



Constructos sociales en la comunicación

## **Tema 4. Desmitificando un proceso conversacional**

## Explicación

En la película *Antes del amanecer* (Linklater, 1995), el personaje de Celine tiene una conversación con Jesse en la que platican acerca del amor, las ilusiones, así como las presiones, las ideas que se generan en torno a sus vidas, y sobre la posibilidad de compartirla con alguien más. Dentro de esta conversación, Celine le cuenta la historia de un hombre con el que ella había trabajado, quien dedicó su vida a su carrera sin haberse dado tiempo de compartir sus momentos importantes o significativos con alguna otra persona más. Celine cree que, si hay algún tipo de magia en este mundo, debe de estar en el intento de entender a los demás compartiendo algo sobre nosotros; y considera que, aunque eso sea algo casi imposible de hacer con éxito, la importancia está en hacer el intento.



Esta escena, en la que se dan conversaciones acerca de la vida, del amor y de las conexiones humanas, invita a la reflexión. Para Celine, intentar entender a alguien es difícil, pero vale la pena, y no solo vale la pena, en ello radica incluso nuestra supervivencia.

Durante muchos años hemos visto representadas en películas, libros, televisión y otros espacios, las formas en las que el hombre ha creado mecanismos para controlar masas, disminuir los actos violentos, ejercer control sobre otras personas, e incluso impactar negativamente en las emociones y en la mente de los demás. Uno de estos mecanismos, sumamente utilizado en los centros penitenciarios, es el aislamiento. El aislamiento ha sido incluso una forma de tortura, por el impacto negativo que tiene en la mente humana el desconectarnos de nuestro entorno.

Los seres humanos dependemos no solo físicamente de las demás personas, sino emocionalmente también. Nos construimos a través de sistemas y ambientes en los que somos capaces de comunicarnos.

La comunicación nos permite construir nuestra identidad y expresar a través de palabras, símbolos, lenguaje no verbal, arte, música, y muchas otras formas, quiénes somos y lo que es importante para nosotros.

Y es en el marco de la comunicación que cobra vida la característica esencial más importante y distinguible del ser humano en comparación con otras especies: el lenguaje hablado.



## La evolución de la comunicación

Pero ¿qué es un proceso conversacional? La Real Academia Española (Real Academia Española, s.f., definición 1) define a la conversación como “la acción y efecto de hablar familiarmente una o varias personas con otra u otras”; la comunicación da sentido a la vida a través del lenguaje, sin embargo, es necesaria la participación de otros, y aunque pareciera obvio y natural, al comunicarnos con otros a través de las palabras no siempre logramos tener éxito, en términos de construir conversaciones productivas.

La comunicación humana es una necesidad personal que presupone participación, diversidad y solidaridad. Implica al mismo tiempo unidad y cierta concordancia o fusión de las partes para formar un todo (García, 1995).

Siendo la comunicación algo tan vital para las personas, ¿por qué nos resulta complicado en ocasiones comunicarnos eficientemente con otros? ¿En qué radica su éxito?

La comunicación ha evolucionado significativamente en las últimas décadas. Sucesos globales como la pandemia por COVID-19 en 2020, que puso al mundo entero en situación de confinamiento, modificó por completo las dinámicas familiares, organizacionales, educativas, comerciales y sociales, todas ellas enmarcadas por nuevos estilos de comunicación. Tuvimos que adaptarnos a las reuniones virtuales y dejar a un lado la presencialidad; sin embargo, este no ha sido el único suceso que ha impactado la forma en que nos comunicamos, ni el único que ha tenido un gran impacto en nuestras dinámicas sociales.

