los demás necesitan de uno para la comunicación. Por la comunicación formamos familia y comunidad.



Finalmente, un cuento para terminar. Dice Anthony de Mello que las palabras más cautivadoras del lenguaje son: “érase una vez”... Es el lenguaje preferido de los niños y de los adultos que conservan el alma de niño. A continuación un cuento húngaro intitulado *El gato como medio de comunicación*:

Un muchacho se enamoró de una joven y le rogó que se casase con él.

Ella aceptó, pero puso tres condiciones: que el marido haría todas las tareas de casa, que no le hablaría a ella jamás de eso y que no le levantaría la mano.

El muchacho aceptó, se casaron y comenzaron a vivir felices.

El marido comenzó con ilusión a hacer todas las faenas de la casa, porque amaba de veras a su mujer; pero pronto se cansó de tener que estar trabajando todo el rato en casa después de venir de su propio trabajo, mientras su mujer se divertía todo el día con visitas y espectáculos, ya que no tenía nada que hacer ni en casa ni fuera de ella.

Pero el marido había dado su palabra y no podía decirle nada sobre ello, ni de palabra ni de obra, y no tenía más remedio que seguir con todo el trabajo cotidiano. Un día, antes de salir de mañana para su trabajo en el campo, el hombre se dirigió al gato, que dormitaba acurrucado en su rincón favorito, y le dijo:

“¡Escúchame, gato inútil y perezoso! Tú te pasas el día sin hacer nada, y yo tengo que trabajar en el campo todo el día, y cuando vuelvo por la noche tengo que limpiar la casa y preparar y servir la cena.

Desde hoy, esto se acabó.

Cuando vuelva yo esta noche, quiero que toda la casa esté limpia y barrida, y la cena preparada. Y ¡ay de ti si no lo haces!”

El gato siguió tan tranquilo en su rincón, y la mujer, que lo había escuchado todo, decidió, sin embargo, no darse por aludida y se marchó a corretear por el vecindario como todos los días.

Volvió el marido, vio la casa sin hacer y, dirigiéndose al gato, comenzó a increparle, a echarle en cara no haber cumplido sus órdenes; y, tomando una vara, se puso a apalearlo sin piedad por no haber cumplido su deber.

El gato se refugió de un salto en brazos de la mujer, y el marido siguió dándole a la vara sin fijarse sobre quién caían los golpes, mientras continuaban los gritos hacia el gato y asegurándole que lo mismo pasaría al día siguiente si no limpiaba la casa y preparaba la cena.

Tres días sucedió lo mismo; al tercer día, la mujer, que entre arañazos del gato y los palos indirectos del marido se había llevado una buena paliza, se prestó a comprender lo que no quería comprender.

Las amonestaciones al gato iban para ella.

Con lo cual agarró escoba y bayeta, barrió y fregó la casa, encendió el fuego y preparó una suculenta cena que comió en paz y alegría con su marido.

Y al gato, que no había entendido nada de todo lo sucedido, le dieron también una buena porción para resarcirle de los golpes recibidos". (González-Vallés, 1992: 50-53).

¡Quién no se comunica, se muere!

Ahora sí: punto final.

FUENTES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agustín, San. (1996). *Confesiones*. México: Ediciones Paulinas.
- Bandler, R. y Grinden, J. (1982). *La estructura de la magia*. Santiago de Chile: Cuatro Vientos.
- Bartolomé, E. (2015). *Educación emocional en veinte lecciones*. México: Paidós.
- Bateson, G. et al. (1984). “Hacia una teoría de la esquizofrenia”. Jackson, D. *Comunicación, familia y matrimonio*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Benson, H. y Proctor, W. (1989). *El poder de la mente*. México: Grijalbo.
- Bucay, J. y Salinas, S. (2002). *Amarse con los ojos abiertos*. México: Océano.
- Carroll, L. (1993). *Alicia en el país de las maravillas. Al otro lado del espejo*. México: Porrúa.
- Castaneda, C. (1996). *Las enseñanzas de don Juan*. México: FCE.
- . (1998). *Viaje a Ixtlán*. México: FCE.
- Cereijido, M. (2012). *Hacia una teoría general sobre los hijos de puta. Un acercamiento científico a los orígenes de la maldad*. México: Tusquets.
- Cervantes, M. de. (2004). *Don Quijote de la Mancha*. Edición del IV Centenario. Madrid, España: Real Academia Española.
- Cousins, N. (1993). *Anatomía de una enfermedad o la voluntad de vivir*. Barcelona: Kairós.
- De Gasperin, R. (2002). *Sobrevivir en la Universidad. Manual para la excelencia del estudiante*. Xalapa, México: Universidad Veracruzana.
- . (2005). *Comunicación y relaciones humanas*. Xalapa, México: Universidad Veracruzana.
- . (2006). *Lo extraordinario de lo ordinario. Psicología de lo cotidiano*. Xalapa, México: Universidad Veracruzana.
- De Mello, A. (1982). *El canto del pájaro*. 2 tomos. Santander, España: Sal Terrae.
- . (1984). *El manantial*. Santander, España: Sal Terrae.

