

COMUNICACION DE CALIDAD EN LA PAREJA Y EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Roberto Roche Olivar

Facultat de Psicologia. Universitat Autònoma de Barcelona
08193 - Bellaterra (Barcelona)

This article presents a model of the qualitative aspects of marital communication, that may also have applications to interpersonal relations in general. It presents a taxonomy of influential factors in the qualitative aspects of communication with definitions of the operative components. All of this makes up a diagnostic program for marital communication and its optimization prior to intervention.

Key words: communication, marital therapy, interpersonal relationships

INTRODUCCION: COMUNICACION DE CALIDAD EN LA PAREJA

Entendemos la comunicación como una variable constructora y a la vez dependiente de la autoestima, como vehículo de expresión del afecto/cohesión, como medio para el manejo conyugal y familiar de la gestión y finalmente como estructurador de las reglas familiares.

Si bien la centralidad de la comunicación en la dinámica de la pareja es bien asumida por todos los autores, su operacionalidad no resulta fácil por tratarse de un concepto multidimensional.

Lógicamente la complejidad puede ser mayor si queremos acotarla desde una perspectiva calificadora hacia la optimización.

El tema de la “calidad” referido, sobre todo a la globalidad de la vivencia de la relación de pareja ha visto acrecentado el interés de los investigadores desde los últimos años 70 (Lewis, Spanier, 1979).

Los estudios de los años recientes se han interesado, sobre todo, por un desarrollo conceptual, viendo la calidad de la relación conyugal no sólo como una variable dependiente sino, a la inversa, como antecedente de actitudes y conductas.

De todos modos, a pesar del incremento de los estudios, el avance conceptual ha sido poco por cuanto el esfuerzo por dimensionarlo ha producido muchos solapamientos con otros constructos. Por ello algunos autores prefieren tratar la

calidad conyugal solamente como evaluación global de la propia pareja.

Si tratamos de llevar este concepto a la comunicación, la empresa no resulta más fácil. Los terapeutas y especialistas, describen características aisladas de la buena comunicación en la pareja basándose en su experiencia directa, puesto que el trabajo teórico o empírico realizado hasta ahora para lograr una conceptualización integrada y estructurada de la comunicación de calidad y las conductas que la definen, ha sido escaso.

Montgomery (1981) define la comunicación de calidad “como el proceso interpersonal, transaccional y simbólico por el cual los miembros de una pareja logran y mantienen un entendimiento mutuo”.

Comunicación de calidad es un constructo abstracto. Como tal, debiera ser posible, describiendo todos sus componentes, configurar un formato o pre-modelo. Nosotros hemos propuesto (Roche, Arozarena, 1988, 1989) uno, conjunto de una taxonomía de factores o dimensiones.

CUESTIONES Y VARIABLES PREVIAS

Una primera reflexión respecto al modelo que proponemos es la de que la comunicación conyugal e interpersonal no está constituida sólo por diálogos profundos, densos de significado, o muy importantes para la relación o para la toma de decisiones conjunta. Cabe pensar que las relaciones conyugales, así como las interpersonales, emplean habitualmente diálogos muchos más ligeros, superficiales y en cualquier caso frecuentes, cotidianos, que participan de un patrón de redundancia o repetición estimulado por las situaciones habituales y cotidianas y, a la vez, de un peso o importancia bajo para los interlocutores.

Así podríamos referirnos a una variable de *implicación emotiva* que podría diferenciar situaciones diversas. Nosotros destacaríamos aquí dos tipos de comunicación diversas:

1) *Profunda*, caracterizada por una implicación emotiva fuerte ligada a una privacidad e intimidad de la díada.

2) *Ligera*, caracterizada por una implicación emotiva baja y cuya función sería sobre todo la de establecer mantener y disfrutar de las relaciones interpersonales y sociales cotidianas.

Aquí podríamos cuestionarnos si en el tipo “ligero” nos podemos plantear una consecución de calidad del mismo modo que lo hacemos respecto al tipo “profundo” para el que está diseñado el modelo que sigue a continuación.

Un segundo grupo de variables previas que proponemos es el de la *implicación cognitiva* referida a ciertos niveles de consciencia e intencionalidad. Así diferenciaríamos:

1) Nivel de alerta o consciencia de los interlocutores sobre el contenido de su conversación.

2) Nivel de intencionalidad

3) Nivel de alerta o consciencia de los interlocutores sobre la interacción en sí misma. Próxima a una cierta metacognición.

Un tercer grupo de variables podrían referirse a la *fuerza del vínculo* entre las personas interactuantes. El tratamiento que diéramos a esta variable nos permitiría generalizar este modelo, inicialmente diseñado para parejas, a otras relaciones interpersonales. Así podemos diferenciar díadas dentro de:

- 1) la pareja
- 2) la familia nuclear
- 3) las amistades íntimas
- 4) los compañeros de trabajo
- 5) la familia ampliada
- 6) otras amistades generales
- 7) los conocidos
- 8) personas por conocerse

Como puede observarse estas relaciones están ordenadas según una *fuerza de vínculo* que operativizamos según la *cotidianidad vs. esporadicidad* de sus interacciones. La cotidianidad sería máxima en el primer sistema disminuyendo hasta el octavo en donde se daría la máxima esporadicidad.

Esta variable impone ciertas matizaciones importantes en la aplicación de los factores del modelo. (Ver Gráfica en pág. 13)

DEFINICION Y JUSTIFICACION DE LAS DIMENSIONES Y ELEMENTOS QUE LAS COMPONEN.

Antes de pasar a analizar las diversas dimensiones, hay que hacer notar que hallaremos unas que son plenamente relacionales y otras que aparecen como más individuales. Es bien conocido que en la realidad interaccional, todas las dimensiones responden a una dialéctica relacional sistémica y muy compleja por lo que es difícil querer atribuir mayor peso o influencia a uno de los miembros.

