

Análisis crítico de las actitudes bloqueadoras de la comunicación humana

Sindo Froufe Quintas
Salamanca

En el artículo se exponen aquellas actitudes humanas que dificultan la relación comunicativa entre las personas. Sabemos de antemano que la comunicación humana nunca resulta fácil. Una serie de sesgos naturales o adquiridos se sitúan como murallas ante el otro, que se relaciona con nosotros. Tales murallas vivenciadas como actitudes bloqueadoras pueden ser: la evaluación, el control, la estrategia, la neutralidad, la superioridad y el dogmatismo, además de otras.

Fue Habermas (1984) quien interpreta y expone de forma selectiva la teoría de la competencia comunicativa. En el fondo es una concepción ampliada y amplificada de la racionalidad y de los atributos necesarios para la ejecución de un buen aprendizaje. Porque todo aprendizaje humano exige una validación contextualizadora de todas las informaciones recibidas. Ningún contenido se aprende en el vacío, sin esquemas previos y sin esfuerzos mentales. Se necesita interés, motivación, y un tipo de aserciones complementarias que nos ayuden a entender los mensajes que llegan desde fuera. Sólo así se producirá un *diálogo útil*. A través del proceso dialógico nos esforzamos en comprender las afirmaciones de los demás, que no siempre son correctas o verdaderas. No podemos olvidar que las aserciones

son postulados o partes del discurso que el emisor lanza para ser entendidas y comprendidas por el receptor con la finalidad de validarlas intelectualmente. Esta validación interna/mental justifica nuestras interpretaciones de órdenes, mensajes, recomendaciones, refutaciones y consejos. En el diálogo cotidiano, en nuestros encuentros comunicativos con los demás (que se dan continuamente), establecemos una validez objetivo de los conocimientos que la ciencia nos presenta como válidos mediante las metodologías empíricas/cualitativas. No sucede lo mismo en nuestras comunicaciones/diálogos con las personas que nos rodean. Con frecuencia aparecen elementos distorsionadores o bloqueadores de la comunicación humana. A ellos nos referiremos más adelante.

1. El funcionamiento de la falsa consciencia

Para llegar al consenso en la comunicación humana se necesita que la situación y la competencia de los hablantes esté conexcionada por unas normas pragmáticas que faciliten el consenso entre las personas que formalizan el diálogo. La validez de las ideas va más allá del simple diálogo. El consenso entre los participantes (el discurso para Habermas) se apoya en la validez de la argumentación. Toda argumentación personal usa criterios de validación que están sumergidos en procesos psicológicos, culturales, religiosos y que hipotéticamente descubrimos. Esta tipología de supuestos culturales o de otra índole se estructuran en formatos o sistemas de creencias que uno va asimilando durante toda su vida, principalmente en los años infantiles. A veces, estos sistemas se convierten en ideologías que distorsionan las relaciones comunicativas entre las personas. Aparecen como normas, esquemas de significado, relaciones o atributos que rigen nuestros pensamientos, sentimientos o actuaciones. Estos supuestos provocan relaciones de dependencia en nuestros diálogos y no nos permiten ser libres en nuestras opiniones. Esta falsa consciencia necesita que la persona vivencie a nivel crítico toda esa filosofía sumergida en sus concepciones humanas.

Mezirow (1998) analiza tres formas en las que aparece como falsa una forma de consciencia. La primera debido a los errores acerca de los procesos para la utilización del conocimiento; la segunda se manifiesta a través de los errores en la comprensión de las funciones sociales y la tercera a través de la comprensión de los motivos para la aceptación de la propia consciencia. Los supuestos falsos sobre la utilización del conocimiento se perciben con frecuencia en cierto tipo de educadores que todo lo explican mecánicamente desde las etapas evolutivas de la vida: toda persona pasa necesariamente por esas etapas de desarrollo que ellos proponen como legítimas e inmutables. Las aplican como un corsé a las vidas de los demás. Otro error que se produce debido a la interacción comunicativa es cuando los niños

confían en demasía en los atributos y funciones de su profesor: él lo puede todo, él lo sabe todo, etc.

La falsa consciencia nos engaña. Como escribe Mezirow (1998: 31), «la persistencia del engaño depende de que una persona se mantenga en la ignorancia o siga manteniendo falsas creencias en torno a las funciones que desempeña el engaño». En general, nuestros juicios sobre las actividades de las demás personas se refieren a su realidad más cercana, a todo aquello que percibimos cerca de nosotros y que para darle validez a nuestras opiniones acudimos a otros para que confirmen nuestros asertos. De ahí que este aprendizaje dialógico implique ciertas precondiciones consensuadas dentro de la comunidad en que vivimos.

