

## Taller de Comunicación Humana en el Programa Universitario para Adultos Mayores

Paula Eliçabe y Silvia Callejas (\*)

La explosión descomunal de la tecnología contribuyó a crear la ilusión de que hoy las personas estamos más cerca unas de otras, aunque en el trabajo cotidiano, en la escuela o cuando vamos a realizar algún deporte, a menudo vivamos situaciones que definimos como “molestas”, “conflictivas” o “costosas”, antes que “cercanas”, “amables” o “cordiales” reflexionar sobre cómo nos comunicamos puede aportar diferencias interesantes que promuevan una comunicación más eficaz.

El taller de Comunicación Humana se desarrolla en el Programa Universitario para Adultos Mayores (P.U.A.M.) desde su inicio hace ya 25 años y tiene por objetivo el proveer de herramientas comunicacionales que contribuyan a optimizar las relaciones. Vamos a presentar como ejemplo uno de los temas que trabajamos:

Acerca de la percepción de la ‘realidad’

Apenas tiene lugar un intercambio de comunicaciones se establece una situación social y tal intercambio se inicia en el momento en que las acciones de otro individuo son percibidas como respuesta –esto es, como evocadas por el mensaje del emisor y luego como un comentario sobre el mensaje- dando a quien lo envió la oportunidad de juzgar qué es lo que el mensaje significó para el receptor. (RueschJürgen).

Es fácil percatarse que si hablamos o pensamos sobre la percepción de una situación interaccional debemos definir nuestra propia posición como observadores. Cada individuo tiene un conjunto de experiencias que constituyen su propia historia personal y que le son peculiares y únicas, del mismo modo como lo son sus huellas digitales. Esto hace que a pesar de compartir muchas semejanzas, al menos algunos aspectos serán diferentes y peculiares a cada persona. Los modelos que creamos en el proceso de vivir están basados, en gran parte, en nuestras experiencias individuales y ocurre entonces que partes de nuestro modelo del mundo nos serán exclusivas a cada uno de nosotros. Estas maneras poco comunes que cada uno de nosotros adopta para representar el mundo constituyen un conjunto de intereses, hábitos, gustos, pautas y normas de conducta que son claramente propias y que constituyen el lugar de observación desde el cual vamos a ‘ver’ cada situación.

A veces observamos que distintas personas vivimos la misma experiencia y los relatos de nuestras percepciones son muy diferentes. Bandler y Grinder se preguntan: ¿Cómo es posible que diferentes seres humanos enfrentados con el mismo mundo tengan experiencias tan diferentes? ¿Qué algunas sean tan ricas y creativas y otras empobrecidas? La respuesta que encuentran es que los procesos que nos habilitan para manipular símbolos –es decir crear modelos- y que nos permiten sobrevivir, crecer, cambiar, y disfrutar, son los mismos que nos permiten mantener un modelo empobrecido del mundo.

De modo que los mismos procesos que nos permiten realizar las más extraordinarias y especialísimas actividades humanas son los mismos que bloquean nuestro crecimiento si cometemos el error de confundir el modelo con la realidad.

Al respecto podemos identificar tres mecanismos que utilizamos para crear “nuestros modelos”: la generalización, la eliminación y la distorsión. (Joseph O’Connor e IanMcDermott)

Generalización: Mediante la generalización, creamos nuestros modelos mentales tomando una experiencia como representativa de un grupo de experiencias.

La generalización es una parte básica del aprendizaje y de cómo aplicamos nuestro conocimiento a distintas situaciones. Reconocemos algo que ya conocemos y entonces sabemos cómo manejarlo. El riesgo está en tomar como representativo un

ejemplo equivocado, generalizarlo a otros muchos ejemplos y negarnos después a aceptar cualquier prueba de lo contrario.

Ej: La experiencia dolorosa específica “yo no le gusto a Luisa” puede generalizarse como “Yo no le gusto a las mujeres”, Otras frases que indican generalización pueden ser: “Nadie me presta atención”, “La gente me mandonea”, “Todo el mundo se siente así alguna vez”. “Es imposible confiar en las personas”

Eliminación: Somos selectivos respecto a nuestra atención. Mientras estamos despierto nuestros sentidos no dejan de recibir estímulos, y sería imposible prestar atención a todos y manejar tanta información, lo que hacemos es seleccionar y filtrar los estímulos según nuestro estados de ánimo, nuestros intereses, nuestras preocupaciones y nuestro estado general de lucidez.

Ejemplos de frases en que se percibe la eliminación: “Mi padre está furioso” (¿de qué?, ¿con quién?). “Me cuesta comunicarme” (¿Con quién?, ¿acerca de qué?). “No sé qué hacer” (respecto de qué/quién?)

Distorsión: Se da cuando cambiamos la experiencia, amplificando algunas partes y disminuyendo otras. Cuando distorsionamos los acontecimientos damos más importancia a unas experiencias que a otras. No es nada malo, pero puede confundirnos. Es demasiado fácil reinterpretar las experiencias para que sustenten determinadas ideas preconcebidas.

Cuando eliminamos, distorsionamos y/o generalizamos, hacemos construcciones.

Construcción: Vemos algo que no existe. Ver es creer. Nos resulta muy fácil construir posibles explicaciones de los hechos y confundir las conexiones que establecemos con el mundo real. A posteriori, cualquier cosa es racional. Tendemos a establecer un vínculo entre la causa probable y el posible efecto, limando las aristas de una historia que queremos que sea verdad. Prácticamente siempre, la ambigüedad lleva a la construcción. Al igual que los adivinos leen el porvenir en las hojas de té, nosotros interpretamos la ambigüedad encontrando patrones y significados diversos en los hechos más oscuros y aleatorios.

Nuestra dificultad no radica en realizar estas construcciones (dado que inevitablemente las hacemos), la dificultad aparece cuando no nos damos cuenta de que esa es sólo “mi versión” de la realidad y no la realidad misma.

“En el pensamiento postmoderno lo importante no son los hechos sino sus interpretaciones... En la renuncia al mito absoluto de la verdad y en la apertura a la multitud de mitos que constituyen el ser-tiempo-lenguaje, resuena la prescripción evangélica del amor.” Gianni Vattimo.

(\*) Especializadas en “Comunicación Humana”, Profesoras de los Talleres de Comunicación y Sistemas Humanos niveles I,II,III en el ámbito del P.U.A.M.