Garza Elizondo. 
Trabajo con Familias. 
Teoría de la Comunicación Humana. 1a. Edición - Editorial Facultad de Medicina. 
Universidad Autónoma de Nuevo León. 
México. 1997 27-34

TEORÍA DE LA 
COMUNICACIÓN 
HUMANA

DR. RAÚL FERNANDO GUTIÉRREZ HERRERA

En el estudio de la comunicación humana han existido tres momentos distintos. El primero se atribuye al psicoanálisis, en el cual la comprensión del comportamiento se enriqueció a la luz de un enfoque dinámico, donde la óptica más importante fue intrapsíquica, lo que de alguna manera limitó la aplicación de este modelo a otros campos conductuales: como el de los fenómenos grupales o sociales.

El segundo momento surge de campos tan amplios como la antropología, la cibernética, la teoría de las comunicaciones y la teoría general de sistemas, de las cuales surge el enfoque sistémico-interaccional que genera un modelo más grupal de aplicación a las ciencias de la conducta, y el tercer momento se da en la segunda mitad del presente siglo y se genera básicamente a partir del epistemólogo Gregory Bateson y de investigadores del Mental Research Institute de Palo Alto California, de donde surge la base conceptual de la pragmática de la comunicación humana, que se centra en el estudio de las interacciones tal y como se dan entre los seres humanos, lo cual implica, primero: aprender un nuevo vocabulario y reglas de construcción diferentes, y segundo: aprender un nuevo enfoque de fenómenos previamente definidos o estudiados.
Este proceso de aprendizaje en que se ve envuelto el ser humano desde su nacimiento, transcurre en un medio que transmite información y formas de calibrar dicha información, que enseña lenguajes y reglas acerca de dichos lenguajes, que va organizando la conducta del sujeto mediante pautas regladas de interacción muy complejas, muy precisas y totalmente fuera del nivel de percepción, excepto cuando son violadas. Nadie nos enseña específicamente cómo se combinan los mensajes verbales y los gesturales, pero de todas maneras se aprende, nadie explica en qué consiste una coalición y como se propone y corrige, pero su aprendizaje tiene lugar desde el comienzo de la socialización, a través de la experiencia interaccional cotidiana.

Las enseñanzas implicitas y la metaseñanza (enseñanza acerca de las reglas y modalidades de aprendizaje), exceden innecesariamente al caudal de la enseñanza explicada. La revisión del tema abre la puerta de un mundo familiar e insólito. Familiar porque el tema central ‘la comunicación’, es de lo más básico en la experiencia humana, e insólito porque, analiza a fondo y en forma ordenada una serie de fenómenos que, pese a estar al alcance de nuestra experiencia cotidiana, pese a ser transmitidos, aprendidos, enseñados, corregidos y vueltos a corregir una y mil veces, se dan fuera del campo de la percepción consciente.

Los objetivos de los Profesionales de la Salud al revisar el tema de comunicación humana son:

a) Incrementar la comprensión acerca del comportamiento humano.
b) Aprender a identificar aquellos problemas de salud que pueden surgir de dificultades de la comunicación en las relaciones humanas.
c) Aprender reglas básicas para apoyar en la solución de algunos de los problemas de comunicación humana.

El estudio de la comunicación humana puede dividirse en cuatro áreas: sintáctica, semántica, semiótica y pragmática.

El área de la sintáctica abarca los problemas relativos a transmitir información, constituye el campo fundamental de la teoría de la información, cuyo interés se refiere a los problemas de codificación, canales, capacidad, ruido y otras propiedades del lenguaje.

El área de la semántica se centra en el significado, toda información compartida presupone una convección semántica.

El área de la semiótica constituye la teoría general de los signos y los lenguajes.

El área de la pragmática estudia los efectos de la comunicación sobre la conducta.