La estructuración de las dimensiones que siguen a continuación contempla, pues, que en todas ellas se da una relación dialéctica sistémica de los miembros de la pareja y que la presencia de una dimensión y su incremento (excepto en alguna cuyo limite se expresará) en cualquiera de los individuos, producirá consecuencias, siempre positivas, para la comunicación de calidad.

1. DISPONIBILIDAD EN EL RECEPTOR.

Entendemos que los primeros momentos de toda interacción comunicativa deben ser acertados pues, muchas veces, condicionan todo el proceso subsiguiente. Es lógico pensar que el Iniciador-Emisor ya tiene la disponibilidad positiva, pero no siempre halla esa disponibilidad en el Receptor.

Es un elemento, pues, importante esta disponibilidad del Receptor que entendemos como una actitud positiva habitual de éste para aceptar la interacción.

Le supone, generalmente, esfuerzo para interrumpir el flujo de su conducta actual. Así la definiríamos como:

1.1. Que el Receptor se caracterice por una frecuencia en dejar su actividad para atender al Emisor.

2. ADAPTABILIDAD Y OPORTUNIDAD DEL INICIADOR.

Muy ligada a la anterior dimensión, como ya se desprende de lo dicho, es ésta que compete al Iniciador-Emisor. Se compondría de los elementos siguientes:

2.1. Que el Iniciador observe que el estado de ánimo del Receptor sea adecuado al contenido de la comunicación que pretende iniciar.

2.2. Que el propio estado de ánimo del Iniciador también sea adecuado.

2.3. Que la actividad del Receptor no sea incompatible con el acto de la comunicación.

2.4. Adecuación del contexto ambiental:

- Espacio y territorio sin interferencias, ruidos o incomodidades.
- Tiempo a disposición suficiente.

3. VACÍO DENTRO DE SÍ EN EL RECEPTOR PARA LA ACOGIDA TOTAL DEL OTRO.

Para que el Emisor halle una total receptividad, es preciso que el Receptor se ponga en actitud activa de vaciarse momentánea y puntualmente de sus esquemas, de sus interpretaciones, de su circunstancia e incluso de sus problemas.

Esta actitud que aparece, en principio, en función del otro, de hecho resulta, inmediatamente, de un gran enriquecimiento propio. La personalidad abierta con vocación de universalidad, en ese ejercicio, a partir de experiencias distintas de su limitado espacio psíquico se va curtiendo en la capacidad de comprensión, de “contención” cada vez más amplia.

3.1. Liberación de los contenidos y emociones inmediatamente anteriores al proceso de comunicación actual.

4. EMPATÍA.

Habilidad de un miembro de la pareja para tratar de percibir según la perspectiva del otro, comprender según sus coordenadas conceptuales (empatía cognitiva), y sentir sus emociones (empatía emocional).

La empatía es posible y se desarrolla gracias a la comunicación y, a la vez, cuanto mayor es entre dos personas, el circuito de la comunicación se hace más corto, es decir se necesitan menos unidades de información para intercambiar significados entre ellos.

Este factor se podría definir a partir de los siguientes elementos:

Por parte de ambos comunicantes, cuando actúan de Receptores:

4.1. Respuesta de feedback caracterizada por la expresión de estar percibiendo

FACTORES	
MODOS: (Actitudes y conductas).	FACTORES.
PREVIOS A LA COMUNICACION :	1. Disponibilidad en el receptor (NAVRAN, 1967). 2. Oportunidad del iniciador (contexto y situación. (MONTGOMERY, 1981).
DURANTE EL PROCESO:	3. Vacío dentro de sí en el receptor para la acogida total del otro. (ROCHE, 1977). 4. Empatía. (NUNNALLY, 1971) 5. Vivir el presente con plenitud (la comunicación que se está realizando) por parte del iniciador y del receptor. (ROCHE, 1977). 6. Confirmación del "otro". (MONTGOMERY, 1981). 7. Valoración positiva. (ROCHE, 1977). 8. Escucha de calidad (ROCHE, AROZARENA, 1988) 9. Emisión de calidad (ROCHE, AROZARENA, 1988). 10. Aceptación de "lo negativo". (ROCHE, 1982).
CONTENIDOS:	11. Amplitud del repertorio de temas. (LEVINGER, SENN, 1967). 12. Suficiente cantidad de información. (NAVRAN, 1967). 13. Apertura y revelación de sentimientos. (NAVRAN, 1967) (MONTGOMERY, 1981). Positivos de: agrado, agradecimiento, deseos etc. Negativos en modo adecuado: disgusto, desánimo, irritación, queja, etc.
METACOMUNICACION:	14. Verificación y control del proceso comunicativo. (MONTGOMERY, 1981). 15. Contraste de los significados mutuos. Distancia semántica. (ROCHE, 1977).
<p>Se hace constar que los autores aquí expresados son sólo algunos de los que han tratado la variable, sin que representen la mayor significación ni siquiera que sean los pioneros en su tratamiento.</p>	

según la perspectiva del otro, comprendiendo según sus coordenadas conceptuales (empatía cognitiva),

4.2. Respuesta de feedback de que se está experimentando sus emociones

(empatía emocional).

Una cuestión importante aquí es precisar el grado de intensidad deseable en el ejercicio de la empatía.

Respecto a situaciones en las que la comunicación versará sobre alegrías o acontecimientos positivos, *máxima intensidad tanto en empatía cognitiva como emocional*.

Cuando se trate de empatizar con una persona con sentimientos negativos de pena, de dolor, el grado de intensidad deseable será el *máximo respecto a la sintonía empática cognitiva* de comprensión pero sólo *un nivel medio en experimentar empatía emocional*.

El receptor de la empatía debe sentirse comprendido en el grado máximo posible pero debe percibir al emisor como poseyendo posibilidades de resolución, es decir percibirlo como posible modelo a seguir, cosa que no sería posible si lo percibiera en el mismo estado de desvalimiento, debilidad o negativismo que él mismo.