- . (1988). *La oración de la rana*. Vols. 1 y 2, Santander, España: Sal Terrae.
- . (1989). *¿Quién puede hacer que amanezca?* Santander, España: Sal Terrae.
- Dethlefsen, T. y Rüdiger, D. (1999). *La enfermedad como camino. Un método para el descubrimiento profundo de las enfermedades*. Barcelona: Plaza Janés.
- . “Adiós al mago de las letras, Sergio Pitol”. Sánchez, Maribel. *Diario de Xalapa*. Xalapa, México. 13 abril 2018.
- Dostoievsky, F. (2007). *Crimen y castigo*. México: Grupo Editorial Éxodo.
- . (2013). *Memorias del subsuelo*. Col. Biblioteca del Universitario, Xalapa, México: Universidad Veracruzana
- Dyer, W. (1978). *Tus zonas erróneas*. Barcelona, España: Grijalbo.
- Eclesiástico*, libro del.
- Ende, M. *La historia interminable*. México: Alfaguara.
- Gardner, H. (2015). *Inteligencias múltiples. La teoría en la práctica*. México: Paidós.
- Gibran, J. (1974). *El profeta y El jardín del profeta*. México: Impresiones Modernas.
- Goleman, D. (1997). *La inteligencia emocional*. Buenos Aires: Vergara.
- . (1999). *La inteligencia emocional en la empresa*. Buenos Aires: Vergara.
- González, L. J. (1992). *Salud, nuevo estilo de vida*. México: Font.
- González-Vallés, C. (1987). “*Ligero de equipaje*”. Santander, España: Sal Terrae.
- . (1991). “*Al andar se hace camino*”. *El arte de vivir el presente*. Santander, España: Sal Terrae.
- . (1992). *Salió el sembrador*. Santander, España: Sal Terrae.
- . (1996). *Vida en abundancia*. Santander, España: Sal Terrae.
- . (1996b). *¿Una vida o muchas?* Santander, España: Sal Terrae.
- . (1997). *Dejar a Dios ser Dios. Imágenes de la Divinidad*. Santander, España: Sal Terrae.
- . (1997a). *Cuéntame cómo rezas*. Santander, España: Sal Terrae.
- . (1998). *Siglo nuevo, vida nueva*. Santander, España: Sal Terrae.
- . (1999). “*Estad siempre alegres*”. Santander, España: Sal Terrae.
- . (2000). *Elogio de la vida diaria*. Santander, España: Sal Terrae.
- . (2006). *El secreto de Oriente, respirar*. Santander, España: Sal Terrae.
- . (2010). *Asómate a mi ventana. 10 años en la web*. Santander, España: Sal Terrae.