Los términos comunicación y conducta se usan como sinónimos. Para la pragmática, toda comunicación es conducta y toda conducta es comunicación, incluso los indicios comunicacionales de contextos impersonales afectan a la conducta.
Cuando se utiliza la comunicación para comunicar algo acerca de la comunicación, situación que es inevitable cuando investigamos sobre la comunicación, utilizamos conceptualizaciones que no son parte de la comunicación, sino que se refieren a ella, esto se denomina metacomunicación.

AXIOMAS DE LA COMUNICACIÓN.

1) La imposibilidad de no comunicar se refiere al aspecto pragmático de la comunicación humana.

Mensaje. Se refiere a cualquier unidad comunicacional singular.

Interacción. Es una serie de mensajes intercambiables entre personas.

Pauta de interacción. Constituyen una unidad de un nivel más elevado en la comunicación humana, se refiere a una interacción en secuencia entre dos o más personas, que es constante y repetida.

Hay una propiedad de la conducta que no podría ser más básica por lo cual suele pasarse por alto: No hay nada que sea lo contrario de conducta, no hay no conducta, es imposible no comportarse y por mucho que uno lo intente no puede dejar de comunicarse.

Primer axioma: NO ES POSIBLE NO COMUNICARSE.

Comunicación patológica. El intento de no comunicar, existe cuando se desea evitar el compromiso inherente a toda comunicación. Un ejemplo sería el que se da entre dos personas en las que una desea entablar una comunicación y la otra no lo desea, lo que podría hacer la segunda persona, la cual no puede retirarse y por otra parte no puede no comunicarse sería:

1. Rechazar la comunicación a través del silencio.

2. Aceptar la comunicación, aún y cuando no lo desee o

3. Descalificar la comunicación del otro.
   Esto significa comunicarse de tal modo que su propia comunicación o la del otro queden invalidadas. Las descalificaciones abarcan una amplia gama de fenómenos comunicacionales tales como: autocontradicciones, incongruencias, cambios de tema, tangencializaciones, oraciones incompletas, malentendidos, estilo obscuro o manerismos idiomáticos, interpretaciones literales de la metáfora e interpretación metafórica de las expresiones literales, etc.
   A este tipo de comunicación recurre todo aquel que se ve atrapado en una situación en la que se sienta obligado a comunicarse, pero al mismo tiempo desea evitar el compromiso inherente a esa comunicación.
La otra forma de comunicación patológica de este axioma es:

4. El síntoma como comunicación.
   El cual es muy importante de entender por los profesionales de la salud. Éste se da cuando una persona no desea comunicarse y recurre al desarrollo de un síntoma. Los síntomas pueden ser: somnolencia, sordera, ignorancia del idioma, o cualquier otra deficiencia o incapacidad que justifique la posibilidad de no comunicarse. El mensaje que transmite la persona es: a mí no me molestaría hablarte pero... algo más fuerte que yo, de lo cual no puede culparse a lo impide. Sin embargo existe una falla, uno sabe que está engañando al otro y la terapia comunicacional se vuelve aparentemente perfecta cuando el primero se convence así mismo, de que se encuentra a merced de fuerzas que están más allá de su control, y así se libera de la censura o remordimiento. Pero aún así, indica que tiene un síntoma psicótico, neurótico o psicosomático.

Ejemplos de lo anterior abundan en la práctica de la medicina. La esposa con cefalea tensional, la persona con depresión agitada, entre otros.

2) Los niveles de contenido y relación de la comunicación.

Toda comunicación implica un compromiso y por ende define la relación. Una comunicación no solo transmite información, sino que al mismo tiempo impone una conducta, esto es que define quien es quien de cada una de las personas de dicha relación.

El aspecto del contenido es la transmisión de la información, en la comunicación humana es sinónimo del mensaje.

El aspecto de relación se refiere a que tipo de mensaje debe entenderse y por ende, en última instancia, a la relación entre los comunicantes.