Por ej. ¿como se puede empatizar con una persona que está encolerizada con una tercera?

El receptor ha de entrever un ligero relativismo a su mal o a su negativismo, (vehiculizado precisamente a través de que el ayudador muestra un *no-entrevimiento en lo negativo*) pues en otro caso:

- a) se convencerá más todavía de la importancia objetiva de su mal
- b) percibirá una disminución de las soluciones y salidas posibles.

Una casuística especial se presenta si consideramos la interacción empática siempre unidireccional, es decir que siempre es el mismo miembro (empático) de la diada el que actúa empáticamente hacia el otro (receptor de la empatía)

¿Convendría que el primero se ensombreciera para obligar a aflorar los resortes de solución del receptor o “aquejado”?

¿O bien sería preferible que el primero mostrara poca escucha, ignorara, no mantuviera la acción empática y no gratificara con soluciones esos reclamos?... (Con riesgo aparejado de ir transmitiendo una cierta indiferencia... Una constatación de tedio..)

O continuara ejerciendo la empatía, no obstante todo.

Consideremos además, que si el receptor de empatía no gratifica al emisor de empatía, se vuelve aversivo para éste quien sólo puede encontrar una cierta gratificación en la eficacia conseguida.

El receptor de empatía haría bien en ir gratificando, al menos al emisor de empatía. Con ello disminuiría la percepción problematizadora del receptor.

5. VIVIR EL PRESENTE CON PLENITUD (LA COMUNICACIÓN QUE SE ESTÁ REALIZANDO) POR PARTE DEL EMISOR Y DEL RECEPTOR.

Es preciso que cada uno sepa vivir con plenitud e intensidad el momento

presente. La persona anclada en el pasado o pendiente del futuro no vive, “es vivida”.

Esta actitud, en forma de hábito, permite la auténtica relación con la persona que, en ese momento, se tiene en frente; se está libre de recuerdos o apegos por la persona o circunstancia anterior y, por lo tanto, se dispone de mayor cabida humana para la situación presente.

En la pareja, esta máxima se traduce en considerar que lo importante son ellos, marido y mujer, en el aquí y ahora de cada instante. Ellos son los elementos esenciales. Su conciencia personal inmediata de sí mismo y del otro es más importante que todas las posibilidades futuras: lo que harán o dejarán de hacer mañana, en las vacaciones o en el año que viene. Si no se construye la relación presente, difícilmente se gozará de la relación futura.

Operativamente definiremos este factor por:

5.1. Liberación de los pre-juicios o etiquetas sobre la otra persona alimentados por experiencias o recuerdos de la misma en otras situaciones y momentos.

5.2. El vivir el “aquí y ahora” de la comunicación que significa centrar toda la atención y disposición en la realidad relacional actual. Las alusiones a contenidos del pasado o a planes del futuro no deben enmascarar la relación actual, sino, en todo caso, enriquecerla.

6. CONFIRMACIÓN DEL “OTRO”.

Más allá de la denotación de contenidos objetivos que todo mensaje pretende, la comunicación además define y califica a nivel globalizante la relación que existe o va a existir entre el Emisor y Receptor. Watzlawich (1967) dejó consolidada la confirmación del otro como una de las tres modos en que esta relación puede ser calificada.

De hecho se comprueba cómo en las conversaciones más impregnadas de relación afectiva, los contenidos verbales pueden perder toda la importancia. Se dirán cosas anodinas, disparatadas o importantísimas, pero los intervinientes atenderán básicamente a cómo se están relacionando.

La literatura científica sugiere que las habilidades de “confirmación del otro” son un elemento vital en la comunicación de calidad. (Fisher y Sprenkle, 1978) (Witkin y Rose, 1978) (Montgomery, 1981).

Desde luego esta confirmación es difícil de operacionalizar en forma de conductas específicas ya que la información confirmadora puede realizarse a través de múltiples canales: expresiones faciales, postura, movimientos, características paralingüísticas, contexto, etc. Además, los códigos relacionales confirmatorios son muy propios y únicos de cada pareja.

Aquí definiremos este factor según los siguientes elementos:

6.1. Reconocer al otro como persona, y por tanto, poseedor de dignidad.

6.2. Reconocer al otro como fuente de comunicación, de información y

merecedor de atención e interés.

- Utilización de la pregunta, como animadora de la interacción y como metacomunicación de interés hacia el otro.

6.3. Empleo conductual de la sonrisa como acogimiento positivo del interlocutor.

Posiblemente, uno de los mejores modos de confirmar, es mostrar al otro que se está a gusto con él, y eso no se expresa sólo verbalmente, sino mediante los demás canales de comunicación.

Un medio excelente para transmitir y expresar esta confirmación y aceptación es el de ejercitar puntualmente el primer factor ya comentado de la disponibilidad del receptor.

7. VALORACIÓN POSITIVA.

El acto creador, constructor, es un acto positivo. A nivel psicológico está comprobado cómo el mejor medio de hacer surgir una capacidad, un rasgo, una actitud, una conducta, en el otro es la de *creer y confiar* en su posibilidad y probabilidad.

En la formación de la personalidad del niño, por ejemplo, concretamente la elaboración de su auto-estima pasa necesariamente por las actitudes y evaluaciones favorables de sus padres respecto a él. Y esto a otro nivel ocurre igualmente en los adultos.

Por ello se recomienda, que los miembros de la pareja, en cada momento, cada día, sepan verse “con ojos nuevos”. No dejarse llevar por los esquemas esclerotizados, y reconocer los comportamientos y logros, por pequeños que sean cuando se han producido, incluso cuando están envueltos de muchos otros aspectos negativos.

Esta variable supone claramente una opción a favor de otorgar una primacía neta a la designación de los aspectos positivos sobre los negativos, que deberían reservarse para momentos muy especiales y acotados. Consideremos que la simple designación de éstos puede resultar un obstáculo bloqueante para la comunicación, en la medida que, según las parejas, desencadene un proceso de “defensa de la auto-estima”, o viole el status de las expectativas mutuas o de la “relación imaginaria”.

