

# Lectura 11

## Barreras en la comunicación y en las relaciones humanas

## Valoración crítica

El capítulo de las *“barreras en la comunicación y en las relaciones humanas”* enuncia y desarrolla los más habituales obstáculos para la comunicación entre las personas. Partiendo del enunciado de los axiomas de la comunicación de que *“no existe lo contrario de la comunicación”*, se analiza cómo en las relaciones interpersonales y en el aula misma lo que se da son *“problemas de comunicación”*, obstáculos para la misma.

Lo importante es analizar dichos obstáculos, identificarlos y poder operar sobre de ellos de modo tal que las relaciones interpersonales y los procesos de educación en el aula puedan superar dichos obstáculos. El capítulo no plantea que no existan dichos problemas; los hay en todas las situaciones humanas, sobre todo cuando son interculturales.

El obstáculo más típico en las relaciones humanas es sin duda el no escuchar. Desarrollar las habilidades para ser cada día un buen escuchador es parte del ser un buen comunicador. Bien dice la PNL que quien controla una conversación es quien escucha. Un docente precisa de la identificación de algunos obstáculos para la comunicación, en particular desarrollar la habilidad para escuchar *“todo lo que se dice”* en el aula, así como también *“lo que no se dice”*; esto es, *“escuchar” “la gramática de los silencios”*, el tono de la voz y el lenguaje corporal de los estudiantes. Todo lo que se comunica con las actitudes. Se pueden tener conflictos de relación, pero no perder la comunicación con los estudiantes. Un estudiante puede sentir fortalecida su autoestima sólo por sentirse escuchado.

Identificar estos obstáculos de comunicación e ir superándolos día a día es un reto importante para el estudiante en su proceso de crecimiento personal y de mejorar su *“estar en el mundo”*.

## 7. BARRERAS EN LA COMUNICACIÓN Y EN LAS RELACIONES HUMANAS

Se dijo antes que el propósito de la comunicación es vincular, establecer "puentes" entre las personas o grupos humanos; sin embargo, este objetivo no siempre se logra. La razón de por qué la comunicación no logra su objetivo no es la "falta de comunicación". Como vimos, comunicación siempre hay; lo que existe son fallas u obstáculos para la misma. Por ello no se logra el establecimiento de vínculos entre las personas.

Pongamos un caso concreto: en una entrevista con un terapeuta familiar, una pareja habla sobre sus problemas de relación. En un momento dado, el terapeuta pregunta al esposo: "Dígame, señor: ¿usted ama a su esposa?". Él responde que sí. Al preguntarle a la esposa: "¿usted, señora, se siente amada por su marido?" Ella hace un silencio, titubea y contesta: "bueno, sí". Los mensajes no verbales de ambos es imposible transcribirlos, pero es muy claro que el esposo responde inmediatamente, sin dudar; en cambio, la esposa hace un silencio casi imperceptible, duda un instante y finalmente su respuesta no es convincente. Hay diversas barreras, pero la más importante es el convencimiento del esposo de que ama a su mujer; sin embargo, **ella no se siente amada por él**. ¿Cuál es la falla en la comunicación? ¿Qué obstáculo hay en la relación de ambos?

Esta es la pregunta que se trata de responder en el presente capítulo: descubrir o reconocer los obstáculos más comunes que impiden a las personas y a los grupos humanos comunicarse y relacionarse de manera apropiada. Vamos a esclarecer cuáles son las principales fallas de comunicación, ilustrando lo anterior con anécdotas, cuentos o tiras cómicas, a fin de que dichos errores sean más explícitos y puedan corregirse. Es decir, lo deseable es que al identificarse con algunas o varias de dichas barreras, el lector pueda ampliar su visión de las relaciones humanas y experimentarlas más intensamente (como lo hace el profesor Keating en la película *La sociedad de los poetas muertos*, quien sube a los estudiantes sobre los escritorios a fin de tener mayor perspectiva de las situaciones humanas).

Los obstáculos más comunes para la comunicación y las relaciones humanas son, pues, los siguientes:

1. No escuchar.
2. El poder, la ideología, el estatus.
3. El prejuizar, adivinar, suponer.
4. Las actitudes negativas, la subjetividad .
5. La superficialidad.
6. La rutina de vivir.
7. El engaño, la mentira.
8. El lenguaje.
9. El miedo.
10. La crítica destructiva.
11. Las lenguas y la cultura.
12. El creer que sólo existe una realidad (la nuestra, por supuesto).
13. La prisa, la impaciencia.
14. El modo de comunicarnos.
15. El no empatizar.

A continuación, se explican cada uno de estos obstáculos:

1. *No escuchar*. Es tal vez la barrera más importante para la comunicación. Se dice que la base de las relaciones humanas es la capacidad de comunicarse y para hacerlo es preciso **saber escuchar**; para aprender a escuchar... hay que aprender a callar, a estar en silencio.

En realidad pocas veces escuchamos: al dialogar, ya estamos preparando la respuesta, listos para el combate verbal. O escuchamos una parte, la que más nos conviene o la adaptamos a los propios intereses: un profesor explica en la clase de historia la Revolución francesa y algunos de los episodios de ésta en París; un estudiante alza la mano y comenta que estuvo en el verano pasado de vacaciones en París.

Sin duda, nuestras relaciones humanas se enriquecerían si, ante todo, **habláramos menos y escucháramos más**, como se muestra en el siguiente caso:

El presidente Theodore Roosevelt sentía una verdadera pasión por la caza mayor y cuando supo que un famoso cazador inglés estaba en los Estados Unidos, le invitó a la Casa Blanca con la esperanza de que le revelara algunos de sus secretos cinegéticos. Tras permanecer reunidos ellos dos solos durante dos horas, sin que nadie les molestara, el inglés salió un tanto aturdido.

"¿Qué le ha dicho usted al Presidente?", le preguntó un periodista. "Le he dicho mi nombre", respondió el visitante, completamente exhausto.<sup>34</sup>

Se ha dicho con acierto que la naturaleza nos proveyó de dos orejas y una sola boca, lo cual significa que debemos escuchar el doble de lo que hablamos. ¡Cuántas situaciones, momentos o relaciones hemos dañado por el defecto de no escuchar! Una pareja ve la televisión antes de dormir; la esposa le dice lo siguiente al marido,

---

<sup>34</sup> Anthony De Mello, *La oración de la rana 2*, op. cit., p. 211.

mientras éste lee el periódico: "Mañana es el último día para pagar el teléfono; no se te olvide pagarlo". El resultado es fácil de imaginar: el corte del servicio telefónico. En este caso, ni el marido escuchó ni la esposa tuvo la preocupación de asegurarse de que el otro la escuchara.

El escuchar implica no necesariamente captar las palabras, sino el comprender situaciones, señales, el lenguaje no verbal y, sobre todo, lo que no se dice. Esto implica el desarrollo de la sensibilidad para las relaciones humanas más estrechas, más íntimas.

El siguiente caso ilustra la situación anterior:

#### *Reconciliación*

Cuando un hombre, cuyo matrimonio funcionaba bastante mal, acudió a él en busca de consejo, el Maestro 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**".<sup>35</sup>

Como se dijo anteriormente, 93% de lo que decimos lo hacemos sin palabras (mediante el cuerpo y los acompañantes de la voz) y el restante 7%, a través de la palabra; por lo tanto, la habilidad para escuchar el lenguaje no verbal es muy importante para la comunicación y las relaciones humanas. Por ejemplo, una mamá atiende a unas personas que la visitan y éstas prolongan su estancia hasta las 19:00 horas. Los dos niños de la anfitriona se pasean por la sala y luego se dirigen a la cocina. La mamá entiende el mensaje, se disculpa con las visitas y se va a la cocina para preparar la cena para sus hijos.

<sup>35</sup> Anthony De Mello, *¿Quién puede hacer que amanezca?*, op. cit., p. 211 (las negritas son mías).