Por ejemplo, la velocidad con la que se ha integrado la inteligencia artificial en la vida cotidiana ha impactado también en los procesos dialógicos. El creciente uso de las redes sociales y los medios digitales,

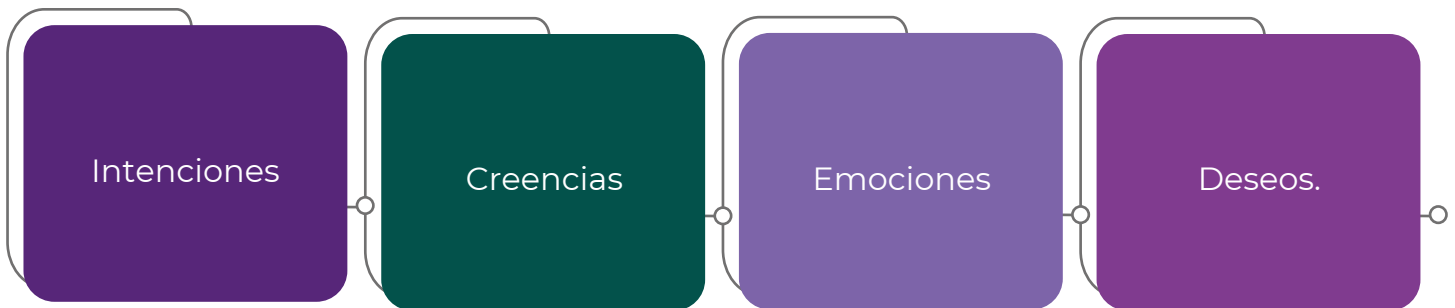
así como la integración de asistentes virtuales o herramientas como el ChatGPT, son factores que probablemente nos han desconectado, y con mayor frecuencia nos desconectarán, del lado humano más íntimo y elemental que conforma el lenguaje hablado entre los seres humanos. Y si bien el avance de la ciencia y la tecnología ha traído nuevas posibilidades en torno a la calidad y la expectativa de vida, es muy delgada la línea entre sus ventajas y sus desventajas.



## Desmitificando el proceso conversacional

Cuando hablamos de desmitificar nos referimos a analizar y, si es necesario, a contrarrestar aquellas ideas presentes en la imaginación colectiva (Martínez, 2013), es decir, a identificar cuáles son las creencias que hemos adoptado en torno a las conversaciones, a saber de dónde surgen los modelos que practicamos en nuestras interacciones sociales y cómo estos han abonado para la construcción productiva de las conversaciones.

La comunicación es exitosa cuando hay un reconocimiento específico de un grupo de estados mentales, tales como:



Con respecto a las intenciones, por ejemplo, se refiere a la intención que tenemos al transmitirle al receptor determinado mensaje. El entendimiento, en términos de lenguaje hablado dentro de una conversación, depende del reconocimiento explícito de la intención del hablante en un contexto social (Bara, Enrici y Adenzato, 2016).



Imaginemos a una pareja recién casada. Una de las personas integrantes de la pareja fue educada bajo el valor de la honestidad, por lo que es una persona franca y abierta con sus emociones; a esta persona la llamaremos A. La otra persona fue educada bajo la idea de que hablar de sus sentimientos podría ser indicio de debilidad; a esta persona la llamaremos B.

En cada discusión que tiene el matrimonio, A considera que debe hablar abiertamente respecto a las causas del conflicto, sus consecuencias y las emociones positivas o negativas que cada enfrentamiento les generan. En cambio, para B la solución está, en el mejor de los casos, en pasar por alto los errores del otro, o simplemente guardar silencio ante la contrariedad; en cada discusión su postura refleja aislamiento y negación hacia el diálogo.

En esta relación cada persona actúa con base en los conceptos que construyeron respecto a la comunicación a partir del entorno de donde provienen. Sus reacciones poseen información respecto a las interacciones sociales que tuvieron con otros durante toda su vida, y ahora se ven reflejadas en su matrimonio.



En esta pareja, ¿cuál de las dos personas está en lo correcto desde la perspectiva de lograr tener una comunicación exitosa? Cada una tiene su propia postura y se comunica desde los valores adquiridos, por ejemplo, la honestidad o la prudencia, no se pueden comunicar sobre bases que desconocen.

Es difícil imaginar que alguien pudiera hacer una descripción de cómo escalar el monte Everest, y la dificultad técnica que implica hacerlo, así como su preparación, si jamás ha practicado alpinismo. Alguien que sí lo ha hecho, puede comunicarle al otro su experiencia, su conocimiento y su interpretación de lo que implica escalar; sin embargo, el sesgo personal siempre estará arraigado a su base, al entorno de donde proviene (Chiñas, 2018).

