

Los Axiomas de la Comunicación

El Enfoque Interaccional definió tentativamente cinco axiomas fundamentales de la comunicación en virtud de sus importantes consecuencias pragmáticas en cualquier situación interpersonal. El concepto de comunicación adquiere así un sentido especial que Birdwhistell describe muy bien al sugerir que “un individuo no comunica: participa en una comunicación o se convierte en parte de ella. Puede moverse o hacer ruidos pero no comunica. De manera similar, puede ver, oír, oler, gustar o sentir, pero no comunica. En otras palabras, no origina comunicación, sino que participa en ella. Así, la comunicación como sistema no debe entenderse sobre las bases de un simple modelo de acción y reacción, por compleja que sea su formulación. Como sistema, debe entenderse a nivel transaccional”¹.

Dado el énfasis en el aspecto interaccional de la comunicación humana, la descripción y análisis de estos axiomas se centra en la comunicación diádica entre personas, en la cual las claves intercambiadas emanan directamente del cuerpo (movimientos, gestos, posturas), el habla (verbalizaciones), la voz (tono, volumen, tempo, etc.) y el contexto inmediato (situación física, social, cultural, etc.). Sin embargo, queda abierta la posibilidad de una traspolación cuidadosa de estos axiomas a los fenómenos de la comunicación intrapersonal (diálogos internos), la comunicación animal o la comunicación social (medios de comunicación de masas, relaciones internacionales, etc.). Desarrollaremos a continuación cada uno de estos axiomas.

¹ Watzlawick P., Beavin J., Jackson D. D., *Teoría de la Comunicación Humana*. Tiempo Contemporáneo, Buenos Aires, 1971.

La imposibilidad de no comunicar

Este axioma se deriva necesariamente de una propiedad básica del comportamiento; esto es, no hay algo que sea lo contrario de comportamiento, no existe el no comportamiento y, por lo tanto, es imposible no comportarse. Moverse o quedarse quieto, hablar o permanecer callado, sonreír o mostrarse inmutable, presentarse o no a una cita, retirarse de una situación, etc., todos constituyen comportamientos. Es necesario insistir en que el comportamiento no se limita a lo que se hace, sino que incluye las verbalizaciones, posturas, gestos, etc. Además, el no hacer, no decir, no gesticular, también constituyen formas de comportamiento. Si se acepta que todo comportamiento en una situación de interacción tiene un valor comunicativo, entonces no se puede dejar de comunicar, aun cuando se intente. En una situación interpersonal todo comportamiento influye sobre los demás, les comunica algún mensaje y éstos no pueden dejar de responder a tales mensajes comportándose y comunicando a su vez ².

Tomemos el caso de un viaje en Metro. La generalidad de las personas muestran una mirada perdida o una mirada fija en algún punto (generalmente, el piso) o una mirada inquieta que va fijándose brevemente en un sinnúmero de puntos sin detenerse en ninguno. Además no hablan, se muestran inmutables y permanecen en una postura rígida hasta que deben bajarse. Aparentemente estas personas no se están comportando o comunicando algo; sin embargo, su comportamiento (serios, mudos, rígidos y mirada perdida) tiene un extraordinario valor comunicativo que podría ser parafraseado como "no deseo hablar con nadie" o "no quiero que me hablen". El efecto pragmático de esta comunicación es también extraordinario, puesto que generalmente los demás responden dejando tranquilo a su vecino.

Supongamos que estas mismas personas se encuentran en una fiesta. No es difícil imaginar que su comportamiento será totalmente distinto y conllevará un mensaje tipo "deseo hablar con alguien" o "quiero que me hablen". Esto nos indica que en cualquier situación no sólo el comportamiento de los demás es comunicativo, sino que existen también índices comunicativos inherentes al contexto físico y social. Estos índices también comunican y provocan efectos prag-

² Watzlawick P. y Beavin J., Some Formal Aspects of Communication. En: P. Watzlawick y J. H. Weakland (Ed.). *The Interactional View*. Norton, U.S.A., 1977.

máticos importantes en las personas. El comportamiento de éstas varía según se hallen en el Metro, en una fiesta, una conferencia o un dormitorio, aun cuando se encuentren con la misma persona.