Por lo contrario, un caso de no saber escuchar "lo que se dice con lo que se dice", es el siguiente: una joven pareja de recién casados visita a la mamá del esposo tres meses después de la boda. La conversación es amena, pero en un momento dado la mamá hace el siguiente comentario: "hijo, te noto más delgado". Más adelante la madre hace otra observación: "le falta un botón a tu camisa". Después de un tercer comentario de la madre en el mismo sentido, la visita se terminó súbitamente debido a un cierto malestar estomacal de la esposa. En el auto, estalló el conflicto a lo que el esposo argumentó: "pero yo, ¿qué dije?". La furia de la esposa era obviamente por no haber escuchado lo que la madre decía y por guardar silencio cuando debió hablar. La joven esposa se había sentido aludida y agredida por los comentarios de su suegra.

Sin duda, con lo que decimos comunicamos más cosas de las que somos conscientes; por lo tanto, la habilidad para escuchar debe ir más allá de las palabras: ¿qué nos dice el hecho de que la esposa caiga en una depresión o que un hijo enferme o repruebe?, ¿qué nos dice la gastritis, la tensión en el estómago o el dolor de cabeza? El cuerpo habla, pero poco le hacemos caso. Lo mismo puede decirse de algunas cuestiones sociales: ¿qué lectura hacemos del aumento de la delincuencia juvenil, los robos o el elevado índice de suicidios y de drogadicción?

El saber escuchar es una necesidad imperiosa para las relaciones humanas y la convivencia entre las personas, los grupos y las diferentes culturas (véase la siguiente ilustración de Abel Quezada).

2. *El poder, la ideología, el estatus.* Se ha dicho que *el poder tiende a corromper* y que *el poder absoluto corrompe absolutamente*; lo primero que corrompe son las relaciones humanas. Se requiere una buena dosis de sabiduría y salud mental para no usar el poder, y el *status* que éste otorga, en contra de los demás cuando se está en puestos o situaciones que conllevan poder.

EL TACO Y LA PATRIA.

<sup>CONFERENCIA</sup>  
 LA AFICIÓN DEL MEXICANO A COMER TACOS ES UN REFLEJO DE SU DESPRECIO AL PELIGRO Y DE LA Poca IMPORTANCIA QUE LE DA A SU PROPIA VIDA... POR ESO, SI HABLÁRAMOS MAL DE LOS TACOS SE NOS TACHARÍA DE COBARDES.



EN MEDIO DE TERRIBLE OPOSICIÓN, INTENTAMOS DECIR UN DISCURSO SOBRE LO DAÑINO QUE ES, PARA EL CASIMIR INGLÉS, UNA MANCHA DE GUACAMOLE CAÍDA DE UN TACO, PERO FUIMOS OBLIGADOS A DEJAR EL SALÓN, AUXILIADOS POR LA POLICÍA.



AHORA, PASADO EL CONGRESO, EL TACO SIGUE COMO SIMBOLO DE LA ALIMENTACIÓN NACIONAL... HEMOS SIDO VENCIDOS EN EL AFÁN DE MEJORARLO... NOS ESPERA EL DESTIERRO Y UNA DIETA DE "HOT DOGS", COMO CASTIGO.

El poder no se refiere solamente a los altos niveles (ser presidente de la República, gobernador del estado, etc.), sino también a posibles formas de poder de menor envergadura pero igualmente dañinas: el padre con los hijos, el profesor con los estudiantes, el jefe con los empleados, el teniente con los soldados rasos, etc. Con acierto recomienda Anthony De Mello: "No ser arrogante con el humilde... ni humilde con el arrogante".

Una forma sutil de poder y la manera de acercarse a las personas a pesar de ello es la siguiente anécdota: "Una muchacha norteamericana, que tomaba clases de baile en una antigua escuela de danza, manifestaba una constante tendencia a ser ella la que "llevaba" a su pareja, lo cual solía originar protestas como: "¡Oye! ¿Quién lleva a quién: tú a mí o yo a ti?" Un día resultó que su pareja era un joven chino, el cual, al poco de empezar el baile, le susurró cortésmente a la muchacha: "¿No suele ser más ventajoso, por lo general, el que, a lo largo del proceso de la danza, la dama evite todo tipo de ideas preconcebidas acerca de la dirección en que debe moverse la pareja?"<sup>36</sup>

La ideología (religiosa o política) también es fuente de separación entre las personas o grupos humanos. Baste un caso de tantas situaciones que lamentablemente se dan: Gandhi narra en su autobiografía que cuando de joven vivió en Sudáfrica, tuvo un gran interés por el Cristianismo, por lo que decidió acudir a una iglesia católica para instruirse. A la entrada de la misma fue detenido con cortesía y se le explicó que si quería acudir a una iglesia, sería bien recibido en una reservada a los negros. Ante lo cual, Gandhi desistió de su idea.

La separación entre las personas se marca inmediatamente cuando alguien expresa: "¿Ya se fijó con quién está hablando?". La

---

<sup>36</sup> Anthony De Mello, *La oración de la rana 1*, op. cit., p. 272.

ideología, la raza, el color de la piel, la posición económica y otras variables han distanciado, y con frecuencia siguen siendo motivo de separación entre las personas.

La siguiente anécdota es ilustrativa de lo expresado anteriormente:

Cuenta Plutarco que, en cierta ocasión, vio Alejandro Magno a Diógenes escudriñando atentamente un montón de huesos humanos. "¿Qué estás buscando?", preguntó Alejandro. "Algo que no logro encontrar", respondió el filósofo.

"¿Y qué es?"

"La diferencia entre los huesos de tu padre y los de tus esclavos".<sup>37</sup>

Y comenta a este propósito el mismo autor:

"Igualmente indistinguibles son los huesos de los católicos y los de los protestantes, los de los hindúes y los de los musulmanes, los de los árabes y los de los israelitas, los de los rusos y los de los americanos. Y el que ha alcanzado la iluminación no ve la diferencia ni siquiera cuando los huesos están recubiertos de carne".<sup>38</sup>

Las personas que se aferran al poder y lo consideran parte de su autoestima, además de la barrera de separación que esto conlleva en las relaciones humanas, suelen pasarla muy mal cuando éste se termina. Al igual que el aferrarse a las cosas y ser poseído por ellas, la pérdida del poder, para quien se sujeta a él, puede acarrearle severa depresión.

3. *El prejuizar, adivinar, suponer.* Prejuizar es juzgar antes de tiempo, anticiparse a los hechos, no captar la realidad objetiva sino la realidad neurótica creada en la mente. Lo mismo es válido para el adivinar y el suponer: también son construcciones neuróticas mentales que nos impiden "ver" la realidad de las personas, tal cual son y están en el

<sup>37</sup> Anthony De Mello, *La oración de la rana 2*, op. cit., p. 225.

<sup>38</sup> *Idem* (las negritas son mías).

aquí y el ahora y no como han estado en el pasado. Por ello se dice que "ningún paciente está tan enfermo como su expediente clínico".

Es decir, suponer que una persona está como estuvo hace un año, es suponer y no comprender a las personas en su realidad evolutiva y cambiante. Nadie puede bañarse dos veces en el mismo río, dice Heráclito.

En cualquier caso, prejuizar, adivinar o suponer son formas de meterse en complicaciones y de separación entre las personas. A continuación se citan algunos casos:

Una historia habla de un señor que quería colocar un cuadro; tenía clavos pero no tenía martillo. Recordó que su vecino tenía uno y pensó en ir a pedirselo. Enseguida pensó que la semana anterior no lo saludó cuando lo encontró en la calle; camino de la casa fue entretejiendo una telaraña de suposiciones de tal modo que al tocar la puerta del vecino y cuando éste abrió, le gritó en la cara: "¡Ya no quiero su maldito martillo!", sin siquiera pedirselo.<sup>39</sup>

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

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

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

Pero cuando el otro 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".<sup>40</sup>**

<sup>39</sup> Paul Watzlawick, *El arte de amargarse la vida*, Herder, Barcelona, 1984.