- . (2013). *Dime cómo hablas... Guía práctica de psicolingüística*. Santander, España: Sal Terrae.
- . (s/a) "Yo soy así". *¿Es posible cambiar?* Santander, España: Sal Terrae.
- Guevara-Niebla, G. (2006). *Lecturas para maestros*. México: Cal y Arena.
- Hall, E. (1989). *La dimensión oculta*. México: Siglo XXI.
- Huneus, F. (1986). *Lenguaje, enfermedad y pensamiento*. Santiago de Chile: Cuatro Vientos.
- Jackson, D. et al. (1984). *Comunicación, familia y matrimonio*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Kafka, F. *El proceso*. México: Porrúa.
- Kapuscinski, R. (2014). *Viajes con Herodoto*. Barcelona, España: Anagrama.
- Kübrer-Ross, E. y Kessler, D. (2002). *Lecciones de vida*. Barcelona, España: Ediciones B, S. A.
- McLuhan, M. (1988). *El medio es el mensaje: Un inventario de efectos*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- McCourt, F. (2007). *Las cenizas de Ángela*. Madrid: Maeva Ediciones.
- McRaven (2017). *Tiende tu cama*. México: Diana.
- Merton, T. (1962). *Los hombres no son islas*. Buenos Aires: Ed. Sudamericana.
- O'Connor, J. y Seymour, J. (1992). *Introducción a la Programación Neurolingüística*. Barcelona, España: Urano.
- Perls, F. (1982). *Terapia Gestalt*. México: Concepto.
- Pitol, S. (2013). *Dostoievsky, F. Memorias del subsuelo*. Col. Biblioteca del Universitario, Xalapa, México: Universidad Veracruzana.
- Powell, J. (2002). *Las estaciones del corazón*. México: Buena Prensa.
- Proverbios*, libro de los.
- Rodríguez-Idígoras, A. (2002). *El valor terapéutico del humor*. Bilbao, España: Desclée de Brouwer.
- Rodríguez, M. (1989). *Relaciones humanas*. México: El Manual Moderno.
- Rojas, E. (1998). *El hombre light. Una vida sin valores*. Madrid, España: Temas de hoy.
- Sadeler, J. (1975). *A travers Prévert*. París: Larousse.
- Salmos*, libro de los.
- Shakespeare, W. (2005). *Romeo y Julieta*. Madrid, España: Alianza Editorial.
- Siegel, B. (1988). *Amor, medicina milagrosa*. Madrid, España: Espasa-Calpe.
- Sirácides*, libro de.

- Tomasini, A. (1995). *Enigmas filosóficos y filosofía wittgensteiniana*. México: Interlínea.
- Vargas Llosa, M. (2007). (1973). *Pantaleón y las visitadoras*. Madrid: Punto de Lectura.
- . (2007). *La verdad de las mentiras*. Madrid: Punto de Lectura.
- . (2012). *La civilización del espectáculo*. México: Alfaguara.
- Watzlawick, P. (1979). *¿Es real la realidad?* Barcelona, España: Herder.
- Watzlawick, P. et al. (1980). *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona, España: Herder.
- Wittgenstein, L. (1945). *Investigaciones filosóficas*. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2015/05/Investigaciones-filosoficas.pdf>
- Whitman, W. (1983). “Canto de mí mismo”, *Hojas de hierba*. Barcelona, España: Lumen.

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

- Aguado, U. (2008). *Patologías en las organizaciones*. <https://books.google.com.mx/books?isbn=8483561786>
- Aprende español en España y Latinoamérica. (2018). Resumen de el Quijote (Miguel de Cervantes). *Don Quijote*. Recuperado de <https://www.donquijote.org/es/lengua-espanola/literatura-quijote-resumen/>
- Araujo de Cendros, Dory; Bermudes, José. (2009). Limitaciones de las tecnologías de información y comunicación en la educación universitaria. Recuperado de <http://www.redalyc.org//pdf/979/97912444001.pdf>
- Benítez, L. (2014). *los cuentos del peregrino. relatos con valores para la autoayuda y la superación personal*. Recuperado de <https://books.google.com.mx/books?id=dWiZBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Los+cuentos+del+peregrino:+Relatos+con+valores+para+la+autoayuda+y+la&hl=es-419&sa=X&ved=oahUKEwi3sKSewLPdAhUFcqoKHSnEAusQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Los%20cuentos%20del%20peregrino%3A%20Relatos%20con%20valores%20para%20la%20autoayuda%20y%20la&f=false>
- De Mello, A. (2003). *Obra completa*. <https://books.google.com.mx/books?isbn=8429315187> p. 563
- De Saint-Exupery, A. (s/f). *El principito*. http://bibliotecadigital.ilce.edu.mx/Colecciones/ObrasClasicas/_docs/ElPrincipito.pdf p. 84