Las situaciones anteriormente descritas nos estarían indicando que el comportamiento como comunicación no es un fenómeno aleatorio, sino que está guiado por reglas, así como el lenguaje lo está por su gramática. Existiría un código abstracto de reglas de la comunicación nunca formalizado ni plenamente consciente que se iría adquiriendo a lo largo de la vida. Estas reglas nos indicarían qué y cómo es posible comunicar qué cosas y en qué situación. Se nos plantea así el problema de si la comunicación es o debería ser intencional, consciente y eficaz.

Cuando se está interesado en el intercambio de información en un nivel consciente, voluntario y deliberado, entonces la intencionalidad es un ingrediente esencial de la comunicación. Esto sucedería en el caso de programar una computadora, por ejemplo, donde es importante un intercambio estricto de información. Sin embargo, es necesario insistir en el hecho de que la comunicación tiene lugar, sea o no intencional. La intencionalidad no es un pre-requisito de la comunicación. Hay situaciones donde existe una falta absoluta de intencionalidad en la comunicación, pero desde la perspectiva del "receptor" éste es afectado pragmáticamente. Tomemos el caso de alguien que, entra a una pieza y se pone a llorar sin saber que alguien está en la pieza contigua. Evidentemente, la primera persona no tiene intención alguna de comunicarle algo a alguien; sin embargo, la segunda persona se verá afectada por el comportamiento de la primera, pudiendo permanecer callada para no molestar, abandonar la pieza, ir a consolarla, etc.... Es decir, hubo comunicación y sus consiguientes efectos pragmáticos, aun cuando no existía la intención de comunicar³.

Lo mismo sucede con el problema de la conciencia y eficacia de la comunicación. En otras palabras, ¿lo que él entendió es lo mismo que yo quise comunicarle? En última instancia, éste constituye un problema irresoluble, puesto que se basa en las interpretaciones subjetivas que los participantes de una interacción hacen de su comportamiento. Se plantean problemas como los siguientes: ¿lo que quise comunicar es lo que realmente quise comunicarle?, ¿debo creer en lo que él me comunicó o en lo que él dice que me comunicó? Estos problemas surgen cuando se olvida que el comportamiento no se limita a lo verbal, sino que incluye aspectos de los cuales no nos damos

³ Wilder C., From the Interactional View: A Conversation with Paul Watzlawick. *Journal of Communication*. Vol. 28 N° 4, 1978.

cuenta y que son imposible de controlar. Por ejemplo, dilatación de la pupila, color de nuestra piel, postura, timbre de voz, gestos, etc. Todos estos comportamientos comunican. Además, lo que comuniquemos dependerá de la interpretación (consciente o no) que el otro haga de nuestra comunicación. De esta forma, el problema de la eficacia se plantea cuando se ignora el carácter sistémico de la comunicación en la cual las personas participan. En su lugar se plantea un modelo lineal en el cual un emisor podría manipular todas las variables necesarias para que el mensaje recibido sea exactamente igual al emitido.

Lo que sí es efectivo es que en presencia de otros todo comportamiento es comunicativo y ejerce efectos pragmáticos en aquél. No es posible no comunicarse y, por lo tanto, no es posible no influirse. En el sentido interaccional en que lo estamos tomando, la comunicación tiene lugar en presencia de otro. La comunicación intrapersonal no será abordada aquí, aun cuando probablemente siga las mismas reglas esbozadas para la comunicación interpersonal.

La imposibilidad de no comunicarse plantea una serie de fenómenos interesantes de considerar. Por ejemplo, ¿qué situación se produce cuando alguien quiere comunicarle al otro que no quiere comunicarse con él?, ¿cuándo alguien niega que se está comunicando?, ¿o cuándo niega que niega que se está comunicando? Una de estas situaciones está representada por el comportamiento aparentemente sin sentido de los esquizofrénicos (ensalada de palabras, catatonia, agitación, etc.). En general, se considera este comportamiento como carente de valor comunicativo. Sin embargo, desde una perspectiva interaccional es posible considerar al esquizofrénico como una persona que niega que está comunicando e influyendo en una relación. De esta forma, el sin sentido aparente adquiere un enorme sentido. Si yo me quedo callado comunico que no quiero comunicarme. Ahora, para negar que no quiero comunicarme sólo me resta hablar disgregadamente y ser considerado loco ("quiero, pero no puedo comunicarme"). Este constituye un ejemplo de las perturbaciones que se generan al violar algunos de los axiomas de la comunicación. Como siempre estas perturbaciones tienen un carácter interaccional y pragmático ineludible⁽¹⁾.

