

# CONOCIENDO LOS PATRONES DE COMUNICACIÓN BAJO ESTRÉS



*Inmaculada Gabaldón Gabaldón*

Es de sobra conocido el papel nuclear de la comunicación en nuestras relaciones, pues son afectadas por nuestro modo de comunicarnos de una forma directamente proporcional: a mayor calidad de la comunicación, mayor calidad de nuestras relaciones.

Los operadores de conflictos sabemos bien el papel crítico que la comunicación tiene tanto en el origen de nuestros desencuentros, como en la adecuada gestión del conflicto y la construcción del dialogo y el acuerdo. Por ello, en el sector de la conflictología, nunca será demasiada la atención que prestemos a la comunicación, máxime tratándose de un tema tan inabarcable, pues está en lo más profundo, no solo de las relaciones humanas, sino de la propia vida. Al ser un concepto tan esencial y, al propio tiempo, tan complejo y poliédrico, he considerado de interés traerla de nuevo como tema de este artículo, poniendo foco en

una de sus múltiples aristas, quizá menos conocida y no por ello de menor relevancia en nuestro quehacer profesional: los patrones de comunicación bajo el estrés que identificó Virginia Satir.

Dado que nuestra actividad como operadores de conflictos se desarrolla, obviamente en contextos difíciles y con elevada tensión, conocer los patrones de comunicación cuando las personas están sometidas a tensiones relacionales con una fuerte carga emocional me parece que puede ser de gran interés para nuestro buen desempeño profesional.

¿Qué es un patrón de comunicación?: Cuando hablamos de patrones de comunicación, nos referimos a las actitudes y conductas que asumimos de manera inconsciente ante distintas situaciones de nuestra vida. Los patrones de comunicación vienen dados como respuesta ante situaciones que a diario enfrentamos y

se reflejan por medio de expresiones, palabras y opiniones sobre distintas situaciones de la vida. Y, como sabemos, los comportamientos que se expresan a través de nuestro lenguaje verbal y corporal, determinarán la percepción que los demás puedan llegar a tener sobre nosotros.

En el modelo de crecimiento humano de Virginia Satir la comunicación juega un papel definitivo (“La comunicación es a la relación, como la respiración a la vida”). Pero, como la misma Satir nos dice, a pesar de que la comunicación es nuestro destino, el ser humano no nace conociendo una manera eficaz de hacerlo. Necesita aprender a comunicarse funcionalmente para construir su individualidad y manifestar su creatividad, potenciales y anhelos, así como para mantener relaciones saludables.

Esta terapeuta sistémica, cuyo trabajo se centró en la comunicación en el entorno familiar, - con tal éxito, debo decir, que está en el origen del trabajo que hicieron Grinder y Bandler, padres de la Programación Neurolingüística-, definió cinco modelos de comunicación.

De ellos, cabría decir que cuatro responden a patrones extremos como reacciones instintivas bajo estrés y el quinto, que sería la comunicación congruente, podríamos entenderlo como la suma de los cuatro anteriores puestos en acción desde la consciencia y adaptando la respuesta al contexto y la situación concreta.

Satir describe las formas de comunicación extremas como la manera de relacionarnos adaptada a nuestro primer entorno de aprendizaje y crianza cuando éramos tremenda-

mente vulnerables y permeables al entorno. Son aprendizajes comunicacionales muy concretos que responden a la supervivencia física y emocional y que obedecen a una manera de adaptarse y responder que hoy puede resultar limitada, aunque se mostró eficaz para la sobrevivencia en los primeros años de vida. Y por ello, pese a ser tan básica y limitada es, sin embargo, la que repetimos de forma in-

consciente como personas adultas en la mayoría de los escenarios.

Por ello Satir habla de un patrón de comportamiento que se dispara ante situaciones de estrés, tensión o cuando se percibe, consciente o inconscientemente, que la seguridad y

supervivencia están amenazadas. Por supuesto, como gestores de conflictos sabemos que las personas en conflicto inician cualquier proceso con una fuerte sensación, más o menos reconocida, pero incuestionable, de miedo, incertidumbre y amenaza, por lo que es muy factible que, al menos inicialmente, operen bajo el influjo de sus respectivos patrones de comunicación bajo el estrés, por lo cual puede sernos muy útil saber identificarlos.

