

# Red para la Promoción de la Convivencia en los Gobiernos Locales



## Tokiko Gobernuetan Bizikidetzaren Sustatzeko Udal Sarea

PUENTES HACIA EL DIÁLOGO (II): AXIOMAS DE LA COMUNICACIÓN HUMANA  
ELKARRIZKETARANZKO ZUBIAK (II): GIZA KOMUNIKAZIOAREN AXIOMAK

Tras haber iniciado en el boletín número 40 esta trilogía sobre la comunicación con la "Comunicación No Violenta", continuamos adentrándonos en la Teoría de la Comunicación Humana, elaborada por profesionales del Mental Research Institute de Palo Alto (California) en el libro del mismo nombre: *Teoría de la Comunicación Humana*<sup>1</sup>.

**Axioma 1: No es posible no comunicarse.**

Nadie podría negar que existe algo que sea lo contrario de conducta, o dicho de otra forma, que es imposible no comportarse. Ahora, si aceptamos que todo comportamiento tiene valor de mensaje y que es por tanto comunicación, podremos deducir que no se puede dejar de comunicar. La NO comunicación no existe. Se entiende que cualquier acción influye sobre

el resto, "comunica" algo, y cuando decimos cualquier acción, esta puede ser por presencia o por ausencia.

Pensemos en el momento en el que nos subimos a un avión. El hecho de cerrar los ojos, de mirar hacia la ventanilla o de ponernos unos auriculares comunica nuestro deseo de relajarnos y descansar, en definitiva, de no hablar, lo que normalmente (salvo excepciones) suele ser entendido por quien vuela junto a nosotros/as.

Teniendo en cuenta por tanto, que es imposible no comunicar y que toda conducta es comunicación, deberíamos dejar de lado frases recurrentes tales como: "no se comunica conmigo" cambiándola por: "qué querrá decir con ese silencio".

**Axioma 2: Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto de relacional tales que el segundo califica**

<sup>1</sup> Watzlawick, P. (1997). *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona: Herder Editorial.

### CONTENIDOS

- ARTÍCULO
  - PUENTES HACIA EL DIÁLOGO (II): AXIOMAS DE LA COMUNICACIÓN HUMANA
  - ELKARRIZKETARANZKO ZUBIAK (II): GIZA KOMUNIKAZIOAREN AXIOMAK
- LITERATURA AIPAMENA
  - TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN HUMANA
- AGENDA



al primero y es, por ende, una metacomunicación.

El siguiente axioma nos lleva a considerar que toda comunicación se realiza a dos niveles que actúan simultáneamente. Un nivel de contenido (comunicación) que viene referido a la literalidad del mensaje y otro sería el nivel de relación entre las personas (meta-comunicación). El primero está incluido y determinado por el segundo que es el que otorga sentido a la comunicación.

Siguiendo un ejemplo de Watzlawick, la pregunta "¿son reales esas perlas?", puede ser entendida de muchas formas, y ellas dependerán de la relación existente, pues puede implicar una relación cordial y amistosa, una actitud competitiva o una relación comercial formal.

El aspecto relacional sería por tanto como las instrucciones para entender el mensaje.



Afirma Watzlawick (ob. cit.) que la capacidad para meta-comunicarse de manera adecuada es condición sine qua non de la comunicación eficaz.

**Axioma 3:** La naturaleza de una relación depende de la puntuación de las secuencias de comunicación entre los comunicantes.

La "puntuación de secuencia de hechos" significa que las personas interpretamos lo que ocurre ordenando los hechos de modo lógico, pero desde una perspectiva personal, es decir, de modo arbitrario. Por eso puede haber tantas "puntuaciones de secuencias de hechos" como personas. Cuanto más se aproximen más fácil será el entendimiento, basado en una interpretación de la realidad compartida.



**Axioma 4:** Los seres humanos se comunican tanto digital como analógicamente.

Existen dos modos básicos de comunicación humana, la analógica y la digital. El lenguaje analógico o no verbal estaría compuesto por el lenguaje corporal (posturas, gestos, expresión facial...) y por el metalenguaje o paralenguaje (entonación, ritmos, cadencia...). Es un lenguaje ambiguo y transmite el aspecto relacional del mensaje.

Por su parte, el aspecto digital se refiere a la comunicación verbal. Evolutivamente más reciente, existe una relación arbitra-

ria entre la palabra y lo que nombra. La comunicación digital resulta de gran importancia en la transmisión del contenido pero no en el campo relacional.