Muchos especialistas están de acuerdo hoy en señalar como peligro especial, a evitar, el imperativo de “hacer salir todo”, “decirse todo”, “no ocultarse nada”, “sinceridad salvaje”, etc. máximas utilizadas en ciertos sectores para fomentar la transparencia, que desconoce en cambio, profundamente, las necesidades inconscientes de los miembros de las parejas.

Así pues:

7.1. Valoración positiva de los comportamientos del otro. Elogios.

7.2. Atribución positiva respecto a capacidades y comportamientos posibles o probables en el otro.

7.3. Valoración positiva de los contenidos y del proceso de la comunicación.

Respecto a esta variable, así como a la anterior de Confirmación del Otro,

hallamos ya unos matices diferenciadores dependiendo de las díadas a las que nos referimos.

En parejas, familias nucleares, amistades íntimas, compañeros de trabajo :

Estas relaciones están sujetas a mucha cotidianidad y esta cotidianidad, mediante la habitual repetición de ocurrencias, consolida percepciones y previsiones.

En la cotidianidad la expresión de valoraciones positivas y confirmaciones no puede ser frecuente, sino esporádica. Pues la excesiva frecuencia:

- puede disminuir la importancia de las mismas
- muestra excesivamente el rol del confirmador, con lo que se cristaliza una diferenciación de roles basada sobre esa interacción de relación de poder.
- puede aumentar precisamente la convicción en el confirmado de su minusvalía.
- puede resultar perceptivamente contradictoria y disonante con las conductas inmediatamente anteriores o posteriores.

En otras relaciones:

En cambio, convendrá ejercitar este factor de modo explícito con las personas con las que no se convive o no se tiene un relación muy cotidiana, con la misma frecuencia en que se producen las ocasiones de contacto.

Estas relaciones, con menos cotidianidad y, por tanto, más esporádicas, no están tan sujetas a los riesgos citados para las relaciones con más cotidianidad y por tanto permiten una oportuna aparición de las confirmaciones o valoraciones positivas (elogios) de los comportamientos de los demás.

Quizás sea debido a que las pausas temporales en la interacción que conllevan estas relaciones, por un lado, pueden facilitar una diversificación de las percepciones sobre el interlocutor pues no están tan consolidadas como aquellas, producto de interacciones más cotidianas.

Por otro lado será más fácil producir confirmaciones o valoraciones *voluntariamente liberatorias para el emisor y creadoras y estimuladoras de autoestima y seguridad para el receptor* que mejoren anteriores percepciones pues no se verán disonantes o contradictorias con relación a una convivencia cotidiana que no existe.

Estas relaciones con contactos esporádicos no previsibles ni regulados, son más fáciles de animarlas prosocial o altruísticamente pues el sujeto las sitúa en un ámbito más espontáneamente heterocentrado, mientras que las relaciones cotidianas (de pareja, de familia nuclear, de amistad estrecha, de compañeros de trabajo) están sujetas a expectativas más egocéntricas.

Es decir están sujetas a unas expectativas del ego dictadas por unas regulaciones de rol o por reglas de la interacción muy exigentes, o incluso de un componente de poder sobre el otro mientras que las otras, las esporádicas, ofrecen mucho más campo para la libertad, los buenos propósitos, el cambio.

Un caso especial es considerar cómo puede realizarse la confirmación con personas con las que hay dificultad de relación o, sencillamente, incompatibilidad comprobada de caracteres. Allí será difícil mantener ese ideal o principio de “ver con ojos nuevos” al otro, que recomendaría siempre dar una nueva oportunidad, para que esa confianza del emisor, pudiera generar un cambio en el otro.

Cognitivamente se trataría de evitar el rechazo descalificador, albergando la duda, siempre, de que sea el otro o uno mismo el causante de esa relación difícil, pasando a constatar esa incompatibilidad insuperable, no generando un juicio aniquilador del otro sino, al contrario, introduciendo ideas “disculpadoras” respecto al otro.

Es decir, aunque a nivel conductual esa incompatibilidad se hubiera de traducir en poner distancia entre ambos o no incurrir en riesgos excesivos por mantener la relación (por ej. respecto a terceros), el emisor hallará siempre reforzante el tener la capacidad de excusar, disculpar o perdonar en su interior.

8. ESCUCHA DE CALIDAD.

Si debiéramos señalar una de las deficiencias más aparentes en la práctica del diálogo humano, diríamos que es la falta de escucha. Es muy frecuente, en las conversaciones comunes, que el individuo esté esperando que termine de hablar su interlocutor para hablar él. Hay una gran dificultad para escuchar.

Es muy corriente hallar parejas en las que esto se produce en tal grado que se han establecido circuitos cerrados o viciosos en los que casi siempre habla uno y el otro apenas escucha. Estos circuitos se mantienen, posiblemente, porque existe una continua alimentación de la exigencia de ser escuchado, lo que nunca logra plenamente. Nunca ha habido quien le escuchara, es decir, le “hiciera un sitio” en su vida, le mirara, le “reconociera”, diera valor a su existencia única personal.

Asumimos que para cortar esos circuitos no hay nada mejor como el que uno de los dos empiece a disponerse verdaderamente a una escucha plena del otro, con una acogida total y mantenga asiduamente esta disposición.

Esto, lógicamente, supone un esfuerzo pues existe una cierta impresión de que el hablar es el manifestarse, el afirmarse del individuo, en definitiva buscar la aprobación, la validación, incesantemente, del otro respecto a si mismo. La maduración personal ha de pasar por este saber perder, inicialmente, disponiéndose a servir como de pantalla reflejante del otro.

8.1. Determinación de adoptar actitudes y conductas de plena escucha que se inician con la voluntad del “ser el primero en escuchar” (en el sentido de preferencia y ejecución).