Veamos, pues, los cuatro patrones básicos de reacción ante el estrés descritos por esta autora.

1.- El conciliador. También conocido como el Aplacador o Autoinculpador.

Aquél que no expresa su opinión, pues puede ser contraria a los demás. Es complaciente, busca la aprobación y el amor de los demás. Siempre trata de disculparse, congraciarse para ser aceptado por los demás, incluso si esto contraviene sus creencias, principios o intereses.





Busca mantener la armonía en el grupo, haciendo de bisagra entre sus miembros. Asume los errores y suele culpabilizarse por los errores, los propios y los ajenos, con expresiones del tipo: "se me olvidó ...", "la culpa ha sido mía", "no se lo dije en un buen momento". Suele tener baja autoestima y baja autovaloración y creer ser menos que los demás. Incluso, puede sentirse responsable de los errores ajenos. Relega sus necesidades, porque cree que no son lo suficientemente importantes.

Evita el conflicto a toda costa. Este tipo de persona mantiene siempre una posición neutral ante los conflictos y no emite ninguna opinión o juicio al respecto, lo que ocasiona el rechazo de personas de su entorno, quienes lo perciben como alguien desprovisto de personalidad y opinión propia.

2.- El acusador. También llamado culpabilizador.

Se encuentra en el polo opuesto al conciliador. Suele tener una manera de comunicar agresiva y violenta. Usa un tono soez y amenazante, ya que intenta imponer su visión y parecer superior. Tiene un radar muy sensible para detectar los errores de los demás, culpándolos cuando algo no funciona. Así, tiende a descalificar todo lo que otros hacen, restándoles mérito y no duda en humillar, si

con ello mantiene su cuota de poder. Su expresión corporal es dominante, dictatorial y suele hablar dando golpes en la mesa y señalando con el dedo, para que no quede duda de su acusación. Sus expresiones más habituales están relacionadas con otorgar la culpa fuera de sí, evitando asumir su parte de responsabilidad en el asunto en cuestión. Sus expresiones más habituales pueden ser: "¡TÚ tienes la culpa!", "Todo lo haces mal", "Es la última vez que te lo digo"...

Internamente, tiene una baja autoestima y no se considera a sí mismo gran cosa, por lo que necesita inflar su ego, haciendo de menos a quienes le rodean.

3.- El Superrazonable. Calculador o Políticamente correcto.

La primera señal de un calculador es su tendencia a respaldarse en datos comprobados sobre algún tema específico. No deja lugar para la duda y basa sus acciones en la razón, pensándolo todo al detalle. Es correcto, calmado, lógico y frío, aunque la calma que aparenta es fruto de su coraza de control y su rigidez.. Su discurso carece de cualquier matiz emocional, porque evita a toda costa cualquier conexión con los sentimientos. Su manera de hablar es similar a la de un ordenador. Sus relatos están llenos de datos y cifras que ava-



lan su tesis. Sus frases suelen ser largas y cuesta comprender el significado, por ejemplo: "He observado con detenimiento tu informe y tu argumentación me resulta superficial y carente de solidez dada la importancia del asunto en cuestión que es prioritario para la organización en toda su totalidad".

4.- El distractor. O irrelevante (colgado de una nube)

Es aquella persona cuyo cuerpo está presente, aunque su mente está casi siempre "en otro mundo". Sus intervenciones suelen estar fuera de lugar y de contexto, como si no prestara atención a lo que sucede en su entorno más cercano. En ocasiones, puede resultar divertido y suele ser quien rebaja el nivel de tensión en situaciones de conflicto o de exceso de emociones. Generalmente responde a los interrogantes de forma dispersa. Carece de foco y de claridad. Posee una actitud de "descolgado" por ser el "distractor" en las conversaciones. Virginia Satir lo compara con un trompo que va de aquí para allá...)

Una vez vistos estos cuatro patrones, es importante recordar que Satir describe estas conductas desde su lado más extremo y como resultado de respuestas adaptativas que en su día tuvieron mucho sentido. Y aunque el contexto y el momento actual sean diferentes, hoy, como adultos, inconscientemente, las repetimos.