Entre más sana es una relación, más se pierde en el trasfondo el aspecto de la comunicación vinculado con la misma, de modo que las relaciones enfermas se caracterizan por una constante lucha acerca de la naturaleza de las relaciones; el aspecto vinculado con el contenido se hace cada vez menos importante.

Segundo axioma: TODO COMUNICACIÓN TIENE UN ASPECTO DE CONTENIDO Y UN ASPECTO RELACIONAL, DE FORMA QUE, EL SEGUNDO CALIFICA AL PRIMERO Y ES POR LO TANTO UNA METACOMUNICACIÓN.

Comunicación patológica. Las siguientes son las variaciones posibles que pueden surgir del área de los aspectos de contenido y relación

1. En el mejor de los casos, los participantes concuerdan con respecto al contenido de sus comunicaciones y a la definición de su relación, ejemplo: quiero ir al cine y acepto tu contigo.
2. En el peor de los casos encontramos la situación inversa, los participantes están en desacuerdo con respecto al nivel del contenido y también al de la relación, ejemplo: no deseo ir al cine y además no me gusta ir contigo.

3. Entre los dos extremos hay varias formas mixtas.
   a) Los participantes están en desacuerdo en el nivel del contenido, pero ello no perturba su relación. Los participantes acuerdan estar en desacuerdo, ejemplo: no ir al cine, pero eso no les provoca disgusto.
   b) Los participantes están de acuerdo en el nivel del contenido, pero no en el relacional, ello, significa que la estabilidad de su relación se verá seriamente afectada en cuanto deje de existir la necesidad de acuerdo en el nivel del contenido, ejemplo: si quiero ir al cine pero no contigo.
   c) Otra posibilidad son las confusiones entre los aspectos de contenido y relación, ejemplo: Si me amaras no me contradijeras, y acceptaras ir al cine.
   d) La última posibilidad es aquella situación en la que una persona se ve obligada a dudar de sus propias percepciones en el nivel del contenido, con el fin de no poner en peligro una relación vital con otra persona, ejemplo de lo anterior sería múltiples situaciones conyugales como la infidelidad clara, pero se niegan los hechos, para no afectar la relación.

3) La puntuación de la secuencia de hechos, aquí se explora la interacción (intercambio de mensajes entre comunicantes).

Para un observador una serie de comunicaciones puede entenderse como una secuencia ininterrumpida de intercambios. Sin embargo, quienes participan en la interacción siempre introducen lo que ha sido llamado por Bateson y Jackson «La puntuación de la secuencia de hechos». En una secuencia prolongada de intercambios, las personas participantes puntuizan la secuencia, de modo que uno de ellos tiene iniciativa, predominio, dependencia, etc., o sea que se establecen patrones de intercambio, por ejemplo: a una persona que se comporta de determinada manera dentro de un grupo se le llama líder y a la otra adelanta. La falta de acuerdo con respecto a la manera de puntuizar la secuencia de hechos es la causa de incontables conflictos en las relaciones.

Tercer axioma: LA NATURALEZA DE UNA RELACIÓN DEPENDE DE LA PUNTUALIZACIÓN DE LAS SECUENCIAS DE COMUNICACIÓN ENTRE LOS COMUNICANTES.

Comunicación patológica. Las discrepancias en cuanto a la puntuización de las secuencias de hechos tienen lugar en todos aquellos casos en que por lo menos uno de los comunicantes no cuenta con la misma cantidad de información que el otro, pero no lo sabe, ejemplo: A le escribe a B proponiéndole un negocio en conjunto, B lo acepta y manda la carta de aceptación pero en el regreso se extravía. Por lo que A piensa que no le
La relación simétrica se basa en la igualdad de la conducta recíproca, mientras que la relación complementaria está basada en un máximo de diferencia, por lo que uno complementa al otro, en esta relación complementaria hay una posición superior o primaria y otra inferior o secundaria, sin que esto sea bueno o malo, ejemplo: madre-hijo, maestro-alumno, médico-paciente.