La comunicación no solo transmite información, sino que al mismo tiempo impone conductas. Muchas cosas

pueden ser comunicables, independientemente de que la información transmitida sea verdadera o falsa, válida, no válida o indeterminable (Watzlawick, Helmick y Jackson, 1985).

Los procesos conversacionales se construyen a partir del desarrollo de determinadas habilidades socioemocionales, competencias y fortalezas para articular preguntas, narrativas e interacciones, con el fin de comprender qué quiere expresar el otro, o compartirle al otro, a través del lenguaje, aquello que nos resulta importante.



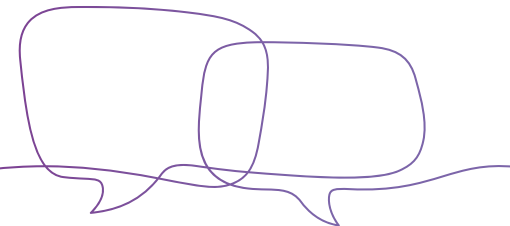
### La importancia de escuchar

Grant (2021) sugiere que más que convertirnos en excelentes comunicadores, debemos ser extraordinarios a la hora de escuchar. Escuchar bien es mucho más que dejar hablar al otro; es contar con una serie de habilidades que se dan a través de intercambiar preguntas y respuestas y estas comienzan por el interés genuino que se tiene en la persona con quien se está interactuando. La escucha es una habilidad muy importante a desarrollar, e implica abandonar la ilusión de sembrar en otros nuestras ideas, dejar de ofrecer nuestras soluciones, intentar arreglar los problemas del otro, o abrazar nuestra verdad como absoluta.

En una serie de experimentos a través de conversaciones, se demostró que las personas estaban menos ansiosas y menos a la defensiva, cuando con quien conversaban (receptor) estaba atenta a lo que ellas decían; cuando el receptor no hacía ninguna clase de juicios sobre la información recibida, sino que solamente mostraba curiosidad por lo que escuchaba sin intentar cambiar nada, lo que les permitía explorar con profundidad sus propias opiniones, el efecto de esas opiniones en ellas mismas y compartirlas con mayor apertura (Grant, 2022).



Por lo tanto, desarrollar la habilidad de escuchar es la base para convertirnos en grandes conversadores y alentar a otros a expresarse, de tal forma que en esos procesos ambos participantes puedan indagar en sus ideas más profundas.



## La curiosidad

Esto se logra en gran medida a través de la curiosidad. La curiosidad es una ventana que nos permite descubrir formas nuevas en torno a las experiencias, propias y de los demás. A través de la curiosidad nos convertimos en aprendedores asiduos que no damos por hecho que sabemos lo que el otro piensa, siente o desea.





## Referencias

Bara, B., Enrici, I., y Adenzato, M. (2016). Chapter 54 - At the Core of Pragmatics: The Neural Substrates of Communicative Intentions. *Neurobiology of Language, Academic Press*.

Chiñas, C. (2018). *Crítica a la felicidad alienada desde la industria cultural*. [Tesis de licenciatura no publicada]. Instituto Universitario del Estado de México, México.

García, M. (1995). Comunicación y Relaciones Interpersonales. *Tendencias Pedagógicas*.

Grant, A., PhD. (2022, 16 octubre). *The lost art of listening*. ideas.ted.com. Recuperado 13 de febrero de 2024, de <https://ideas.ted.com/-the-lost-art-of-listening/>

Linklater, R. (Director). (1995). *Antes del amanecer [Película]*. Columbia Pictures.

Martínez, L. (2013). Literatura y mito: desmitificación, intertextualidad, reescritura. *Revista Signa, Universidad Complutense de Madrid*.

Real Academia Española. (s.f.). *Conversación*. En Diccionario de la lengua española. Recuperado de <https://www.rae.es/drae2001/conversaci%C3%B3n>

Watzlawick, P., Helmick, J., y Jackson, D. (1985). *Teoría de la Comunicación Humana: Interacciones, Patologías y Paradojas*. Estados Unidos: Editorial Herder.

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.