2 Los niveles de contenido y relación de la comunicación

La comunicación opera siempre a diferentes niveles de abstracción. En el caso de la comunicación verbal, por ejemplo, es posible describir un nivel denotativo simple que es sinónimo del contenido explícito del mensaje. En el siguiente mensaje —"las llaves están sobre la mesa"— el nivel denotativo alude a la ubicación de dichas llaves dentro de todas sus ubicaciones posibles. A este aspecto de la comunicación que transmite información mediante la codificación de los fenómenos se le ha denominado el aspecto referencial o de contenido de la comunicación⁴.

En otro nivel de abstracción se incluyen todos aquellos mensajes implícitos o explícitos acerca de la codificación lingüística realizada al enviar el mensaje. A éste se le denomina el nivel metalingüístico (meta: más allá) y corresponde a la semántica y sintaxis del lenguaje. Por ejemplo, "el sonido verbal llave representa un miembro de una clase tal de objetos" o "la palabra llave no puede abrir cerraduras".

Asimismo, es posible describir otro nivel de abstracción en el que se incluye todo mensaje implícito o explícito acerca de la relación que se establece entre los hablantes al intercambiar el mensaje descrito. A este nivel se le denomina metacomunicación o comunicación acerca de la comunicación. Por ejemplo, "el hecho de decirle dónde estaban las llaves fue amistoso". La metacomunicación se refiere, entonces, a cómo debe ser entendido el mensaje en términos de la relación que impone entre los comunicantes. De aquí que también sea denominado el aspecto conativo o relacional de la comunicación, puesto que define la relación entre los participantes.

Existe, además, otro nivel de abstracción representado por el contexto en el cual se intercambian los mensajes metacomunicativos. Este contexto indica cómo deben ser interpretados dichos mensajes y corresponde, por lo tanto, a un nivel meta-metacomunicativo. En un contexto clásico de terapia este nivel podría ser parafraseado como "el hecho de que el haberme dicho dónde estaban las llaves fuera amistoso, representa un intento de seducción".

Resulta evidente que es posible ascender infinitamente en la jerarquía de niveles de abstracción de la comunicación estableciendo niveles

⁴ Bateson G., Una Teoría del juego y la fantasía. En: G. Bateson (Comp.). *Pasos Hacia una Ecología de la Mente*. Carlos Lohlé, Buenos Aires, 1976.

cada vez más implícitos que enmarcan y califican a los anteriores. Por ejemplo, niveles metametacomunicativos (contexto del contexto) o metametametacomunicativos y así sucesivamente. Sin embargo, una descripción así pierde su sentido en términos prácticos, con la condicionante de que el ser humano se desenvuelve con facilidad sólo en función de un número limitado de niveles de abstracción, más allá de los cuales se confunde o ilumina. Consideraremos aquí básicamente los niveles de contenido y relación de la comunicación y, en ocasiones, el contexto.

Los aspectos referenciales y conativos de la comunicación indican que ésta no sólo transmite información objetiva, sino que a la vez impone comportamientos en los comunicantes definiendo así su relación. Bateson ejemplifica esto mediante una analogía con la transmisión de impulsos neuronales. Si A, B y C constituyen una cadena lineal de neuronas, entonces la excitación de la neurona B es, a la vez, un informe o reporte de la excitación de A (aspecto referencial) y un mandato o instrucción para la excitación de C (aspecto conativo)⁵.

Retomemos el caso de una persona A que le dice a una persona B, "las llaves están sobre la mesa". El contenido de esta afirmación corresponde a un reporte de información objetiva, esto es: las llaves "realmente" están sobre la mesa. Sin embargo, supongamos que la persona A se encuentra parada, indicando la mesa, con el cuerpo tenso, el ceño fruncido, una expresión de enojo y gritando "las llaves están sobre la mesa". La forma en que A hace esta afirmación proporciona una definición de la relación muy obvia para B que puede ser parafraseada como "la nuestra es una relación hostil". Por supuesto, es necesario considerar la variable tiempo que actúa como el contexto en que se da dicha definición. Puede que sólo en ese momento particular A defina su relación como hostil con B o puede que la defina siempre así, en todas sus afirmaciones. Supongamos ahora que A se encuentra tendido relajadamente con una expresión de calma y con una sonrisa en los labios dice suavemente "las llaves están sobre la mesa...". Evidentemente, aun cuando el contenido del mensaje es el mismo en ambos casos, las definiciones de la relación son muy distintas. En el último caso, A define su relación con B como amistosa.