<sup>40</sup> Anthony De Mello, *La oración de la rana 2*, op. cit., p. 147 (las negritas son mías).

Una forma de equivocarse es suponer acerca de lo que se está hablando, como se muestra en el siguiente caso:

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 tenerla en unos cuantos días..."

Horrorizado por lo que había oído, el dueño se precipitó hacia la clienta cuando ésta se disponía a salir, y le dijo: "Disculpe usted al dependiente, señora. Por supuesto que *la* tendremos muy 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.<sup>41</sup>



Adivinar.

<sup>41</sup> Anthony De Mello, *La oración de la rana 2*, op. cit., p. 148 (las negritas son mías).

4. *Las actitudes negativas, la subjetividad.* Las actitudes son disposiciones que tenemos en nuestras reacciones hacia las personas o cosas. Cuando las actitudes son positivas (servicialidad, escuchar, tolerancia, etc.), facilitan las relaciones. Sin embargo, cuando son negativas representan un serio impedimento para la comunicación y el acercamiento de las personas. En estos casos, aparte de la limitante para las relaciones humanas, son proyectivas de la persona misma que se comunica.

Tal es el caso del conocido chiste de la niña que pregunta a su madre: "Mami, ¿qué es pene?". La reacción de la madre es ruborizarse, ponerse nerviosa y termina diciendo que le pregunte a su padre para que se lo explique. El padre sienta a la niña y le da una amplia clase de educación sexual. La niña, toda confusa, dice que no entiende por qué en el colegio les pidieron que rezaran por la maestra que murió para que su alma **no pene**.

Como dice Anthony De Mello, vemos a los demás no como son sino como somos nosotros; casi nunca vemos la realidad sino una deformación de la misma expresada en teorías, ideas y subjetividades. Con frecuencia vemos en los demás los defectos que no vemos en nosotros mismos, como el caso del niño que viendo los leones en el zoológico, en compañía de su papá, le dice a éste: "Papá, ya vámonos; ya estás empezando a tener miedo" (véase el capítulo sobre la proyección en la comunicación).

En ocasiones la subjetividad, no debida necesariamente a una actitud negativa, puede incluso llevar a deformar la realidad percibida en las relaciones humanas. Tal es el caso de la mamá que platica muy emocionada a sus amigas, después de haber visto el desfile de conscriptos en la plaza de la Ciudad de México: "¡Mi hijo era el único que llevaba el paso!".

5. *La superficialidad.* La superficialidad se evidencia en conversaciones frívolas, temas intrascendentes, programas de televisión o de

radio de escaso valor formativo. Lo anterior genera una pobreza mental, una desolación psicológica que limita las posibilidades de establecer relaciones profundas con algunas pocas personas. Es el síndrome de una cultura *light*. Es lo que le sucede a la esposa que le habla a su marido diciéndole desesperada que se siente mal, sola y distante de él; a lo cual el esposo responde platicándole de los resultados del fútbol del domingo, (véase la película *El príncipe de las mareas*).

La superficialidad desgasta a las personas de la misma manera que los campos talados son erosionados y se convierten en improductivos. Parece que existe una teoría antropológica que relaciona a las tierras erosionadas con la mente de sus habitantes. Vivir profundamente implica una relación intensa, en primer lugar, consigo mismo, y esto conlleva el disponer de espacios de silencio y soledad para tener acceso a una vida más intensa y a unas relaciones más profundas. A su vez, las relaciones se vuelven más profundas a medida que compartimos sentimientos y abrimos el corazón. Los sentimientos son los cimientos de las relaciones cercanas. Y se evidencian en el modo de vivir. Sin duda, como dice Anthony De Mello, "cuando se vive más profundamente, se empieza a vivir más sencillamente".

6. *La rutina de vivir*: La vida está compuesta por una serie de círculos repetitivos que vivimos de manera cotidiana: un día, una semana, un mes, un año; todos los días hay que levantarse, prepararse para salir, desayunar, trabajar, comer, descansar, cenar, dormir; hay que llevar a los niños a la escuela, regresar por ellos, preparar la comida, lavar los trastes, lavar la ropa. Así hay días, semanas, meses con tantas otras actividades rutinarias.

Sin embargo, una rutina no implica necesariamente algo mecánico. No obstante, para mucha gente la rutina se convierte en

algo carente de vida, lo mismo que la comunicación y las relaciones humanas: todos los días convivimos con la esposa, los hijos, los clientes, los compañeros de trabajo, etc. Y, sin que nos percateemos de ello, vamos perdiendo la dimensión de las personas, ya no las "vemos", se convierten en algo así como muebles con los que estamos todos los días (los hacemos "transparentes") y las relaciones con esas personas también se deterioran.

A este propósito se expresa el poeta español León Felipe en el poema *Romero solo*:<sup>42</sup>

Ser en la vida romero,  
romero solo 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 solo 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.  
La mano ociosa es quien tiene más fino el tacto en los dedos,  
decía el príncipe Hamlet, viendo  
cómo cavaba una fosa y cantaba al mismo tiempo  
un sepulturero.

<sup>42</sup> León Felipe, *Versos y oraciones del caminante*, pp. 67-68.

# Canasta



Superficialidad

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 solo y ligero,  
ligero, siempre ligero.

Del mismo modo, Jacques Prévert escribió 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...

Si observamos la vida en su cotidianidad, o lo que se llama la psicología de lo cotidiano, veremos que los llamados "grandes acontecimientos" sólo se dan en contadas ocasiones de la vida: se nace sólo una vez, se festeja el cumpleaños una vez al año, ordinariamente se casa uno sólo una vez, se tienen dos o tres hijos en la vida, etc. El resto se da de manera cotidiana, ordinaria. Con acierto se expresa el escritor Lewis Carroll a través de su personaje Alicia, el cual dice que hay un día de cumpleaños y 364 de no cumpleaños

Sin embargo, el llamado *arte de vivir* radica en la capacidad de vivir lo ordinario de manera extraordinaria. Por ejemplo, rescatando el gusto por los sentidos (volver a saborear, escuchar, oler, tocar, contemplar), lo que conlleva a disfrutar nuevamente del placer de las relaciones humanas: convivir con la familia, detenerse y escuchar a los hijos, observar a los clientes o compañeros de trabajo, atender con el mismo entusiasmo al paciente número veinte de la consulta en una clínica del IMSS, que al primero, etc. En realidad, lo de "gran" o "insignificante" aconteci-

miento depende de nuestra caprichosa manera de "ver" la vida: tan extraordinario es el día en que uno se casa, como el día 4 381 después de casado, en que el marido se sienta tranquilamente a conversar con la esposa en la sala, se toma un café con ella y la escucha; es decir, el día en que es capaz de volverla a "ver" con admiración.

De igual modo, los ojos de admiración con los que uno ve nacer a un primer hijo, pueden tomar el mismo brillo 5 745 días después, en que el padre se sienta y lo *escucha*.

Como lo expresa Pautovsky, hay que captar lo **extraordinario de lo ordinario** o como lo dice el profesor Keating en la película ya citada *La sociedad de los poetas muertos*: "**chuparle el tuétano a la vida**".

Sin duda, un gran obstáculo para las relaciones humanas profundas y satisfactorias lo es la rutina de vivir, el no captar la vida diaria como una oportunidad única y cada relación como una experiencia de aprendizaje, incluso un pisotón.

A este propósito cabe señalar lo dicho por un gran maestro oriental cuando se le preguntó: "¿Qué es lo más importante que la vida le ha dado?" A lo cual el Maestro respondió: **Me ha dado la posibilidad de vivir cada día como si fuese el último de mi vida**. A lo que le preguntaron nuevamente: "Pero eso, ¿no todo mundo lo sabe?".

"Sí—respondió el Maestro— todo el mundo lo sabe, pero no todo el mundo lo siente".