2. Análisis de las actitudes que bloquean la comunicación humana

Nadie pone en duda que la comunicación humana es difícil. La comunicación se produce cuando se transmiten ideas, sentimientos, percepciones y creencias entre las personas que dan sentido a una relación. En este proceso de intercambio de información, sea cualesquiera el canal que se utilice, la comunicación actúa como intervención en direcciones cruzadas, interactivas, produciendo modificaciones en las imágenes del receptor, antes de tal comunicación. Por doquier surgen interpretaciones, dudas, añadidos, ruidos y otros fenómenos que dificultan la intercomunicación/relación. Con frecuencia se producen bloqueos en el receptor que imposibilitan que el mensaje llegue a su destino con nitidez y transmitiendo aquello que se desea comunicar. Siguiendo a Gibbs (1987), vamos a exponer aquellas actitudes humanas que bloquean la comunicación y que hacen que la persona no se manifieste tal cual es o se siente, a pesar de sus deseos de agradar y de pronunciar la verdad.

2.1. La persona se siente evaluada en una sola dirección

Entendemos el término *evaluación* como un juicio de valor que se emite ante las posibles

opiniones ajenas. La persona que habla se siente intimidada y evaluada externamente en las opiniones vertidas. Este clima afectivo de valoración impone al comunicante un férreo dispositivo para no decir con contundencia todo lo que quiere y desea decir. ¿Quién habla con sinceridad, si sabe de antemano que sus opiniones o juicios van a ser sometidos a una evaluación?, casi nadie. Este termómetro crítico predice que la persona que habla se sienta insegura, vacilante, sumergida en un mar de dudas. Paulo Freire lo explica con claridad cuando habla del «mundo del silencio» en el que viven los oprimidos de la vida. Las gentes se encuentran sumergidas, aletargadas, desconfiadas de sí mismos y de todos sus atributos humanos. Únicamente pueden emitir silencios no queridos y represalias anunciadas.

Sentirse evaluado por otros es como una sensación intimidatoria que se nos impone desde fuera. Todos los espectadores oyentes se presentan como acusadores de nuestros soliloquios, como censuradores de nuestras verdades. Ante situaciones ambientales y afectivas tan poco cordiales, la persona se escuda en sus silencios y escudriña con tijeras aquello que comunica a los demás. Cuando tal actitud se percibe como amenaza, la persona generalmente da información, habla y emite frases con sentido, pero casi nunca se produce la verdadera comunicación. La comunicación necesita la interacción entre las personas. A veces nos informamos más que nos comunicamos.

2.2. La persona controla la comunicación

La comunicación se percibe desde fuera como controlada. Falta libertad plena en el interlocutor para percibir como verdaderas las opiniones escuchadas. La persona que se comunica controla con mimetismo todas sus manifestaciones, gestos, lenguaje, etc. Este enfo-

que tan curioso engendra en el receptor unas grandes dosis de resistencia y hace que se produzca individualmente o en grupo, la oposición a lo que se escucha.

Todo el mundo que está presente en la comunicación, presente que todo está decidido de antemano, que de nada valen ya las opiniones de los demás. Tales ejemplos aparecen con frecuencia cuando a los grupos sociales se les deja manifestar libremente sus opiniones sobre un asunto que afecta a todos, pero las decisiones y las formas de actuación están tomadas/decididas con antelación por la jerarquía superior. Las reuniones de este tipo se convierten en una farsa

de la libertad democrática que nos empuja a todos a dialogar con los demás en la búsqueda de la mejor solución para todo el colectivo. Nos dejan opinar libremente y manifestar nuestras inquietudes (eso se percibe), pero, en realidad y en la práctica, se hace siempre lo que quieren los que detectan el poder. Uno, por desgracia, ha tenido que asistir a más de una reunión de este tipo, donde todo está decidido de antemano, a pesar de la algarabía libertaria que se percibía por todos los rincones. El control transmite las relaciones de poder y legitima cualquier forma de comunicación dentro de la comunicación humana.