Quinto axioma: TODOS LOS INTERCAMBIOS COMUNICACIONALES SON SIMÉTRICOS O COMPLEMENTARIOS SEGÚN ESTÉN BASADOS EN LA IGUALDAD O EN LA DIFERENCIA.

Comunicación patológica. La simetría y la complementariedad en la comunicación no son en sí mismas buenas o malas, normales o anormales, se refieren a dos categorías básicas en las que se pueden dividir todos los intercambios comunicacionales, ambas cumplen funciones importantes, y en las relaciones sanas ambas están presentes, aunque en alternancia mutua o actuando en distintas áreas, la patología que se presenta es:

1. **Escalada simétrica:**
   En la que existe siempre el peligro de competencia, se caracteriza por una guerra más o menos abierta. En una relación simétrica sana cada participante puede aceptar la «mismidad» del otro, lo que los lleva al respeto mutuo y a la confianza. Ese respeto implica una confirmación recíproca y realista del «yo», cuando una relación simétrica se derrumba, por lo común observamos el rechazo, que, aunque duela, no desconfirma a la otra persona.

2. **Complementariedad rígida:**
   La patología en las relaciones complementarias equivale a desconfirmación, esto es, te niego como persona, niego la imagen que tú tienes de ti. Son más importantes desde el punto de vista psicopatológico que las peleas más o menos abiertas de las relaciones simétricas.

Ejemplo del primero sería la relación conjugal de competencia donde un esposo no se deja del otro; y de la segunda, el maltrato físico de cualquier modalidad, donde una persona se sitúa sobre la otra.

**BIBLIOGRAFÍA**

interesa el negocio a B y decide no hablarle y por otra parte B se siente olvidado porque no tuvo contestación y también decide no hablarle a A, y así podrán durar enojados por mucho tiempo, hasta que decidan investigar que sucedió con sus comunicaciones, esto es a menos que comiencen a metacomunicarse, lo que nos habla de que además de no contar con la misma información que el otro, deben de sacar las mismas conclusiones que el otro.

Existe la convicción de que sólo hay una realidad del mundo tal como yo lo veo y cualquier visión que difiera de la mía, tiene que deberse a irracionalidad o mala voluntad. Se forman círculos viciosos que solo pueden romperse, como ya se mencionó, con la metacomunicación.

En esta interacción se presenta la profecía autocomplícida, que es una conducta de una persona que provoca en los demás una reacción frente a la cual esa conducta sería apropiada, ejemplo de profecía autocomplícida será aquella persona que dice nadie me quiere y se comporta con desconfianza, a la defensiva o con agresividad ante lo cual es probable que los otros reacciones con desagrado corroborando así su premisa original.

4) Errores de «traducción» entre los materiales analógico y digital.

Existen dos tipos de comunicación: digital, que emplea la palabra para nombrar algo y analógico, que emplea símbolos, dibujos, gestos, etc.

Los seres humanos se comunican tanto digital como analógicamente, la comunicación digital sería la comunicación verbal y la comunicación analógica, sería la comunicación no verbal.

Cuarto axioma: EXISTEN DOS TIPOS DE COMUNICACIÓN, LA DIGITAL Y LA ANALÓGICA.

Comunicación patológica. Son los errores de traducción entre el material analógico y el digital.

Entre los matrimonios es muy frecuente que surjan este tipo de confusiones originando conflictos, un ejemplo sería el esposo que llega a su casa con un ramo de flores. El esposo lo hace espontáneamente como un acto de amor, sin embargo, de acuerdo a la visión que tenga la esposa de la relación con su esposo puede entenderlo como una demostración de afecto, soborno o restitución.

En el trabajo con familias, el médico familiar se encarga de la digitalización correcta y correctiva de lo analógico (no verbal).

5) Interacción simétrica y complementaria.

Existen dos patrones de interacción, el simétrico y el complementario, los cuales constituyen relaciones basadas en la igualdad o en la diferencia.