



**Tutor:** Dr. Antonio Tula  
**Módulo:** NEGOCIACIONES FAMILIARES  
**Maestrando:** Patricio Rebolledo Schmidt  
**Fecha:** Enero 26 de 2011

**ENSAYO:**

**“LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACION EN LAS DISPUTAS FAMILIARES”**



*“Si yo ignoro el valor de las palabras, seré como un extranjero para el que habla, y el que habla será como un extranjero para mí”*

*(1 Corintios, 14,11)*



## **INTRODUCCION**

Siempre me he sentido fascinación por la comunicación entre las personas.

De niño jugaba a construir teléfonos con vasos plásticos unidos por una pitilla.

Cuando era adolescente, con un par de auriculares telefónicos, alambre de timbre y un par de pilas construí un par de citófonos para comunicar una de las habitaciones de mi casa con la cocina. También fabriqué una radio galena con una bobina de cobre, unos diodos, unas resistencias y una antena. Era maravilloso sintonizar una radioestación sin ninguna otra energía que la proveniente de la misma onda que llegaba hasta el aparato construido por mí.

Ahora que soy adulto, en mi experiencia como mediador me ha tocado ver cómo las familias se comunican de las más diversas formas y modos. Me resulta atractivo profundizar este tema porque lo considero de gran importancia para poder enfrentar con más posibilidades de éxito una mediación.

Propongo que existen distintos niveles de profundidad en la comunicación; si somos capaces de distinguir en qué nivel estamos comunicándonos con nuestros usuarios o “clientes”, existen mayores probabilidades de éxito.

A poco andar en una sesión de mediación, pronto nos daremos cuenta de que existen ciertos estereotipos que van dando indicios de cómo es la estructura comunicacional de nuestros mediados.

Les invito a revisar en las siguientes líneas, cómo son y en qué consisten estos distintos niveles de la comunicación humana y cómo su detección temprana nos permite intervenir con mejores posibilidades de éxito.



## DESARROLLO

Planteo que la sola comunicación digital, léase “las puras palabras” no constituyen de ninguna manera una comunicación interpersonal. Según hemos aprendido en este curso, es muy importante ver qué es lo que se quiere comunicar atendiendo a los signos de la comunicación analógica.

En efecto, esta comunicación analógica (los aspectos gestuales de la comunicación) es aprendida por nosotros desde antes que empecemos a utilizar el lenguaje verbal.

Vuelvo a mi experiencia radiofónica infantil: Los dos modos de comunicación anteriormente descritos se dan juntos, unidos en una sola realidad; se podría hacer una analogía con la onda de radio: el mensaje verbal viene “pegado” a una onda que puede ser “de amplitud modulada” o de “frecuencia modulada”, no resulta difícil distinguir una de otra, si tenemos el oído aceptablemente educado en la escucha radial, sabremos distinguir una radio AM de una FM.

Sin embargo, no es tan fácil distinguir el lenguaje analógico. Aquí es donde ocurre la mayoría de las disputas familiares, y es donde se generan la mayor parte de los conflictos interpersonales.

Veamos por qué sucede esto.

La comunicación humana posee distintos niveles de profundidad.

El nivel más elemental de la comunicación es meramente narrativo de hechos o secuencias referidas a lo acontecido, es una narración objetiva como lo haría alguien que relata una noticia y trata de ser “científicamente objetivo”, sin añadir ni quitar nada del relato. Podríamos decir que se trata de una comunicación a nivel de información.

Como aquí no hay interpretación de los hechos por parte del hablante, no podemos saber nada del sujeto que habla, de cómo siente, cómo reacciona, etc.

Nos sucede a menudo en la mediación: uno de los comparecientes comienza a relatar hechos de lo que ha sucedido, y eso en realidad no es útil para nosotros, porque la mediación está más referida al futuro que al pasado, a la interacción misma de los sujetos, no nos sirven relatos aislados y objetivos tipo locutor de noticias.

En un segundo nivel consideraría la comunicación “especulativa”, que es aquella donde junto con un relato se van transmitiendo mensajes “subliminales” que no pasan desapercibidos para un mediador medianamente experto: se trata de una interpretación personal de los hechos del pasado que se tiñen con mensajes de culpabilidad hacia el otro. Se pretende manipular al otro, incluso al propio mediador. Es lo que conocemos como “la colonización de la mediación”. Esta es la razón por la que ningún juez concede entrevistas previas a la audiencia a uno de los comparecientes de un juicio.