**Sentir** la vida no es lo mismo que vivirla de manera rutinaria. Hay personas que al vivir cada día, aprenden, evolucionan; y otras, en cambio, **sólo se limitan a envejecer**.

7. *El engaño, la mentira*. La mentira separa a las personas; con el engaño se cava una zanja entre las personas que las hace ser dis-



Rutina de vivir

tantes, lejanas. Incluso en casos en que se sostiene una mentira como "protección psicológica" entre la persona engañada y la que miente, se eleva un muro. Tal es el caso de los niños adoptados a los que no se les dice que lo son, o de mentiras en la vida de pareja (infidelidad conyugal, fingir un orgasmo) que se sostienen para evitar o no abordar el conflicto. Por eso la paz conyugal puede ser en ocasiones una *paz barata*.

Aunque es cierto que hay verdades difíciles de revelar y que incluso se requiere de asesoría psicológica en muchos casos (muerte de familiares, adopción, un padre en prisión), sin embargo, la verdad libera más a las personas a pesar de las crisis que ésta pueda generar. Obviamente, la verdad no implica la revelación de **todo**, lo cual puede encubrir una buena dosis de agresión. Por ejemplo, contar todos los detalles de un sueño a la esposa.

Hay casos más benignos de engaño que, por ejemplo en las familias, produce en los niños el aprendizaje de la mentira, como pedirle al niño que conteste el teléfono diciendo: "dile que no estoy".

Con mucha frecuencia en la familia se dan los primeros adiestramientos del engaño y la mentira. Con ello, los hijos aprenden a estar divididos tanto internamente (el autoengaño) como en las relaciones interpersonales.

Aunque no siempre se puede cambiar y vivir con la verdad, al menos se puede ser realista, como se hace evidente en la siguiente anécdota:

En cierta ocasión, un jugador empedernido le dijo al Maestro: "Ayer me sorprendieron haciendo trampas mientras jugábamos a las cartas, de manera que me dieron una paliza y me arrojaron por la ventana. ¿Qué me aconsejarías tú que hiciera?"

El Maestro se le quedó mirando fijamente y le dijo: "Si yo estuviera en tu lugar, en adelante trataría de jugar en la planta baja".

Aquello dejó asombrados a los discípulos: "¿Por qué no le dijiste que dejara de jugar?", le preguntaron.

"Porque sabía que no quería dejarlo", fue la sencilla y sagaz respuesta del Maestro.<sup>43</sup>

Sin embargo, y sin pretender hacer una amplia discusión sobre el significado ético de la mentira, hay ocasiones en que ésta puede revelar la verdad en las relaciones humanas. ¿Cuál es el criterio para discernir? Difícil de precisarlo. Veamos un caso concreto:

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

Hicieron con él 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 equivocadamente.

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

"Unas cuantas horas, a lo sumo. Ha llegado usted 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.<sup>44</sup>

¿Fue esto una verdad o una mentira? ¿El soldado engañó a aquel anciano? La respuesta no hay que buscarla en la lógica sino en la

<sup>43</sup> Anthony De Mello, *¿Quién puede hacer que amanezca?*, op. cit., p. 147.

<sup>44</sup> Anthony De Mello, *La oración de la rana 1*, op. cit., pp. 274-275.

sabiduría y en el corazón. Es decir, el soldado confía en su intuición después de haber captado **toda la realidad** y decide suplantarlo al hijo, a fin de proporcionar paz al anciano en su última hora de vida.

8. *El lenguaje*. Dice Saint-Exupéry, en su libro ya citado, *El principito*, que "el lenguaje es fuente de mal entendimiento". En efecto, las palabras a menudo las convertimos en trampas para la comunicación, en virtud de no precisar lo que queremos decir, la intencionalidad de lo que decimos o por no pedir a las personas mayor exactitud en las palabras.

Veamos algunos casos: ser "revolucionario" o "reaccionario", ser "de derecha" o "de izquierda", "verse al rato" o "al mediodía", "después te pago", "luego vengo", "a ver cuando se vienen a comer", etcétera.

¿Por qué no precisar o exigir precisión en la comunicación? Ahorra los malos entendidos y evita la separación entre las personas y la pérdida de tiempo.

Veamos un caso de precisión en una cita:

—Nos vemos al mediodía, ¿de acuerdo?.

—Sí, pero ¿en dónde y a qué hora?.

—En la puerta del correo, a las 13:00 horas. Llego ahí después de una junta.

—¿Crees salir a tiempo de la junta para estar a la una?

—Tienes razón, tal vez no. Hagamos una cosa: si no llego a las 13:15 horas, mejor nos vemos en mi casa.

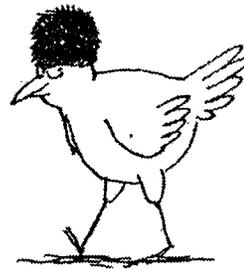
—Me parece bien. De acuerdo.

A continuación se observan dos cartones de Abel Quezada sobre los problemas de comunicación derivados del uso de las palabras.

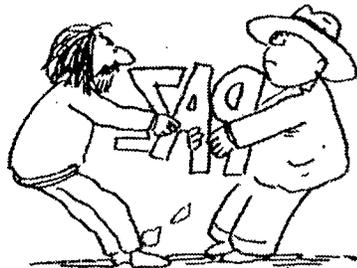
### *El rescate de una palabra*

NADIE HUBIERA CREÍDO QUE UN DÍA, LA PAZ SE PUSIERA DE MODA.

LA PAZ HABÍA SIDO, DESDE EL FIN DE LA GUERRA, UN "ARMA DE PROPAGANDA DEL COMUNISMO".



LOS RUSOS SE HABÍAN ROBADO LA PALABRA "PAZ" Y LA USABAN SÓLO PARA SU CONVENIENCIA. - POR ESO, EL QUE LA MENCIONABA EN OCCIDENTE, SE HACÍA SOSPECHOSO DE ROJILLO.



PERO UN DÍA, A LOS JÓVENES SE LES OCURRIÓ RESCATARLA DE MANOS DE LOS RUSOS

Y AHORA LA TRAEN POR AHÍ, EN TRIUNFO, DE MODA COMO LA MINIFALDA Y COMO LA MÚSICA POP.



9. *El miedo*. Es uno de los sentimientos llamados "negativos" en las relaciones humanas, que se siente en situaciones cuando se va a realizar algo nuevo o al encontrarse en un momento no habitual, desconocido. Implica ansiedad y malestar difuso.

El miedo en las relaciones humanas se experimenta sobre todo en situaciones que implican el comunicarse de manera profunda

con otra persona, en particular en el campo de los sentimientos. Por ejemplo, en una pareja o en una familia con frecuencia se habla de cuestiones administrativas, políticas, deportivas o del trabajo: la reparación del calentador, el pago del teléfono, el aumento en la colegiatura, la final de fútbol o el problema en el trabajo. Obviamente, son conversaciones inherentes a la vida familiar de las que es preciso hablar también. El problema es que, en ocasiones, es **lo único** de que se habla y con frecuencia –sobre todo en situaciones “comprometedoras”, como es el caso de una pareja en su habitación antes de dormir– evita hablar de lo verdaderamente importante: **los sentimientos**.

Los sentimientos –valga la redundancia: **lo que se siente**, no lo que se piensa– suelen ser verdaderamente amenazantes para las personas que se sienten incómodas ante la posibilidad de expresarlos. Son “desorganizativos” de la personalidad, desestructuran. Lo contrario de los pensamientos, un mundo en el que nos movemos con suma facilidad, que se presta a debates y discusiones y que, sobre todo en el mundo occidental, es un campo favorito entre personas intelectuales: Occidente es “rabiosamente pensante”. Y esta realidad la llevamos a las relaciones humanas que más precisan de profundidad –pareja, amigos, relación padres-hijos– como “sistema defensivo” ante el miedo.