- EduTEKA. (s/f). *Las 10 reglas básicas de la Netiqueta*. UNIVERSIDAD ICESI. Recuperado el 15 de mayo de 2018, de <http://eduteka.icesi.edu.co/articulos/Netiqueta>
- Espacio de paz. (2018, 2 de agosto). El poder de actuar [Publicación del blog]. Recuperado de <https://yamanela.wordpress.com/2010/06/09/el-poder-de-actuar/>
- <http://biblioteca.itam.mx/estudios/100-110/102/JamesRobinsonWittgenstein.pdf>
- <http://desven158.blogspot.mx/2015/07/>
- http://www.razonypalabra.org.mx/N/N86/V86/26_GarciaFabila_V86.pdf
- <http://www.storyboardthat.com/storyboards/dayisj/uso-inadecuado-del-celular>
- https://es.wikipedia.org/wiki/Ludwig_Wittgenstein#Primer_Wittgenstein:_el_Tractatus_logico-philosophicus
- <https://www.youtube.com/watch?v=N3-8kieXfbw>
- <https://www.youtube.com/watch?v=N3-8kieXfbw><http://www.storyboardthat.com/storyboards/dayisj/uso-inadecuado-del-celular><http://desven158.blogspot.mx/2015/07/>
- La historia de la Internet: <https://www.youtube.com/watch?v=BWb6r3zePew>
- La risa: <https://www.youtube.com/watch?v=1veWbLpGa78>
- Miniland. (2017). Inteligencias múltiples en el aula: ¿Cómo se trabajan? *Miniland Educational: Playing today, for tomorrow*. Recuperado de <https://spain.minilandeducational.com/school/inteligencias-multiples-aula-como-se-trabajan>
- Sanz, E. (s/f). ¿Cuántos idiomas se hablan en el mundo? *Muy interesante*. Recuperado de <https://www.muyinteresante.es/cultura/arte.../icuantos-idiomas-se-hablan-en-el-mundo>
- Skinner, B., en Frisancho, S. (2007, 30 de agosto). El conductismo de Skinner. [Publicación de blog]. Recuperado de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/SusanaFrisancho/2007/08/30/el-conductismo-de-skinner/>
- Universidad Católica de Valencia. (2016). *Ventajas y desventajas de las Redes Sociales en la Educación*. UCV. Recuperado de <https://online.ucv.es/marketing/ventajas-y-desventajas-de-las-redes-sociales-en-la-educacion/>
- Video recomendado para entender la teoría de los juegos de lenguaje <https://www.youtube.com/watch?v=WbPAyWJSIY>
- Video recomendado para entender la comunicación pragmática <https://www.youtube.com/watch?v=aGwE8WfOH1w>

Video recomendado para entender los axiomas de la comunicación <https://www.youtube.com/watch?v=R-9CK42KqdU>

Wikipedia. (2015). Internet. Recuperado el 5 de julio de 2018 en <https://es.wikipedia.org/wiki/Internet>

Wikipedia. (2018). Ludwig Wittgenstein. Recuperado el 7 de agosto de 2018 en https://es.wikipedia.org/wiki/Ludwig_Wittgenstein#Primer_Wittgenstein:_el_Tractatus_logico-philosophicus

Siendo rectora de la Universidad Veracruzana la doctora Sara Ladrón de Guevara, LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA COMUNICACIÓN. MANUAL DE COMUNICACIÓN PEDAGÓGICA, de Roberto De Gasperin, se terminó de imprimir en febrero de 2019, en Lectorum, S. A. de C. V. Belisario Domínguez 17, local B, col. Villa Coyoacán, CP 04000, Ciudad de México, tel. 55813202.

Alguien dijo
que “Quién no se
comunica se muere”...

Parece muy atinado. Pareja o familia
que no se comunica, se muere.

Siempre nos comunicamos, pero no
siempre logramos trascender y alcanzar una
comunicación profunda, tocar sentimientos.

Este libro aborda la importancia de comunicarse
de modo tal que se promueva el acercamiento entre
las personas. Nos aporta los axiomas básicos de la
comunicación humana, los medios más habituales
de comunicarse, así como los obstáculos para la misma
y algunas sugerencias para superarlos.

También aborda el uso y abuso de los recursos
tecnológicos en la comunicación y cómo, en particular
el uso del celular, al acercarnos a las personas
que se encuentran lejos, pueden alejarnos de quienes
están cerca.

El libro aporta también elementos de brillantez
emocional en la comunicación, en particular al emplear
el buen sentido del humor, tan ausente en la educación.
“Humor es todo lo agradable que no cotiza a Hacienda”.

A través de cuentos, experiencias y prácticas sugeridas,
el libro pretende provocar al lector a superar los atorones
comunicacionales y a lograr relaciones más profundas,
más humanas.



75

ANIVERSARIO
Universidad Veracruzana
1944-2019


Universidad Veracruzana
Dirección Editorial