8.2. Manifestaciones externas y conductuales de la escucha:

- Contacto ocular notable.
- Expresión dinámica facial acorde con el tono y contenidos.
- Postura de acogida con orientación del cuerpo dirigida hacia el que emite.

- Distancia adecuada.
- Quietud, con ausencia de movimientos ansiosos.
- Ratificaciones verbales reflejantes de lo que se escucha. (Ej. inclinaciones cabeza) manteniendo la fluidez y el ritmo
- Control de las adecuadas pausas interpersonales.

9. EMISIÓN DE CALIDAD

Lógicamente para que el circuito comunicacional positivo se complete, es preciso que haya una cierta sincronía entre el emisor y el receptor, que en la observación conductual especializada se registra como rítmica y que puede designar la empatía mutua.

Así el papel del Emisor se definiría a partir de:

9.1. Tono e intensidad de voz adecuados (según criterio del Receptor).

9.2. Justa velocidad en las palabras. Pausas personales.

9.3. Manifestaciones externas y conductuales:

- Contacto ocular notable.

- Orientación del cuerpo hacia el Receptor.

- Expresiones faciales y gestuales acordes con el contenido verbal. Animación en la cara, boca y ojos.

- Distancia adecuada.

9.4. Asertividad. Expresión de confianza y seguridad, facilitada por la escucha del interlocutor, que permite una manifestación y afirmación de sí mismo mediante una propiedad o dominio de las palabras y conceptos utilizados.

10. ACEPTACIÓN DE “LO NEGATIVO”.

La dificultad, el problema, los conflictos, las incomprensiones, el mal humor, la agitación, la angustia, el desengaño, la decepción, la duda, la frustración, la enfermedad, el mal carácter etc. están ahí y aparecen como obstáculos insalvables. En realidad hay pocas certezas científicas de que todo ello pueda ser material para un desarrollo humano auténtico.

En realidad esta es una variable que nos remite a un posicionamiento personal en una escala existencial de valores, por lo que su justificación objetiva o científica queda en suspenso. En todo caso son realidades que precisan ser experimentadas personalmente para constatar la propia validez. Experiencia que debe ser contrastada con la elaboración cotidiana de *un significado* interno, personal.

Lo negativo sólo existe como negación, como ausencia de lo positivo. Es como una pantalla en donde debe reflejarse ese positivo. Es decir, lo negativo está reclamando con fuerza la presencia de lo positivo pero está muy cercano, muy próximo de él. La incomprensión por ej. está gestando, está alumbrando la comprensión, el conflicto está tocando su resolución. Así como la enfermedad proporciona conciencia de salud.

Ahora bien el conflicto, la incomprensión, la enfermedad, las limitaciones, nos imponen su peso y su dolor y tenemos la sensación de que todo ello es material para arrancar y odiar. En cambio la propuesta es: simultáneamente al afrontamiento concreto para su resolución, asumirlo como fuente de renovación propia y del otro. Y esto por prosocialidad, (generosidad, ayuda, donación, entrega personal, amor).

El escuchar vaciándose de sí mismo, ser el primero en abordar la acogida y la escucha del otro, valorar siempre positivamente; ¿cómo podría el individuo adoptar estas conductas sin unas actitudes básicas de prosocialidad o amor?.

Como puede observarse, estas actitudes básicas tienden, en cierto sentido, a la realización de sí mismo a partir de una prosocialidad personal en función del otro. Y esto cobra su máxima expresión, y a la vez su máxima explicación, en el asumir lo negativo y convertirlo en concretas acciones prosociales para con el otro.

¿Cómo puede el individuo abstraerse, con una gran dificultad, de todas las cosas que le asedian: preocupaciones, mal humor del momento, incomprensión o daño recibido del otro, para acogerle, escucharle? Con un acto de voluntad inmediata que convierte el dolor en direccionalidad hacia el otro, apertura y acogida hacia el otro. Este acto supremo es a la vez expresión y medida de amor auténtico hacia la pareja o hacia los demás.

Así en la comunicación concretamente:

10.1. Capacidad de asumir, aceptar rasgos, actitudes, conductas, contenidos del otro que el sujeto vive como negativos, para que no interfieran en la comunicación en curso.

10.2. Aceptación de aquello que los demás atribuyen como negativo al sujeto siendo éste capaz de asumir la propia responsabilidad, sin que interfiera en la comunicación en curso.

10.3. Superación anímica de los propios estados físicos, psíquicos negativos, para dinamizar la relación positiva, prosocial, en función del otro.

11. AMPLITUD DEL REPERTORIO DE TEMAS.

Muchas parejas languidecen en su actividad relacional por una comunicación pobre en contenidos. Considérese que la suficiente cantidad y amplitud de éstos están en relación también con el espacio y duración de la convivencia, por lo que respecta a una factor crucial: la novedad de la información compartida.

El balance que el ser humano precisa entre contenidos nuevos y antiguos, probablemente esté sujeto a diferencias individuales o de la propia pareja, pero quizás se puede afirmar que, a pesar de la necesidad de mantener contenidos antiguos -y por lo tanto bajo control- que mantienen una seguridad, la persona es morfogénica en su avidez por nuevas informaciones.

Así parejas con largo tiempo de convivencia pueden tener un balance de contenidos excesivamente antiguos, es decir conocidos, que no alertan o dinamizan el “tono” de la comunicación. Este fenómeno se hace más complejo pues no sólo

se trata de conocimiento de los contenidos sino también de “los modos” del otro y de la estructura contextual que los envuelve, todo lo cual puede llevar a un aburrimiento.

Es así que la amplitud en los contenidos, por tanto, hace menos probable esta repetición o rutina.