Pero los pensamientos por si solos no satisfacen las necesidades profundas de las personas que precisan de intimidad emocional. En la película ya citada, *El príncipe de las mareas*, se observa la escena de una pareja en crisis, que sale a dar un paseo por la playa después de dormir a los niños. El esposo le echa el brazo a la esposa sobre los hombros, a lo que la esposa reacciona abriéndose ante él y le dice lo siguiente: “¿Te has dado cuenta de que hace dos años no me tocas? Me siento muy mal”. Y comienza a referirle, su estado de soledad, de vaciedad, de insatisfacción; a lo

cual el esposo responde, señalando en tono de broma el cielo estrellado: "¿Ya viste la Osa Mayor?" Y comienza con su habitual forma de bromear ante situaciones difíciles. Pero la esposa lo detiene gritándole: "¡Y a mí qué me importa en este momento la Osa Mayor cuando me siento tan mal! ¡Estoy desesperada, no puedo más!" Como no hay ninguna respuesta del marido, ella se encoge de hombros y se marcha sola por la playa, ante el desconcierto del esposo que no hace nada ante la demanda urgente de la esposa por comunicarse en el nivel de los sentimientos ("lo que se siente", no lo que se piensa).

Es evidente que el temor ante los sentimientos encuentra un escape fácil mediante la broma y las cuestiones intelectuales. Sin duda, los sentimientos son amenazantes, pero son los únicos que satisfacen las necesidades profundas de las personas. Alguien dijo que "la persona que no se comunica, se muere" y es verdad: cuando sólo nos comunicamos en el nivel superficial y únicamente hablamos de deportes, política, cuestiones intelectuales, etc., pero no con los sentimientos, se da una especie de "muerte psicológica", una vaciedad, una profunda insatisfacción e incluso formas graves de perturbación psicológica.

Obsérvese lo anterior en la actitud expectante y ávida de comunicación de la esposa que mira a su marido antes de salir a trabajar, en la poesía de Jacques Prévert *El desayuno de la mañana*:<sup>45</sup>

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

---

<sup>45</sup> Joël Sadcler, *A travers Prévert*, p. 36.

y él depositó la taza sin hablarme.  
Él encendió un cigarro.  
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.

Sin duda, cuando se logra superar el miedo en las relaciones humanas, se dan satisfacciones profundas. Pero antes es preciso que el miedo se haga consciente en la persona.

Para hacer más explícito el papel del miedo en las relaciones humanas, véase el siguiente diálogo:

"¿Qué es el amor?"

"La **ausencia total del miedo**", dijo el Maestro.

"¿Y qué es a lo que tenemos miedo?"

"Al amor", respondió el Maestro.<sup>46</sup>

Una forma de comunicar sentimientos es expresarse con estas palabras: "me siento", "estoy", ("me siento triste", "estoy encantado").

10. *La crítica destructiva.* De acuerdo con el principio de las relaciones humanas de que "dar y recibir es lo mismo", la crítica destruye tanto al criticado como al que critica. Lo mismo es válido para los juicios de valor; es decir, juzgar a las personas es erigirse en juez del comportamiento de éstas, poniéndose por encima de ellas y, en consecuencia, valorándose como alguien mejor: "eres un desgraciado", "fuiste muy egoísta", "eres muy malo".

---

<sup>46</sup> Anthony De Mello, *¿Quién puede hacer que amanezca?*, op. cit., p. 241 (las negritas son mías).

Se dice que los sentimientos unen a las personas; los juicios, en cambio, las separan. En efecto, no es lo mismo hablar en primera persona para dar su opinión ("a mí no me gustó la comida") que juzgar o criticar dando por hecho lo que no es más que una apreciación de algo ("la comida es un asco").

Si observamos nuestras reacciones ante las personas, cosas o circunstancias, es válido hablar en primera persona, lo que es indiscutible, que señalar algo de manera tajante y definitiva: no es lo mismo "a mí no me gustó la película" que decir: "la película no vale la pena". Igualmente, no se discute cuando se dice: "no me gustó lo que me dijiste", que cuando se juzga: "lo que dijiste es una estupidez". En el primer caso se habla sólo por uno ("a mí"); en cambio, en el segundo se juzga el hecho en sí ("es").

Por ello es tan importante hablar por uno mismo, sin juzgar ("estoy muy aburrido"), que hacerlo por los demás sin tener la certeza de que es válido para todos ("todos estamos aburridos en el curso").

Lo contrario se muestra en la siguiente tira cómica:



¿Crítica constructiva?

11. *Las lenguas y la cultura.* Las lenguas no son diferentes maneras de ver lo mismo o diferentes formas de expresar una misma realidad, sino diversas formas de realidad; es decir, cada lengua es la expre-

sión de una realidad diferente, una visión del mundo de acuerdo con la cultura. De ahí el problema de comunicación transcultural, cuando se quiere traducir una realidad "objetiva" a otra lengua y cultura; en ocasiones se asemeja a los intentos de terrícolas por establecer comunicación con lunáticos, aunque esto parezca exagerado.

Veamos algunos casos: la palabra "agua" no tiene la misma connotación para el habitante de una isla que para un árabe en el desierto; la primavera es esperada de manera diferente por los habitantes de países tropicales que por los que viven en las partes altas de los Alpes, después de seis meses de invierno; "abrir una botella de vino" en México no corresponde, en cuanto a la intencionalidad de las palabras, con los franceses, quienes lo hacen de manera habitual; "invitar a cenar" en México puede hacerse simplemente añadiendo un plato más a la mesa con mucha familiaridad, pero en Francia eso mismo representa una invitación formal que implica día y hora y que el invitado llegue normalmente con unas flores para la anfitriona.

Así mismo, el uso de la puerta en las oficinas varía de acuerdo con las culturas, como ya se indicó. En algunos países se acostumbra abrir la puerta a otra persona y dejar a ésta pasar primero; en otros, en cambio, se abre y se entra y luego se invita a pasar a la otra persona.

Sin duda, las diferencias culturales, así como las lenguas, ocasionan situaciones incomprensibles, frustraciones y malos entendidos, al captar sólo una parte de la realidad desconociendo la otra. De ahí que un traductor no sólo deba de traducir la lengua sino también la cultura.

Esta realidad transcultural no sólo se da de un país a otro, sino también al interior de un mismo país: por ejemplo las diferencias del campo a la ciudad, de una región a otra, del norte al sur, de las

regiones montañosas a las orillas del mar, etc. Tal es el caso del discurso político, aunado a las diferencias culturales, que se observa con humor en el cartón de la siguiente página.

Vale la pena insistir: cada lengua es una parte de la realidad que genera bastantes problemas de comunicación en personas o grupos que tienen sólo una parte de la realidad, sin poder comprender la otra. Se requiere de una buena dosis de paciencia y deseo de conocer al otro en sus costumbres, cuando conviven personas de diferentes culturas; tal es el caso de matrimonios formados por personas de distintas regiones (campo-ciudad, norte-sur) o culturas. El proceso de "traducción" de una cultura a la otra, no sólo en cuanto al lenguaje sino sobre todo en las costumbres, requiere de tiempo y paciencia.

12. *El creer que sólo existe una realidad (la nuestra, por supuesto).* Lo mismo que hemos dicho respecto de la lengua y la cultura es válido para la percepción que cada quien tiene de la realidad transpersonal. Con esto me refiero a la visión de una determinada realidad que involucra a personas o grupos; por ejemplo, un problema visto por el patrón y un trabajador, el esposo y la esposa, la madre y el hijo, la nuera y la suegra, etcétera.

Como lo señala Paul Watzlawick en varias de sus obras,<sup>47</sup> nuestra imagen o visión de la realidad **no es la realidad** ("el mapa no es el territorio", dice la Programación Neurolingüística mejor conocida como PNL), sino nuestra particular y caprichosa manera de verla. Por ejemplo, la negativa de la esposa, ante la insistencia del marido de llevarla a comprarse ropa, generó frustración en éste y sólo meses después que dialogaron sobre esta realidad, se

<sup>47</sup> Véase en particular: *Cambio*, Herder, Barcelona, 1976; y los ya citados: *¿Es real la realidad?*, *El lenguaje del cambio* y *El arte de amargarse la vida*.