2.3. Ausencia de espontaneidad expositiva

Esta actitud comunicativa hace que la persona perciba que en la relación comunicativa aparecen motivaciones ocultas. Nuestro organismo se resiente y nos ponemos en guardia. El cuerpo se pone tenso y la atención se concentra en las escasas palabras que uno escucha. Tal situación se produce cuando alguien desconocido nos viene a vender algo, que resulta siempre «bueno y barato». Ante estas situaciones –que se dan con frecuencia en la vida diaria– la persona desconfía y no se cree lo que escucha,

Las relaciones de poder dificultan el diálogo entre las personas. El poder actúa para producir rupturas, para poner barreras a los espacios sociales.

a no ser que desee ser timada (de ahí los innumerables timos de todo tipo que se dan aún en nuestras ciudades y pueblos) por avaricia o ignorancia. Como dice bien el refranero: «nadie da duros a pesetas».

La falta de espontaneidad como atributo de la comunicación interpersonal imposibilita la verdadera comunicación, ya que uno espera que detrás de todo lo que se escucha, se percibe y se siente, existe un algo más encubierto bajo las sábanas de la palabrería. Y ese algo más es el engaño, revestido de formatos educados, de palabras lisonjeras y de mundos irreales. Es aconsejable estar alerta en estas situaciones. El poder de la palabra de estos farsantes de la comunicación es más poderoso y atractivo que todas las precauciones que uno pueda atesorar. La prensa diaria nos da noticias regularmente de tales conquistas (toco-mocho, el timo de la estampita, etc.).

2.4. La falta de sentimientos. Todo se hace neutral

El tono neutral, la falta de sentimientos, bloquea la comunicación. El diálogo –si es que se da– aparece frío, congelado, apático. Usamos el dispositivo lingüístico como un sistema de reglas formales que nos permite efectuar distintas combinaciones. Establecemos unas reglas que denominamos contextuales porque son necesarias a la hora de la transmisión de la información. Las reglas comunicativas son diferentes si hablamos con unos amigos en un café, de un modo informal, o con el director de una entidad bancaria al que solicitamos un préstamo hipotecario. Las reglas que constituyen el dispositivo lingüístico aparecen como bastante estables, lo que ha cambiado ha sido el contexto donde se realiza la comunicación. En la transmisión de mensajes (lo que se transporta) hace variar las reglas en función de los contextos. Sin embargo, las reglas que usamos

en nuestros contactos humanos nunca están libres de valores ideológicos. De ahí que esta-

blezcamos un tipo de reglas de recontextualización que lo que hacen es poner límites externos e internos a los valores del discurso verdadero. En las sociedades complejas como la nuestra usamos continuamente este mecanismo para validar lo que recibimos como verdadero, posible, real, utópico o impensable. Sólo así podemos descifrar los mensajes ideológicos a través de sus contenidos y contextos.

Esta actitud bloqueadora de la comunicación produce

un fuerte enmascaramiento, donde el emisor/transmisor posee el control, el ritmo, los criterios y la selección de los contenidos transmitidos. Domina el orden discursivo porque conoce en profundidad las realidades sociales. El receptor aparece como un objeto posible de convencer porque nunca se perciben manifestaciones de afecto ni aseveraciones sentimentales. Todo se hace desde un enfoque neutral. Eso, al menos, es lo que se percibe desde fuera.

2.5. Relaciones de superioridad o poder

Las relaciones de superioridad o de poder dificultan el diálogo entre las personas. El poder actúa para producir rupturas, para poner barreras a los espacios sociales. El poder opera sobre las ideas y opiniones de los demás. Bernstein (1998) distingue claramente entre poder y control. «Las relaciones de poder –escriben– crean, justifican y reproducen los límites entre distintas categorías de grupos, género, clase social, raza, diferentes categorías de discurso, diversas categorías de agentes» (Bernstein, 1998: 37).

La percepción del otro como ser superior, generalmente porque detecta el poder en ese momento, hace que la persona que se comunica con él se sienta inferior, se sienta incapaz de poner en duda las órdenes recibidas. En este

La falta de espontaneidad como atributo de la comunicación interpersonal imposibilita la verdadera comunicación.

tipo de relaciones funcionales se cumplen los formatos externos, las normas de urbanidad y los servicios sociales.

2.6. La ausencia de modelos de competencia

Cuando el discurso como tal se produce fuera de las coordenadas de espacio y tiempo no sirve para el establecimiento de relaciones ni para transmitir mensajes. Esta ausencia de estructuras explícitas convierte a la comunicación en una estrategia de baja densidad, de tal forma que la persona debe autorregularse para comprender las órdenes dictadas.