Kontuan izan dezagun, beraz, ezinezkoa dela ez komunikatzea, eta jorkaera oro komunikazioa dela. Utz dezagun alde batera, beraz, hainbeste erabiltzen dugun esaldi hori: "izan ere, ez da nirekin komunikatzen" eta alda dezagun honen truke: "zer esan nahiko du isiltasun horrekin".

**Axioma 5:** Todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios según estén basados en la igualdad o en la diferencia.

En el caso de la relación simétrica, las personas participantes tienden a igualar especialmente su conducta recíproca. Puede producirse una escalada de lucha continua que siempre tenderá a la igualdad.

En el caso de la relación complementaria, la conducta de una de las participantes complementa la de la otra persona, basándose la relación en la diferencia. En una relación complementaria hay dos posiciones distintas, pudiendo ésta estar establecida por el contexto social o cultural (madre-hijo, maestro-alumna, mé-





dico-paciente...) Es importante resaltar el carácter de mutuo encaje, ninguno de los participantes impone al otro una relación complementaria, sus definiciones de la relación encajan.


Con estos axiomas, Watzlawick (ob. cit.) y sus colaboradores introducen una nueva forma de acercarnos al proceso comunicacional, un proceso vivo en el tanto la persona receptora como la emisora se con-

funden, en el que el juego pasa a ser circular y en el que la responsabilidad de la comunicación pasa de ser individual a compartida.

El uso de estos axiomas nos ayudará a comprender mejor qué pasa en la relación, lo que ayudará también en la gestión del conflicto. ■



### anímate a participar en nuestro | anima zaitetz gure blogean parte hartzera



En la Fundación Gizagune queremos mantenerte informado y a la última. Tu opinión cuenta. *Esto es más que leer.* "Blog Gizagune 2.0"

Gizagune Fundazioak informatuta eta egunean-egunean izan nahi zaitu. Zure iritzia kontuan hartuko dugu. Hau ez da soilik irakurtzea. "Gizagune Bolga 2.0"

<http://www.fundaciongizagune.net/index.php/blog/index>



## ELKARRIZKETARANZKO ZUBIAK (II): GIZA KOMUNIKAZIOAREN AXIOMAK

Komunikazioari buruzko trilogia honi Komunikazio ez-bortitzak eman zion hasiera; zenbaki honetan jarraipena emango diogu eta Giza Komunikazioaren Teorian barrena joango gara Palo Alto Institutuak, Mental Research Institutek, landutakoa abiapuntutzat hartuz. Izen bereko liburuan oinarrituko dugu artikulua: Giza Komunikazioaren Teorian.

**I. Axioma:** Ezinezkoa da ez komunikatzea.

**II. Axioma:** Komunikazio orok du eduki alderdi bat eta harremaneko alderdi bat, zeinetan bigarrenak lehenengoa kalifikatzen baitu, eta, hori dela eta, metakomunikazio bat da.

**III. Axioma:** Harreman baten izaera komunikatzaileen arteko komunikazio sekuentzien puntuazioaren arabera da.

Komunikazioa etenik gabeko sekuentzia da eta, bertan, parte-hartzaileek sekuentziak puntuatzen dituzte: non hasten diren, non amaitzen diren... Sekuentziaren pun-

tuazioari buruzko adostasunik ez dagoenean azaltzen da zailtasuna, eta hori izaten da harremanetan gatazka askoren iturri.



**IV. Axioma:** Gizakiak modu digitalean nahiz analogikoan komunikatzen dira.

Komunikazio orotan bi lengoia mota desberdindu ahal ditugu, analogikoa eta digitala.

**V. Axioma:** Komunikazio-trukaketa guz-

tiak simetrikoak edo osagarriak dira, berdintasunean ala desberdintasunean oinarrituta dauden.

Harreman simetrikoaren kasuan, parte-hartzaileek bereiziki euren elkarrekiko jokoera berdintzera jotzen dute.

Jokaera osagarrian, berriz, parte-hartzaile baten jokaerak besteara osatzen du, eta harremana desberdintasun maximoan oinarritzen da.

Axioma horiek hartuta, Watzlawick-ek eta bere lankideek komunikazio-prozesura hurbiltzeko modu berri bat sartzen dute, prozesu bizi bat; hemen, hartzailea eta igorlea nahastu egiten dira. Jokoa zirkularra izango da orain, eta komunikazioaren ardura banakoa izatetik elkarbanatua izatera pasako da.