11.1. Propósito compartido y llevado a la práctica de introducir contenidos nuevos a medida que avanza la convivencia.

11.2. Hábitos de comunicación respecto a los “inputs” y su resonancia en el ámbito psíquico interior, percibidos durante la vida cotidiana. Especialmente aquellos provocados por las lecturas, los medios audiovisuales, las manifestaciones artísticas y la contemplación de la naturaleza en general.

12. SUFICIENTE CANTIDAD DE INFORMACIÓN.

Se hace referencia aquí a las condiciones necesarias para que el acto comunicacional sea completo y el Receptor pueda ubicar los contenidos dentro de su marco conceptual de un modo congruente. Implica tanto a los códigos verbales como gestuales y emotivos. Implica también tiempo para que se pueda transmitir la información completa.

12.1. Cantidad suficiente de información transmitida en cada comunicación.

13. APERTURA Y REVELACIÓN DE SENTIMIENTOS.

Este es uno de los factores más esenciales de la comunicación de calidad a juzgar por los estudios llevados al efecto para conocer los elementos que influyen en la felicidad o percepción de ajuste expresado por las propias parejas.

Más que los contenidos racionales, los elementos emotivos y sentimentales están saturados de referencias personalizantes que hacen más “propia” y más “privada” y “exclusiva” la intercomunicación. Precisamente su subjetividad pone al descubierto el “vivir” del Emisor lo que le dota de una mayor incidencia en la impresión que el Receptor percibe. Este sentirá, gracias a esa revelación, una mayor “proximidad” del emisor, una cierta “debilidad-dependencia”, un cierto “desvalimiento-que-pide-protección”. En general, estas percepciones de los sentimientos energizarán el tono de ambos interlocutores.

La apertura o autorevelación es la conducta por la que se permite a otra persona conocer lo que uno piensa, siente o quiere y el medio más directo -aunque no el único- por el que una persona se da a conocer a otra.

Algunos autores hallan que la satisfacción conyugal está asociada positivamente con el grado de “sentimiento” de apertura hacia la pareja. Estos autores, sin embargo, apoyan la idea de que es importante la *comunicación selectiva* de los sentimientos para que sea verdaderamente beneficiosa, más que una gran catarsis indiscriminada.

Entre los elementos positivos a manifestar, merecen especial atención los

deseos. Posiblemente nada como la expresión pormenorizada y descriptiva del deseo, de los deseos, sea tan influyente para la buena comunicación. Deseo es ante todo proyecto de gratificación, vigilia de gratificación. Y la vigilia, la expectativa, es tanto a más gratificante cuanto la realidad puntual.

El disfrute conjunto de esa vigilia, una vigilia de una realidad que también (o no) se compartirá, puede ser un ingrediente muy útil.

Y que decir de la apertura de sentimientos negativos o depresivos. ¿Será tan importante?

Así como el deseo es esencialmente positivo, y por ello fuente de más fácil recompensa mutua, el sentimiento negativo puede ser asociado a gratificación sólo si el “otro” acoge éste y devuelve feedback de consuelo y apoyo moral (gratificación) para el sujeto afectado. Ahora bien, esta interacción supondrá algún coste al Receptor-Ayudador. Este ayudador, no resulta, inicialmente, tan recompensado a no ser que su esquema de valores así lo determine. Lo que es cierto, es que se producirán elementos aversivos “incontrolados” asociados a la interacción que si se repite mucho pueden hacerse excesivos para la capacidad del ayudador .

Nosotros concretaríamos esta dimensión en:

13.1. Expresión frecuente de sentimientos positivos, de agrado, de agradecimiento y de los deseos.

13.2. Expresión confiada pero no frecuente de sentimientos negativos de desánimo o disgusto referentes a contenidos en los que no esté implicado la pareja o que no la hieran.

13.3. Revelación muy cauta y sólo en momentos adecuados, de los sentimientos negativos de queja e irritación relativos a conductas de la pareja. Asumir la propiedad de todos los sentimientos: imprescindible hacerlo en primera persona evitando la acusación directa al otro. Empleo del “ Yo me siento disgustado por(cita de comportamientos del otro muy concretos y determinados y no rasgos estables o invariables)...”.

13.4. Evitación absoluta de reproches, sobre la marcha.

El reproche, en general, resulta totalmente contraproducente puesto que, además de designar la cosa mal hecha, el fallo, la deficiencia, acostumbra a transmitir un mensaje devaluativo, depreciativo, distanciator respecto a la otra persona. Es un ataque a su auto-estima.

La comunicación sobre límites más esenciales, o estables de la pareja, debe realizarse precisamente en momentos en los que las emociones o sentimientos negativos no perturben una interacción serena y objetiva.

14. VERIFICACIÓN Y CONTROL DEL PROCESO COMUNICATIVO.

Aquí nos referimos a las habilidades de los miembros de la pareja para controlar su comunicación y evitar que ésta les controle a ellos. Montgomery (1981) incluye aquí la habilidad para establecer reglas operativas para la interacción.

Normalmente las personas ya comunican bajo códigos sociales o convenciones aceptadas que regulan por ej. los turnos para hablar, las interrupciones, longitud y frecuencia de las intervenciones y pausas etc.

Pero lo importante es que la pareja tenga la capacidad de desarrollar y mantener reglas propias adecuadas a sus necesidades interpersonales y especialmente dirigidas a regular el flujo de su comunicación para que éste conduzca a las metas deseadas.

Otro aspecto muy relacionado con éste es la capacidad de ejercer puntualmente un control durante la interacción para que se alcancen las metas, sean éstas: negociar una solución para un asunto económico, tomar una decisión sobre un hijo, cambiar las reglas presentes, etc.,.

En general estas habilidades podríamos incluirlas en las de metacomunicación, pero siendo este concepto relativamente amplio (Bateson, 1972, se refería a él como clasificación de mensajes), recogemos los matices que hace Montgomery (1981).

Este autor afirma que la metacomunicación (comunicación acerca de la comunicación), sólo contribuye a la calidad de la comunicación si interactúa con el contenido para reforzar la congruencia o transparencia, la confirmación del otro, la voluntad de reconducir el proceso etc... Si no es así puede distorsionar o contradecir la información, y por tanto, toda la interacción.