Este tipo de comunicación, bien llevado, es decir, despojado de toda malicia, puede ser utilizado para inculcar ejemplos y marcar pautas valóricas al interior de las familias.

Comunicación emotiva (profunda): Se da cuando mientras se transmite la información o los hechos, se transmiten también sentimientos, afectos, emociones, estados de ánimo.



Es una comunicación más íntima, con la que se expresan sentimientos, se gratifica, el otro conoce tus valores personales sobre lo que expresas, se transmite qué nos hace sentir en un momento dado algo, etc. Este último nivel supone una verdadera comunicación humana; cuando esto falta, el proceso de comunicación es incompleto. La falta de niveles profundos de comunicación familiar tiene efectos como: no saber qué quiere el otro, qué necesita, qué busca, de qué es capaz, se produce pobreza emocional en el comportamiento, falta de ternura expresada y sentida, búsqueda de tales gratificaciones en otro lugar...

Considero muy importante que todo mediador debe manejarse muy bien en estas materias, que fueron muy bien abordadas en este curso, con gran abundancia de bibliografía y links a páginas muy buenas de Internet que ilustran a fondo estas temáticas.

Otro punto interesante son los cinco axiomas de la comunicación de Watzlawick, del cual el que me agrada más es el de los dos niveles de la comunicación humana: el nivel del contenido y el nivel relacional de toda comunicación.

En el anterior trabajo del módulo 6, Teoría y Práctica de la Mediación, a cargo del Dr. Antonio R. Tula, en el mes de enero del presente año, realicé un análisis de los videos sobre los casos mediados y actuados de "María y Roberto" y "Laura y Ramiro". En dicho trabajo me explayé bastante sobre este tema que en verdad me apasiona, y allí explicaba en detalle estos aspectos interesantes de la relación humana como son los axiomas de la comunicación, de los cuales me atrae profundamente estos niveles de los contenidos y de la relación.

No es necesario decir que disfruté mucho escribiendo ese trabajo, porque este tema de verdad me apasiona.

Ahora bien, me parece muy importante señalar algunos aspectos psicológicos de la comunicación: la percepción.

Todos sabemos que la percepción es la sensación interior que proviene de la impresión de los sentidos. De esta manera cada persona llega a formarse de una base de datos que constituye el conocimiento del mundo. Son los "paradigmas" de que habla el Licenciado Fernando Godoy Molina en las diapositivas del curso "Teoría del Conflicto", de los apuntes de este curso.

Un paradigma que no sea abierto a la posibilidad de cambio queda anquilosado, contribuye a que la persona se quede pegada al pasado, y los mediadores sabemos que del pasado provienen los problemas, no las soluciones. En este tipo de paradigma encontramos "las posiciones", que constituyen un verdadero lastre en la mediación. Frente a este tipo de situaciones lo único que nos queda es poner el centro del foco en "los intereses", como diría el modelo Transformativo de Bush y Folger, del modelo de Harvard.

La percepción es un proceso bastante complejo y precede a la comunicación.

La comunicación puede verse interferida por factores que distorsionan la percepción: factores fisiológicos: expresarse mal, tener problemas de audición, y también por nuestros estados anímicos: euforia, serenidad, vergüenza, miedos, prejuicios.

A su vez, nuestros paradigmas pueden ser tan conservadores que lleguen a paralizar cualquier comunicación que tienda a la modificación de patrones de conducta indeseados.

El rol del mediador es fundamental para encauzar la comunicación tratando de limpiarla de estos factores contaminantes que la enturbian y para restablecer los equilibrios cuyo desbalance genera diferencias de poder.



Por esta razón no es cierto que el mediador deba adoptar un rol pasivo de escucha, como a muchos de nosotros nos enseñaron en un curso de mediación de hace algunos años.

En toda percepción concurren elementos psicológicos: la sensación captada por los sentidos está ligada a nuestro constructor interior basado en cómo hemos aprendido a captar lo que el mundo exterior es, esto es, la estructuración simbólica que todos poseemos. A su vez estos elementos provenientes del exterior, matizados en la profundidad de nuestro ser en base a lo adquirido, provocan resonancias en nosotros: nos emocionamos, nos dan rabia, nos causan tristeza, ira o bien nos conmueve hasta las lágrimas. (1)

Aquí ocurren algunos procesos que pueden producir problemas en las mediaciones: el desborde de los procesos emocionales.

A la luz de lo aprendido en este valioso curso podemos señalar que una dosis justa de emoción es buena, pero si ésta se descontrola es imposible continuar con la mediación.