Para llegar a una comunicación congruente, Satir propone otro patrón: el "comunicador funcional". Veámoslo:

El Funcional o congruente. También llamado

Nivelador o fluído

Es la combinación de las conductas funcionales de los cuatro anteriores. Tiene una respuesta que se adapta a cada situación, empleando el tono y la intensidad necesaria para que haya una comunicación eficaz. Cree en una comunicación sana y natural. Y la practica: Habla con claridad y precisión en la comunicación, haciendo aclaraciones; además, pide aclaraciones y verifica lo dicho para compararlo con lo escuchado. Muestra congruencia y coherencia entre lo que dice y su lenguaje corporal.

Es esa persona que fluye con sus emociones adaptándose al contexto, asertiva, que sabe poner límites, sin ser agresiva, que asume su responsabilidad, sin necesidad de culpar a nadie; muestra sus emociones de una forma sencilla y natural, además de ser resolutiva y creativa, cuando lo requiere la ocasión.



Puede mostrar calidez o enfado, con un mensaje claro, sin vueltas, transmitiendo de forma sencilla. Es un comunicador valiente, con coraje, no teme ir al enfrentamiento, apertura y respeto hacia el otro, cuidando las relaciones. Transmite confianza, sinceridad y rectitud.

Sus acciones están conectadas con su presente. Suele ser muy calmado y natural al expresarse, y su discurso es comedido y acertado. Se muestra en todo momento abierto al debate, además de expresar sus ideas con claridad y sin perder el foco en los aportes que su entorno hace.

Finalmente, lo importante es que cada persona, cuando surjan problemas, sepa resolverlos



mediante la comunicación. Satir considera que cada persona, en las condiciones adecuadas, posee los recursos para lograrlo.

Como dijo la Propia Satir:

“Es importante que entiendas que cada vez que hablas, lo hace todo tu ser; cuando pronuncias una palabra, tu rostro, voz, cuerpo y músculos hablan al mismo tiempo”.

Una contundente invitación a tomar responsabilidad de nuestra comunicación y de nuestras relaciones. De asumir el impacto que nuestras palabras, nuestros silencios, nuestras actitudes y gestos, nuestros dobles mensajes, tienen en los demás.

Esta responsabilidad es doble en el caso de los mediadores y gestores de conflictos, pues debemos ser conscientes y hacernos cargo de que nuestra comunicación sea funcional en todo momento, pero también, además, detectar en qué patrón disfuncional o manipulativo se está moviendo cada parte involucrada en el conflicto. De esta manera nuestras intervenciones podrán ser más efectivas a fin de acompañarles en el proceso de cambio que les permita abandonar sus patrones comunicacionales defensivos y establecer un contacto real, creativo y afectuoso consigo mismas y con los demás.

Para Satir, la comunicación está indisolublemente ligada a nuestra necesidad de supervivencia y para sentir que podemos sobrevivir es

necesario que nos sintamos poderosos. Sentir que contamos. Y es solo desde ese sentimiento que podrá emerger un nuevo patrón de comunicación más funcional que conllevará la fluidez de nuestras relaciones.

Es por ello, fundamental que en Mediación logremos que cada parte se sienta “poderosa”, tal como nos recomienda, de forma muy especial, el Modelo transformativo de mediación. Y, aunque soy consciente de

que el tema daría para mucho más, considero que referir ahora las Cinco libertades en que se traduce ese lugar de empoderamiento desde el que comunicarnos y al que acompañar a nuestros clientes, puede ser un adecuado cierre.

Aquí las dejo:

“LAS CINCO LIBERTADES

La libertad de ver y escuchar lo que está aquí, en lugar de lo que debería estar, estuvo o estará.

La libertad de decir lo que se siente y se piensa, en lugar de lo que se debería sentir y pensar.

La libertad de sentir lo que se siente, en lugar de lo que debería sentirse.

La libertad de pedir lo que se quiere, en lugar de tener siempre que esperar el permiso.

La libertad de arriesgarse por cuenta propia, en lugar únicamente por estar seguro y no perturbar la tranquilidad.”



*Inmaculada Gabaldón Gabaldón*