### Las buenas conciencias

POR TEMOR AL "QUÉ DIRÁN" NO IMITAMOS MUCHO DE LO QUE SE HACE EN CUBA, PERO HAY COSAS QUE SON EJEMPLARES, MIRE USTED: HAN EMPRENDIDO ALLÍ UNA CAMPAÑA PARA ABOLIR LA PROPINA.

Y ¿QUÉ MEJOR QUE HACER LO MISMO SI, SIENDO "CAPITALISTAS", NO TENEMOS CAPITAL QUE LO JUSTIFIQUE?



LA PROPINA ACABA CON LA MORAL DEL TRABAJADOR -DICE EL "GRANMA"- Y, AUNQUE NO DICE QUE TAMBIÉN ACABA CON LA DEL CLIENTE, Y CON SUS RECURSOS, BIEN SABEMOS USTED Y YO DE ESTA HORRIBLE VERDAD.

EL "GRANMA" RECOMIENDA, EN VEZ DE DAR PROPINA, EXHORTAR AL TRABAJADOR A ELEVAR SU CONCIENCIA REVOLUCIONARIA



HACIENDO LO MISMO AQUÍ LOGRARÍAMOS QUE AL FIN LA REVOLUCIÓN NOS HICIERA JUSTICIA A LOS CLIENTES DE CAFÉS, RESTAURANTES, BARES Y CONEXOS ...

percataron de que esa situación tenía significados diferentes para cada uno: para ella significaba "no quiero que gastes dinero en mí, pues no hace falta"; para el marido: "ella no me necesita". Lo mismo el señor que camina por la calle un metro adelante de la esposa: supone que la esposa se retrasa a propósito porque le da vergüenza caminar a su lado; en cambio, la esposa piensa que es él quien avanza más rápido para no aparecer junto a ella.

El autor citado ha introducido el concepto de "puntuación"<sup>48</sup> para señalar el orden que le damos a las conductas o la forma en que organizamos los hechos para crear una realidad determinada. Dicha puntuación proviene de la experiencia de cada uno y de su realidad cultural. Lo interesante es que una vez que le damos determinado significado a los acontecimientos, cada vez que se repiten, los interpretamos de la misma manera. Por ejemplo, en el caso citado, cada vez que la esposa se niegue a que el marido le regale algo de ropa representará para él la confirmación de que ella no lo necesita, que se la puede pasar muy bien sin él.

Anthony De Mello dice que, "la forma más segura de acabar con una relación es insistir en que las cosas se hagan a nuestro modo". Como se dijo en el apartado de comunicación y proyección, el llegar a captar la totalidad de una realidad y entender que la otra realidad es tan válida como la nuestra, implica "arte, ciencia y paciencia", según las palabras de José Bleger.

Es decir, aquello que consideramos "una realidad verdadera" ("él no me escucha") es tan sólo nuestra percepción de dicha realidad: la captación global de la misma únicamente se da gracias a la comunicación y al desarrollo de los procesos internos de ampliar la conciencia en la interpretación de las diferentes realidades inter-

---

<sup>48</sup> Paul Watzlawick y otros, *Teoría de la comunicación humana*, op. cit., p. 56.

personales. Una percepción más apropiada sería la de decir: "No me siento escuchado por ti", en lugar de: "Tú no me escuchas".

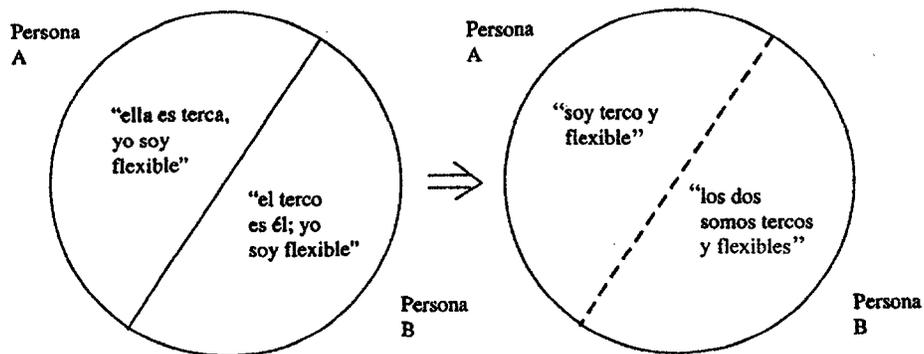
Como se recordará, cuando se habló de comunicación y proyección, de la totalidad de una realidad que involucra a personas o grupos, generalmente por la acción del "ego" (el yo individual), sólo nos quedamos o "vemos" una parte de ella. Por supuesto, es la parte que más nos conviene, la que se amolda mejor con nuestra percepción de la realidad, como puede observarse en la siguiente ilustración:



En cambio, cuando a través de las relaciones interpersonales se va ampliando la conciencia de la circularidad de las situaciones humanas, la conciencia individualista por acción del "ego" va adquiriendo la dimensión amplia del *self* o conciencia de la totalidad de la realidad, que involucra a las personas. Esto es, la persona que acepta que dentro de sí conviven la seguridad y la inseguridad, la flexibilidad y la terquedad, la simpatía y la antisimpatía, etc., podrá ver con ojos de tolerancia esta realidad en las otras personas. De igual manera, en los conflictos interpersonales la capacidad de poder captar "la otra realidad" y aceptar que

puede ser o es tan válida como la nuestra, implica un proceso impresionante de crecimiento de las habilidades para las relaciones humanas.

Véase el siguiente esquema:



Sin duda, el poder captar “la totalidad de la realidad” (como una gestalt) representa un recurso importantísimo para la comunicación y el desarrollo humano.

13. *La prisa, la impaciencia.* Con frecuencia cometemos errores debido a la prisa o a la impaciencia en las relaciones humanas. La falta de tiempo —el no dedicar el tiempo apropiado para nuestras relaciones— hace que interactuemos realizando nuestros diálogos o acuerdos “sobre las rodillas”. Tal es el caso del marido que por no llegar tarde al trabajo, sale de la casa sin despedirse y desde el coche le grita a la esposa:

“¡Nos vemoos! ¡No se te olvide pagar la luz porque hoy es el último día!” La esposa se asoma por la ventana, le hace una seña y le contesta algo que el marido no puede escuchar:

“¡Ajá, que te vaya bien!”

El resultado es fácil de adivinar: les cortaron la luz. La prisa, el no programarse adecuadamente, impide despedirse bien de la esposa y, además, le da una instrucción sin asegurarse de ser escuchado.

Véase otro caso en que la prisa influye en las relaciones humanas.

*Instrucciones rápidas por teléfono*

Un joven ejecutivo empresarial telefoneó un día a su representante en el extranjero y anunció lacónicamente: "Llamando para dar instrucciones. Esta llamada no durará más de tres minutos. Yo hablaré y usted no deberá interrumpirme. Cualquier comentario o duda que tenga usted que exponer, deberá transmitírmelo más tarde por cable".

Y dicho esto, empezó a transmitir su mensaje. Pero lo hizo tan rápido que no agotó los tres minutos. "Tenemos aún veinte segundos", le dijo a su interlocutor. "¿Tiene usted algo que decir?"

Sí, respondió el otro. "Ha hablado usted tan de prisa que no he podido comprender una sola palabra".

(Una buena manera de cubrir menos distancia en más tiempo consiste en ir más de prisa).<sup>49</sup>

De ahí se deriva la necesidad de **aprender a vivir sin prisa**. Pero, ¿es posible vivir sin prisa en un mundo tan acelerado y tan impaciente? Sin duda, es posible. Para ello hay que ser consciente de esto, proponérselo como una meta y operar para lograrlo.