Por esta razón el mediador ha de tener bien desarrollada la “inteligencia emocional” (3)

En las diapositivas electrónicas aportadas por este curso, “Formación Completa en Mediación”, preparadas por el Centro de Mediación y Capacitación “REDES ALTERNATIVAS” al que tengo la suerte de pertenecer, se describe en detalle el proceso de participación que las percepciones tienen en todo conflicto.

Lo interesante de este estudio es que dependiendo de la percepción que tengan nuestros mediados (cada uno viene a la mediación con una percepción diferente), vamos a enfrentarnos a distintos tipos de conflicto, y por lo tanto debemos manejar distintos modelos de intervención posibles, o como señala el doctor Antonio Tula en uno de sus apuntes del curso, “diferentes hipótesis acerca del conflicto”.

En las diapositivas anteriormente citadas está muy bien explicado el tema de cómo nuestras percepciones retroalimentan la comunicación; dado nuestra formación como mediadores “sistémicos”, entendemos que podría darse un caso de retroalimentación positiva, que sea propiciadora del cambio; pero también podría darse una retroalimentación negativa, tendiente a la homeostasis, de que “todo siga igual”.

Esto es lo maravilloso de la teoría general de sistemas que hemos estudiado en este curso, porque al final, la retroalimentación viene a exteriorizarse en comunicación.

De aquí surge otra especialidad: la terapia sistémica.

Este tema está muy bien abordado en otro de los apuntes del curso: “INTRODUCCIÓN A LA SISTÉMICA Y TERAPIA FAMILIAR, del profesor Luis Cibanal.

Nuevamente se recurre a la analogía tomada de la electrónica, para decir que el individuo es como “una caja negra”, en la que no se puede entrar, como no se puede desarmar con facilidad un disco duro, pero basta con examinar sus entradas y salidas, procesos al fin y al cabo, interrelacionados con otras variables.

Lo anterior nos enseñó que no es posible tomar al individuo en su soledad para intentar explicaciones que den cuenta de su conducta. Por lo tanto no se debe atacar el síntoma como si eso solucionara todo, sino que el síntoma es “la punta del iceberg”. Otra diferencia que descubrí es que con la metodología tradicional, no sistémica el enfermo se considera al más débil del grupo.



En cambio, el enfoque de la terapia sistémica nos enseña que en realidad el enfermo, “la punta del iceberg” es en realidad el más fuerte, porque es el que se atreve a romper con un esquema disfuncional familiar.

El aporte de la visión sistémica de la terapia familiar es verdaderamente revolucionario: lo que antes podía ser considerado como un tipo enfermo, ahora, al prevalecer el conocimiento del conjunto esa misma persona podría ser considerada normal, y su conducta podría ser considerada como una respuesta a una realidad conflictiva e insostenible.

Pero he aquí que surge la gran debilidad de nuestro sistema nacional de mediación: en nuestro país la mediación está tan judicializada (lo que espero sea la materia de mi tesis), que es prácticamente imposible acceder desde la mediación a terapias familiares o individuales de calidad, porque los mediadores simplemente no pueden derivar a nadie a ningún centro de salud psicológica, porque eso es labor reservada a los Juzgados de la Familia. Entonces cuando nosotros detectamos casos que necesitan derivación, nadie nos escucha: cuando he intentado acudir al Centro de Salud Mental, la respuesta es: lo sentimos, sólo el Juzgado puede solicitar lo que usted necesita. Lo mismo dígame de las OPD (Oficina de Protección de los Derechos de la Infancia), la respuesta es exactamente la misma; uno se ve obligado en tal situación a judicializar totalmente la mediación, dejando prácticamente nulo el acuerdo.

Pero aún así, el sistema estatal adolece de serias falencias en este tema: nuestro Centro de Salud Mental atiende en una misma fila a enfermos neurológicos, a pacientes de tratamientos psicológicos, a pacientes psiquiátricos; y lo que es aún peor, con una mezcla de pacientes de todas las edades. En realidad inspira terror y deseos de huir lejos más que acudir a una terapia. Es un gran problema.

#### Webgrafia

<http://www.uhu.es/cine.educacion/didactica/0062percepcionaprendizaje.htm>

1.- <http://www.monografias.com/trabajos18/la-percepcion/la-percepcion.shtml>

3.- presentación en Power Point del Licenciado Fernando Godoy Molina “Teoría del Conflicto;

<http://psicologia.laguia2000.com/psicologia-social/terapia-familiar-sistemica>