Para que esta metacomunicación sea positiva se requiere que haya una buena concienciación acerca del proceso comunicativo. Se define concienciación acerca del proceso comunicativo, en términos operativos, la capacidad de hacer predicciones válidas acerca de la interacción futura, a partir de la evaluación de la interacción actual. Por ejemplo, reconocer el conflicto presente en la interacción y determinar la probabilidad de que aumentará o disminuirá si continua la interacción.

Como puede deducirse, esta habilidad supone un reconocimiento consciente de los patrones habituales de la interacción lo que pone en juego los conocimientos sobre el propio yo, sobre el self de la pareja y sobre factores estructurantes del contexto.

Pero siendo esta habilidad una cognitiva, no garantiza suficientemente que se traducirá en conductas observables.

Así habrá que considerar éstas, en forma de conductas reguladoras de la interacción.

Así:

14.1. Reglas aceptadas para la interacción.

14.2. Presencia de mensajes de metacomunicación que sean congruentes con la transparencia, confirmación del otro, y control de la comunicación en curso.

Frecuencia de frases o mensajes “anunciadores” precediendo la intervención que clarifiquen y sitúen lo que se va a decir en un contexto.

14.3. Concienciación respecto al proceso y patrones de la comunicación, expresado en conductas reguladoras.

15. CONTRASTE DE LOS SIGNIFICADOS MÚTUOS. DISTANCIA SEMÁNTICA.

Entre los componentes de la comunicación que distingue Watzlawick (1967) sintáctico, semántico y pragmático, esta variable atiende al aspecto semántico que, en nuestra opinión, es un factor muy poco estudiado.

Este factor nos conduce al mundo o universo de los significados de cada individuo, que, por tanto, se refiere a su experiencia y sólo a ella. Es una vivencia individual, privada, es una creación individual. Este aspecto ya ha sido puesto suficientemente en relieve por el psicoanálisis, pero la comprensión de los mismos, según la fenomenología no puede hacerse desde una perspectiva inconsciente ni de un contenido latente, conceptos que conllevan una tabla de decodificación extraño al paciente sino en relación al marco de referencia del paciente mismo.

Aquí se ve la importancia de la noción más reciente de “marco de referencia” como el conjunto del sistema individual que interviene dando sentido a todo lo que se percibe, y como filtro selectivo de lo percibido.

Numerosos autores (Bannister y Mair, 1986; Rychlack, 1968) han clasificado las operaciones no conscientes del marco de referencia como agente de *deformación* y de interpretación del dato. Rychlack, en el campo de la psiquiatría, ha comparado el punto de vista “extraspeccionista” que es de la Psiquiatría y psicoanálisis tradicionales, que consiste en decodificar con el propio cuadro de referencia del psicoterapeuta y por tanto en “no comprender”, y el punto de vista “introspeccionista” que intenta comprender lo que el otro dice en relación con el cuadro de referencia de éste.

Este mundo de significados es un mundo de existencia diferente del mundo normal o científico, y tiene una estructura y una lógica interna que le hace, a pesar de su aparente absurdidad, fuertemente coherente.

Opinamos que en la comunicación, una buena parte de las dificultades para compartir el significado total, es debida a que las palabras están muy lejos de significar la misma cosa para dos interlocutores.

Con Osgood (1957) podemos afirmar que las palabras, además del valor denotativo, o conceptual, mediante el cual representamos conceptos concretos y universales, tienen una función connotativa, asociada a las experiencias afectivas propias de cada persona. Las palabras padre, casa, familia, libertad, etc. por ejemplo a pesar de que conceptualmente tienen el mismo significado, tendrán connotaciones diversas, es decir, despertarán una resonancia emocional muy diversa según las propias experiencias pasadas.

Así cuando hablamos posiblemente nos comprendemos solamente a un nivel muy superficial, sino contradictorio. Es lógico que personas que hayan convivido juntas tengan una globalidad o mundo de significados más parecido que personas que no tienen nada en común.

Ahora bien, en la pareja, este mundo común de significados dependerá del

tiempo que hayan convivido, y sobre todo de lo que hayan dialogado. No obstante, es muy posible que existan muchos significados que por estar anclados en la niñez, resultan casi inalterables al cambio. Es por ello que si los cónyuges no han verificado estos significados, en su conversación puede dar la impresión, aparentemente, de que manejan los mismos significados, al utilizar las mismas palabras, cuando en realidad solamente han logrado un atisbo de comprensión.

Lógicamente, no hace falta señalar el peso que estos diálogos “de sordos” puede tener en las discusiones e incomprensiones conyugales.

Es por esta razón que desde hace muchos años, hemos estado interesados en hallar algunas vías de aproximación al trabajo con esta variable, que denominamos *distancia semántica*. Para ello hemos utilizado el Diferencial Semántico de Osgood, (1957) que a pesar de tener numerosos inconvenientes, nos parece pueda ser un instrumento útil para algunos propósitos, dada la posibilidad que ofrece de objetivar, mediante unos valores numéricos, la resonancia afectiva de una palabra, según las tres dimensiones principales obtenidas por este autor mediante análisis factorial, en la significación humana: evaluación, potencia y actividad.

Sus posibilidades en el campo de la psicoterapia conyugal no consta se hayan explotado todavía. Digamos esquemáticamente que permite:

- Conocer la Distancia Semántica entre cónyuges de los conceptos que se escojan, y que en el caso de la pareja podrían ser aquellos temas tópicos de la existencia conyugal, más densos de significado o de mayor potencial de conflictividad. Esto permitiría conocer más rápida y económicamente la problemática presentada por la pareja en el consultorio clínico, acelerando las entrevistas diagnósticas. Para ello bastaría utilizar progresivamente, desde los conceptos más generales tópicos de la conyugalidad, hasta los más específicos a cada tipo de problema. Se procedería como aumentando la lente de observación.