Un actor comentaba que si se proponía ser amable hasta las diez de la mañana, el resto del día lo sería sin preocuparse. De igual manera, el intentar vivir sin prisa hasta las diez de la mañana va logrando un apaciguamiento interior que hace que paulatinamente se viva sin prisa. Desde luego, es muy importante ¡no tener prisa para aprender a vivir sin prisa! Una manera puede ser: pla-

<sup>49</sup> Anthony De Mello, *La oración de la rana 2*, op. cit., p. 100 (las negritas son mías).

near durante una semana levantarse, vestirse y desayunar sin prisa; llevar a los niños a la escuela sin carreras y despedirlos con calma, haciéndoles una caricia y abrazándolos, y llegar al trabajo sin prisa. Lo anterior no sólo modifica notablemente la calidad de la vida, sino también las relaciones con los seres queridos y ¡hasta el rendimiento académico de los hijos!. Proponerse ser constante por tres semanas.

En Venezuela<sup>50</sup> se hizo una investigación en las escuelas con niños conflictivos. Se pidió a los papás que, al llevarlos a la escuela, se detuvieran con ellos antes de dejarlos y que se inclinaran a la altura de los niños por un par de minutos, los acariciaran y les acomodaran bien el cuello o el pelo. En fin, que no los "depositaran" en la escuela, sino que los despidieran con tranquilidad, con afecto y *sin prisa*. Al mes se notó un rendimiento notable y dejaron de ser niños perturbadores en clase.

Vale la pena probar el delicioso arte de vivir sin prisa. Se mejoran las relaciones humanas y también la salud. Un excelente recurso para "desacelerar" el ritmo de vivir y hacerlo más intencionalmente es la práctica de la meditación. Según estudios del doctor Herbert Benson, cardiólogo de Harvard, el dedicar unos minutos para la meditación, por la mañana y por la noche, produce efectos benéficos, no sólo emocionales y espirituales sino también físicos, como: quitar dolores de cabeza, bajar la presión de la sangre y ayudar al control de problemas de hipertensión, mejorar la creatividad, prevenir ataques de hiperventilación, apoyar la curación del cáncer, aliviar los síntomas de ansiedad, reducir el estrés en general y lograr mayor paz interior y equilibrio emocional.<sup>51</sup>

<sup>50</sup> Comunicación personal con Carmen Gamargo Lagonell.

<sup>51</sup> Herbert Benson citado por Luis Jorge González, *Excelencia personal: valores*, Font, Guadalajara, México, 1992, pp. 307-308.

Para reafirmar los inconvenientes de la prisa y la impaciencia, véase la siguiente anécdota:

Un joven se presentó ante el Maestro y le preguntó:

“¿Cuánto tiempo crees probable que puede 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”.

(La sabiduría no es una estación a la que se llega, sino una manera de viajar. Si viajas demasiado aprisa, no ves el paisaje).<sup>52</sup>

14. *El MODO de comunicarnos.* En las relaciones humanas perdemos, con mucha frecuencia, no tanto en el QUE (lo que decimos, pedimos o solicitamos) sino en el CÓMO (la manera que empleamos para hacerlo). Es decir, la falla no está en lo que pedimos (ayuda, un libro o un “aventón”), a lo que los demás responderían con agrado si les fuera posible hacerlo, sino en el modo empleado para pedirlo. Las personas reaccionan habitualmente de manera molesta por el modo utilizado para comunicarles o pedirles algo, dejando a un lado el qué.

Por ejemplo: al salir de una clase, un estudiante le dice a otro: “¡llévame por favor a mi casa!” Aunque existe el “por favor” (se dice que las dos llaves de las relaciones humanas son: “por favor” y “gracias”) sin embargo, el tono elimina el “por favor” y da un mandato. O bien, se lo pide diciendo: “me voy a ir contigo”, en

<sup>52</sup> Anthony De Mello, *La oración de la rana 2*, op. cit., p. 101.

lugar de decir "¿me podría ir contigo?", con un tono de amabilidad. En los dos primeros casos es probable que la otra persona diga que no puede porque tiene que ir antes a otro lado y que el primero se quede con la impresión de que es muy poco cortés.

Otro caso ya citado: una mujer se queja de que una amiga suya se enojó muchísimo "sólo porque le hice la observación de que su casa estaba muy desarreglada". Al analizar la situación, efectivamente el modo no había sido el inconveniente, sino el momento (que es parte del modo): ¡se lo dijo amablemente delante de su suegra!

En toda comunicación humana se plantean dos niveles, de acuerdo con Paul Watzlawick:<sup>53</sup> el de *contenido* y el de *relación*.

*El nivel de contenido* tiene que ver con el *qué*, lo que comunicamos o el mensaje propiamente dicho. Es la comunicación "digital", como la huella que dejamos; es decir, para hablar con ejemplos: es el café que pedimos, el querer ir el domingo a la playa, el decidir ir a cenar el miércoles, etc. Sin embargo, al comunicarnos implícitamente damos mensajes sobre cómo las personas se comportan al interior de esa relación: los mensajes subyacentes pueden ser: sumisión, autoridad, mandato, etcétera.

Los mensajes implícitos en toda interacción conforman *el nivel de relación*: la esposa que le pregunta al marido: "¿dónde estuviste en la tarde?", da a entender, con el hecho de preguntar, que tiene el derecho de hacerlo. El gerente que rechaza recibir un escrito de un grupo de trabajadores, o se niega a firmar de recibido el oficio de solicitud de aumento de sueldo, implícitamente les desconoce que puedan agruparse para hacer peticiones y rechaza una posición de fuerza "como si fueran trabajadores sindicalizados".

---

<sup>53</sup> Paul Watzlawick y otros, *Teoría de la comunicación humana*, op. cit., p. 52.

Sin duda, la diferenciación de los dos niveles quedará más explícita en el caso citado a continuación:

*El nombre del primogénito*

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

Finalmente, acudieron al rabino para que solventara la cuestión.

"¿Cuál era 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 ése?"

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."<sup>54</sup>

Como se observa, el problema no radica en el contenido de la comunicación (el nombre del niño) sino en el de relación (quién tiene la razón). Sin duda, en la mayor parte de los problemas humanos el conflicto se encuentra ubicado en el nivel de relación; es decir, no tanto en el qué, sino en demostrar quién tiene la razón o la necesidad de salir "victorioso" de un conflicto.

Incluso en los conflictos típicos de las relaciones humanas, como el citado anteriormente, sobre todo en las parejas, **el modo** es determinante para que el conflicto suscitado en el nivel de

<sup>54</sup> Anthony De Mello, *La oración de la rana 2*, op cit., p. 101. (las negritas son mías)

relación no se incrementa. Vale la pena insistir: la mayor parte de las veces perdemos en el modo o la manera de comunicarnos, no tanto en el contenido de la comunicación en sí.

15. *El no empatizar ("no ponerse los zapatos del otro")*. Dice un refrán que no hay que juzgar mientras no se haya andado un kilómetro con los zapatos del otro. Entonces es posible no entender, sino "comprender" a la persona en su situación. Cuando se logra la experiencia de la situación del otro, entonces surge la aceptación.

Pongamos un caso: el marido que apura a caminar a su esposa que va con zapatillas. El esposo no tiene la experiencia de lo que significa "caminar con zapatillas".

Tal vez pueda **entender** a su esposa, pero no comprenderla. Aunque pueda parecer ridículo, si él pudiera caminar un kilómetro con zapatillas, entonces **comprendería** que no es igual que hacerlo con zapatos de calle y tendría mayor comprensión hacia la situación de su esposa.

Tal es el caso del cartón de la página siguiente, desde luego con el característico humor de su autor, Abel Quezada.

Pocas veces el marido tiene la oportunidad de comprender la situación de la esposa (quedarse todo el día en casa; llevar y traer a los niños de la escuela; ocuparse de la cocina, las camas y la ropa; y estar a punto de *explotar* porque los niños siguen jugando y no se duermen); como tampoco la esposa entiende del todo al marido que viene tenso, cansado del trabajo y desea silencio, paz, tranquilidad.