Axioma hauen erabilerak lagundu egingo digu harremanean zer gertatzen den ulertzen, eta horrela, gatazkaren kudeaketan ere lagunduko digu. ■

# LITERATURA AIPAMENA

## Teoría de la comunicación humana

Interacciones, patologías y paradojas.

Se analiza la importancia especial de la paradoja y la contradicción en la comunicación humana, tanto desde el punto de vista de la patología como de la terapia. La conducta perturbada es vista como una reacción comunicacional ante una situación que tiene determinadas propiedades, y no como una enfermedad localizada en la mente del individuo. Se discute también la famosa teoría del doble vínculo sobre la esquizofrenia, y se ejemplifica la situación contradictoria que caracteriza al doble vínculo en unas variadas situaciones interpersonales, incluida la psicoterapia. En el último capítulo se establece una comparación entre la teoría de la comunicación y el punto de vista existencial.

Dentro de la nueva literatura sobre los fenómenos de la comunicación humana, este libro está ya en camino de convertirse en un clásico. ■



### Fitxa Teknikoa:

Izenburua:

Teoría de la comunicación humana

Idazlea: Paul Watzlawick

ISBN: 978-84-254120-5-9

Urtea: 1997

Orrialde Kopurua: 264

Editoriala: Herder

## AGENDA

### ■ "Reconciliación de la convivencia, lo que nos toca personal y socialmente"

Fecha: 25 de febrero

Lugar: Bilbao

Precio: 40 €

Organiza: Baketik

Imparten: Maite Aseginolaza, Pello Sarasua, Jonan Fernandez

Objetivos: Su contenido hace un recorrido por tres módulos: centrar, para situar los puntos de partida; personalizar, para entender las implicaciones de la reconciliación en primera persona; y socializar, para identificar los presupuestos que necesitan ser compartidos.

Programa: <http://www.baketik.org/images/stories/fichacast.pdf>

web: <http://www.baketik.org/es/todo-el-programa/769>

### ■ "Ciclo de Tertulias Activas: Resolución de Conflictos"

Fechas: 16 al 30 de enero

Lugar: Bilbao

Organiza: Amikeco

Características: 16 enero: Comunicación interpersonal I: Aspectos básicos.  
30 enero: Comunicación interpersonal II: Origen del conflicto.

Información: 656-798-435 / [bilbao@amikeco.es](mailto:bilbao@amikeco.es)

web: [www.amikeco.es](http://www.amikeco.es)

### ■ "Después de la Paz"

Fecha: 20 de enero

Lugar: Valencia

Organiza: Contrast

Lo propone: Alba Herrera / [CanalSolidario.org](http://CanalSolidario.org)

Temas: Derechos humanos, Comunicación social, Paz y conflictos, Cultura y arte social, Sociedad civil, Países

web: <http://www.contrast.es/archivo/despues-de-la-paz/#more-510>

Información: [www.canalsolidario](http://www.canalsolidario)

### ■ "Master en Inteligencia Emocional y Programación Neurolingüística"

Tipo: curso a distancia

Duración: 600 horas

Precio: 900 €

Organización: euroinova bussines school

Resumen: Las técnicas de control y las habilidades de inteligencia emocional son prácticas y destrezas fundamentales en situaciones donde confluyen varias personas y en concreto en el aspecto laboral, así el curso se convierte en una oportunidad solvente para aquellos que aún integrados perfectamente en su puesto de trabajo deban actualizar y ampliar conocimientos o ejercitarse en nuevos aspectos como los que presentamos.

Información: <http://www.euroinova.es/Master-Inteligencia-Emocional-Pnl>

### ■ "Curso On-line de Mediación Intercultural"

Tipo: online

Objetivos: Conocer los aspectos más relevantes de la Mediación Intercultural así como las técnicas y herramientas más frecuentes. / Trabajar aspectos tanto encaminados a la prevención, como a la resolución de conflictos socio-culturales, teniendo como eje la filosofía intercultural

web: <http://www.cruzroja.es>

[www.elkargunea.net](http://www.elkargunea.net)

Si quieres recibir el Boletín Elkargunea por e-mail solicítalo en:

[info@fundaciongizagune.net](mailto:info@fundaciongizagune.net)

Edición y Dirección:

Fundación Gizagune

Si no deseas que te enviemos el Boletín

Elkargunea Agerkaria háznoslo saber en:

[info@fundaciongizagune.net](mailto:info@fundaciongizagune.net)



[www.fundaciongizagune.net](http://www.fundaciongizagune.net)