Existen unos modelos de competencia que están dentro de cada persona y que son los procedimientos o técnicas empleadas por cada uno y compartidos por los demás para llegar a un pleno entendimiento dentro de la comunicación. En general, describen un potencial humano que se pone de manifiesto ya desde los primeros años de vida. El niño entiende aunque no hable a sus progenitores. Reacciona de forma inconsciente pero palpable a todos los estímulos externos, ya sean físicos o afectivos. Otro modelo se sitúa no en el individuo sino dentro del grupo o clase social a la que uno pertenece. La cultura familiar o local/próxima tiene unas competencias que la convierten en dominante y en la fuente de casi todos nuestros aprendizajes tempranos. Salirse de estos contextos sociales y culturales de una forma radical resulta, a veces, imposible. Ello nos llevaría a un aprendizaje informal, donde el individuo se hace liberador y pone en ejercicio su potencial emancipador que nadie duda que tiene. Freire es uno de los ejemplos claros con su método de adultos.

Si estas competencias no aparecen o su evolución ha sido anormal debido a las deficiencias familiares o a problemas de tipo social, las relaciones comunicativas que se produzcan serán siempre fruto de una inconsistencia semántica y lingüística, que se manifiesta en dudas, en opiniones contradictorias o en fanatismos pendulares. De ahí que la validez de los mensajes recibidos necesita una evaluación de tipo continuado, cuando los personajes sacuden toda su dignidad individual, en favor de los esquemas recibidos o aprendidos en sus primeros años de vida.

2.7. El dogmatismo como estrategia intercomunicativa

El dogmatismo como imposición de ideas y de verdades por parte de los demás produce una reacción viva de determinismo fatal, de empobrecimiento anímico y de insulto a la vivencia de la propia libertad de expresión. El dogmatismo se impone sin razonamiento, creando un impulso reactivo de pobreza en el que escucha. No se admite la libertad expresiva. Todo se da pensado. Los demás, los espectadores, a obedecer y a cumplir las órdenes que se dictan desde las jerarquías que ostentan el poder de la verdad con exclusividad. Nada ni nadie se resiste a su dogmatismo. El mundo del silencio freiriano reina en la colectividad, sumergida en la más ignominiosa ofrenda a la libertad de expresión humana.

La coerción externa que se impone sobre nuestras mentes y voces se convierte en una validez consensual a través del diálogo, debido a un conocimiento incompleto o a una introspección distorsionada. Estas situaciones nos obligan a adoptar acciones que legitiman las

Sabemos que la comunicación con los demás –ajenos o próximos– no siempre resulta fácil ni entretenida. El educador debe huir de tales actitudes negativas que dificultan la relación con los educandos, verdaderos portadores de esa sinceridad que todos debemos poseer en nuestros diálogos.

ideologías más disparatadas. Porque el aprendizaje dialógico implica un conjunto de precondiciones que resaltan en la veracidad del que habla, en la comprensividad de la aserción y en el propio acto dialógico. Sólo así es comprensible el lenguaje expresivo de los demás.

Hemos intentado analizar de un modo general algunas actitudes humanas que dificultan la relación comunicativa entre las personas. Sabemos que la comunicación con los demás – ajenos o próximos – no siempre resulta fácil ni entretenida. El educador debe huir de tales actitudes negativas que dificultan la relación

con los educandos, verdaderos portadores de esa sinceridad que todos debemos poseer en nuestros diálogos.

Referencias

- BERNSTEIN, J. (1998): *Pedagogía, control simbólico e identidad*. Madrid, Morata.
 FROUFE, S. y SÁNCHEZ, M.A. (1990): *Animación Sociocultural. Nuevos enfoques*. Salamanca, Amarú.
 GIBBS, J.R. (1987): *Manual de dinámica de grupos*. Buenos Aires, Humanitas.
 HABERMAS, J. (1984): *Conocimiento e interés*. Madrid, Taurus.
 MEZIRROW, J. (1998): «Concepto y acción en la educación de adultos», en SÁEZ, J. y ESCARBAJAL, A. (Eds.): *La educación de las personas adultas: en defensa de la reflexión crítica*. Salamanca, Amarú; 25-36.

• **Sindo Froufe Quintas** es Catedrático de Pedagogía Social en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Salamanca.