Sin duda, quien comprende mejor a un alcoholico, o a un neurótico es quien ha pasado por una situación semejante, porque tiene la vivencia, la experiencia de la realidad que vive esa persona.

El término "empatizar", desarrollado en la psicología contemporánea a partir de Rogers, enfatiza la importancia de "ponerse en

**Educando a papá**

BUSCANDO LA IGUALDAD ENTRE LOS SEXOS, EN CUBA SE ESTÁ ESTUDIANDO UN NUEVO "CÓDIGO FAMILIAR". MEDIANTE EL CUAL LAS OBLIGACIONES DEL HOMBRE, EN EL HOGAR, SERÁN LAS MISMAS QUE LAS DE LA MUJER.

EL VIEJO CONCEPTO CAPITALISTA DE QUE EL HOMBRE DEBE DAR EL GASTO Y LA MUJER OCUPARSE DE LOS QUEHACERES DE LA CASA, SE ACABÓ



AHORRA, EL MACHO TENDRÁ QUE PONERSE SU DELANTAL, HACER LA COCINA, LAVAR LOS TRASTOS, BARRER, PONER ARREGLOS DE FLORES PARA QUE NO SE VEA TAN TRISTE LA SALA E IR AL MERCADO POR EL MAJADADO.

ESTO ÚLTIMO ES LA RAZÓN DE TODO, PUES AHÍ EL HOMBRE VERA QUE DAR EL GASTO NO ERA SUFICIENTE... NI ERA SUFICIENTE EL GASTO.



POR ESTO Y POR OTRAS COSAS, LAS MUJERES ESTÁN ENCONTRANDO INSOSPECHADOS ATRACTIVOS EN EL SOCIALISMO.

el lugar del otro", aun cuando no sea posible vivir realmente la realidad de esa persona. Entonces surge la compasión, al comprender que a uno puede pasarle eso mismo. Por ello se dice que sólo el que padece, se compadece.

En resumen, los juicios de valor, el juzgar a los demás, separa a las personas. En cambio, la capacidad de ponerse en el lugar del otro, de tener empatía por lo que le sucede, representa un puente muy importante en las relaciones humanas.

Vale la pena volver a leer el siguiente texto, ya citado, que en un primer abordaje parece sólo un juego de palabras, pero que al

releerlo se descubre una ventana para la comunicación y el entendimiento entre las personas:

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.

*Gustav Eschheiser*

Antes de concluir este capítulo, traeremos a colación estudios realizados por teóricos de la Programación Neurolingüística,<sup>55</sup> sobre los canales de acceso a las personas en la comunicación transpersonal. Según esta teoría, en muchas ocasiones no podemos "llegar" a las personas por desconocer el canal de acceso a ellas (por ejemplo, a la esposa, a un hijo, a una amiga, al papá, etcétera).

Existen tres canales de acceso a las personas: la vista, el oído y el kinestésico. Quien tiene como canal de acceso principal la vista, para sentirse escuchado, la otra persona debe mirarlo a los ojos: si el marido escucha atentamente a su esposa e incluso apaga la luz para escucharla mejor, esto no le llega a la "esposa" porque su marido no la mira a los ojos. Una persona así goza de una película porque la "ve", pero poco de un concierto porque se "escucha".

El canal del oído representa para estas personas sentirse escuchadas sólo cuando se les escucha, aunque no se les mire;

---

<sup>55</sup> Véanse las obras de J. Brinder y R. Bandler, así como de Luis Jorge González, ya citado.

incluso se sienten incómodas cuando se les mira. Obviamente, el escuchar un concierto y la música en general representa la entrada al rico mundo de los sentidos a través de este canal.

Por último, las personas con predominancia kinestésica necesitan del contacto corporal para sentirse escuchadas. En este caso, requieren que se les toque en la espalda, en la mano o una caricia para poder dejar entrar los mensajes afectivos. El contacto es predominante para la comunicación.

Descubrir lo anterior es muy importante para acceder a la comunicación íntima con las personas y poder sentirse amado. Por ejemplo, en la relación de pareja, saber descubrir el canal de acceso de su cónyuge y el propio, para hacerlo saber a la otra persona. Sin duda, nos evitaríamos muchas frustraciones en las relaciones más íntimas si descubriéramos lo anterior: cómo yo me siento amado y escuchado y qué es lo que la otra persona necesita.

Escuchar consiste en hacerle espacio interior a la persona que habla.

**L**a comunicación es un libre intercambio de dones. La persona que habla entrega el don de sí mismo mediante la revelación de sí mismo. La persona que escucha recibe este don en sus manos amables y comprensivas. Y esta respuesta de la persona que escucha es también un don que alienta y asegura una muy conveniente expresión de gratitud.

Cuando tú me escuchas, lo primero que tienes que hacer es olvidar tu propia vida para darme el tiempo que necesito. Escuchándome, me estás ofreciendo lo que constituye nuestra mayor necesidad: el aliento de una persona interesada en mí. A veces concibo esta realidad en función del espacio. El hombre o la mujer que escucha despeja su casa para que la persona que habla pueda mudarse ahí, para que tome asiento y extienda las piezas de su rompecabezas personal. La persona que escucha tiene que hacerle lugar a la persona que habla. La persona que sabe escuchar no es precisamente un cordero que se deja conducir al matadero por los virtuosos motivos de la autoinmolación. La persona que sabe escuchar quiere de veras saber quién es la persona que está hablando.

“Gracias por olvidarte de tus propias necesidades e intereses. Gracias porque has querido saber quién soy yo en realidad. Me has facilitado grandemente el compartir contigo mis espacios interiores”.

Tomado de *Que mi verdadero yo se ponga de pie, por favor*.

John Powell (2002). *Las estaciones del corazón*.

México: Obra Nacional de la Buena Prensa, A.C., págs. 241-242.

El que sabe escuchar a las personas posee un don muy valioso.

**L**a persona que sabe escuchar me da libertad para ser yo mismo. Me cuesta reconocer que tú eres diferente de mí. Mis pensamientos no son tus pensamientos. Mis miedos no son tus miedos. Mis preocupaciones quizá no encuentran eco dentro de ti. Las cosas que me provocan enojo y resentimiento quizá son cosas que tú puedes llevar fácilmente en tu corriente. . . Y a pesar de todo eso, tú respetas mi libertad para que yo sea diferente; para que yo tema lo que tú no temes; para que me preocupe de aquellas cosas que a ti no te causan preocupación; para que sienta resentimiento por aquellas personas a quienes tú compadeces.

La persona que sabe escuchar nos ofrece mucho más que la aceptación de nuestras diferencias. La persona que sabe escuchar llega a experimentar en nuestro lugar lo que estamos tratando de compartir con ella. La persona que sabe escuchar hace un esfuerzo por meterse dentro de nosotros, para mirar con nuestros ojos, para sentir nuestros temores, para revivir nuestras reacciones. A la persona que sabe escuchar le basta con decir: “Sí, claro” o “Comprendo”, para que nosotros nos sintamos inmediatamente comprendidos.

La persona que sabe escuchar nos ofrece el don de “la empatía”, que nos asegura que no estamos solos. Este don de salir de sí mismo y de estar tan cerca de nosotros es un don muy valioso.

Tomado de *Que mi verdadero yo se ponga de pie, por favor*.

# NO

No es no  
y hay una sola manera 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 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 de explicaciones y justificaciones,  
no es, No.  
No, tiene la brevedad de un segundo.  
Es un No, para el otro porque ya fue para uno mismo.  
No es No,  
aquí y muy lejos de aquí.

No, no deja puertas abiertas ni entrapa 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, no es una negación del pasado,  
es una corrección al futuro.  
Y sólo quien sabe decir No  
puede decir SI.

## Versión moderna del episodio 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 llegar 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 ése fue el final del proyecto de la gran torre.

## ¿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  
parecen presos 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.**