- Posibilitar, consiguientemente una ordenación sistemática de la psicoterapia a seguir.

- Controlar la marcha y finalización de la psicoterapia.

- Dentro de la perspectiva propia de la pareja, este instrumento puede permitir a los cónyuges hablar sobre su distancia semántica y las connotaciones que les ha llevado a cada uno a tal objetivación. Esto nos parece que por sí solo, justificaría el empleo de este instrumento.

Concretando esta variable:

15.1 Conocimiento del mundo de significados mutuos a partir de la distancia semántica referida especialmente a palabras y conceptos usados frecuentemente que intervienen en situaciones conflictivas de la pareja.

COMENTARIOS FINALES

En este artículo hemos intentado actualizar la propuesta realizada en trabajos anteriores sobre un modelo de comunicación de calidad en la pareja (Roche y

Arozarena, 1988) a partir de la experiencia docente y de investigación realizada en estos últimos años.

La investigación se ha concretado en dos estudios. El primero, en curso desde 1989 y de carácter cualitativo, emplea el método de la entrevista, aplicado a 350 parejas, sobre el tema de comunicación de calidad, y realizado por estudiantes de últimos cursos de la carrera de Psicología.

El segundo trata de abordar la elaboración de un Programa para el Diagnóstico de la Comunicación de Pareja y su Optimización según ya expresábamos en nuestros artículos anteriores (Roche y Arozarena 1988, 1989).

El objetivo fundamental es elaborar un instrumento por el cual los terapeutas puedan ayudar a las parejas a evaluar su propia comunicación y desarrollar objetivos y estrategias para mejorarla.

Una primera fase ha consistido en la construcción de un instrumento de evaluación y medida que permitiera registrar tanto los auto-informes como las observaciones más objetivas. Se trata de un inventario de ítems que puedan representar cada una de las dimensiones del modelo. A partir del mismo se está elaborando una prueba bajo el formato de cuestionario. (Roche, Marroquín, Pulido).

Los especialistas podrán emplear los ítems para diseñar las prescripciones de registros conductuales, registros narrativos basados en recuerdos de conductas o situaciones relacionadas con las variables del modelo o, incluso, diseñar entrevistas específicas.

Una fase posterior consistiría en la implementación de técnicas para la mejora de cada una de las dimensiones. También aquí trataremos de emplear aproximaciones muy conductuales junto a otras más globalizantes que puedan afrontar el ámbito de las actitudes y motivaciones. Nos basaremos en nuestra experiencia en programas de aprendizaje y entrenamiento de habilidades para la comunicación que arranca de un estudio inicial. (Roche, 1977)

El presente artículo presenta un modelo sobre comunicación de calidad en la pareja, y su posible adaptación a las relaciones interpersonales en general, basado en una taxonomía de factores influyentes a partir de sus componentes operativos. Todo ello dentro de un Programa para el Diagnóstico de la Comunicación de Pareja y su Optimización que contempla la evaluación y una fase posterior de técnicas para su mejora.

Palabras clave: comunicación, terapia de pareja, relaciones interpersonales.

Referencias bibliográficas

- BANNISTER, B. MAIR, J.M.M. (1986). *The evaluation of personal constructs*. New York. Ed. Academic Press.,
- BATESON, G. (1972) *Steps to an ecology of mind*. New York: Ballantine.
- FISHER, B., SPRENKLE, D. (1978) *Therapists perceptions of healthy family functioning*. International Journal of Family Counseling, 6, 9-17.
- LEVINGER, G., SENN, D. J. (1967) *Disclosure of feelings in marriage*. Merrill Palmer Quarterly, 13, 237-249.
- LEWIS, R., SPANIER, G. (1979) *Theorizing about the quality and stability of marriage*. In W. Burr, R. Hill, F.I. Nye, and I. Reiss (Eds.) *Contemporary theories about the family: Research-based theories*. New York: Free Press.
- MONTGOMERY, B.M. (1981) *The Form and Function of Quality Communication in Marriage*. Family Relations, Vol. 30, nº1
- NAVRAN, L. (1967) *Communication and Adjustment in Marriage*. Family Process, 6.
- NUNNALLY, E.W. (1971) *Effects of communications training upon empathic occurracy and upon awareness of diadic interaction of engaged couples: a field experiment*. Michigan: University Microfilms, Ann. Arbors.
- OSGOOD, C.E., SUCI, G.J., TANNENBAUM, P. (1957) *The measurement of Meaning*. Urbana, University of Illinois Press.
- ROCHE, R. (1977) *Comunicación y psicoterapias de la pareja. Un programa para aprendizaje y entrenamiento de habilidades en la comunicación*. Tesis Doctoral. Universidad de Barcelona.
- ROCHE, R. (1982) *Comunicación y salud mental de la pareja humana*. Quaderns de Psicologia, 1, 163-181.
- ROCHE, R., AROZARENA, E. (1988) *Algunas dimensiones de la comunicación de calidad en la pareja*” Actas de las IX Jornadas Españolas de Terapia Familiar. Sitges, 4, 5 y 6 de Noviembre de 1988.
- ROCHE, R., AROZARENA, E. (1989) *La comunicazione di qualità nella coppia*” Nuova Umanita’. Città Nuova Editrice. Vol. 66 Nov/Dec. Roma. 71-95
- RYCHLACK, J.F. (1968) *A philosophy of science for personality theory*. Boston, Houghton Mifflin.
- WATZLAWICK, P., HELMICK-BEAVIN, J.; JACKCSON, D. (1967) *Une logique de la communication*. Paris: Ed. du Seuil. (Pragmatics on Human Communications. New York. W.N. Norton.)
- WITKIN, S., ROSE, S. (1978) *Group training in communication skills for couples: A preliminary report*. International Journal of Family Counseling, 6, 45-56.