Queda aún considerar las posibles reacciones de B al mensaje y definición de la relación por parte de A. B puede aceptar, rechazar o redefinir la relación ofrecida por A. Por ejemplo, en el primer caso podría

⁵ Bateson G., Información y Codificación: Un Enfoque Filosófico. En: Ruesch y G. Bateson. *Comunicación: la Matriz Social de la Psiquiatría*. Paidós, Buenos Aires, 1965.

gritarle indignada de vuelta, confirmando la definición de la relación dada por A ("sí, la nuestra es una relación hostil"); o podría golpearle condescendentemente el hombro redefiniendo la relación como una en que B acepta amistosamente y hasta paternalmente estas "rabietas" de A. Lo importante aquí es el hecho de que tanto A como B no pueden dejar de comunicarse y definir mutuamente su relación. Incluso en caso de que uno de ellos abandone la situación, está definiendo la relación. Así como es imposible no comunicar, tampoco es posible no metacomunicar, puesto que la metacomunicación constituye en sí una comunicación.

La metacomunicación se expresa generalmente mediante los gestos, la voz, las posturas, los movimientos y el contexto. Estos aspectos califican el mensaje enviado y ofrecen una definición de la relación. Sin embargo, esta definición de la relación casi nunca es deliberada o plenamente consciente. Mientras más espontánea es una relación, el aspecto conativo es más implícito. Una relación perturbada se caracteriza por una constante lucha acerca de la relación y el aspecto de contenido pasa a segundo plano ("no importa de qué estemos hablando, siempre estamos peleando")⁶.

El aspecto relacional o metacomunicativo de la comunicación enfatiza la importancia del primer axioma, esto es, no se puede no comunicar. Cuando A se comunica con B, el mero acto de comunicarse contiene el enunciado implícito "nos estamos comunicando". Puede que este enunciado metacomunicativo sea el mensaje más importante intercambiando sin considerar el contenido de la comunicación. La conversación social, por ejemplo, puede describirse como un intento de estar en contacto con otra persona, de comunicarse y no de intercambiar información objetiva ("qué lindo está el día ... hace tiempo que no llueve"). Incluso este tipo de conversación generalmente es preferible al silencio, puesto que éste conlleva la metacomunicación implícita al silencio, puesto que éste conlleva la metacomunicación implícita "no nos estamos comunicando". Ésta constituye una definición de la relación rechazada, sobre todo cuando el contexto indica que uno "debiera" comunicarse; por ejemplo, en una fiesta. Lo paradójico radica en que el silencio constituye también una comunicación con lo cual se produce una situación aproximadamente así: "nos estamos comunicando, que no nos estamos comunicando ¿nos estamos comunicando entonces?".

⁶ Haley J., *Estrategias en Psicoterapia*. Toray, Barcelona, 1966.

De esta forma, toda comunicación posee un nivel de contenido y un nivel relacional, tales que el segundo clasifica al primero y es, por lo tanto, una metacomunicación. Desde una perspectiva interaccional y pragmática se ha considerado que el aspecto relacional incluye al de contenido, puesto que este enfoque no enfatiza el intercambio de información objetiva en sí, sino sus efectos pragmáticos en la relación.

3

176

⁷ Bateson G., Problemas de la Comunicación en Cetáceos y otros Mamíferos. En: G. Bateson (Comp.), *Pasos Hacia una Ecología de la Mente*, op. cit.

gestos que la primera persona realiza, a la posible mímica o incluso gesto que le indica hacia donde mirar, seguramente podrá comprender el mensaje. La posibilidad de que dos personas que no comparten un mismo idioma puedan comunicarse radica en el carácter universal de la comunicación analógica.

Evidentemente, la comunicación analógica es evolutivamente más temprana y, generalmente, se acepta que es más válida, en los diferentes contextos (por ejemplo, cultura). La comunicación digital es más reciente y su carácter arbitrario la hace más compleja y abstracta, requiriendo compartir el código en que se basa. Probablemente los primeros fonemas guardaban una relación analógica con su referente. Por ejemplo, representaban el ruido de un trueno, el canto de un pájaro, el gemido de dolor, etc. Lo mismo vale para los primeros morfemas. La escritura ideográfica constituye un conjunto de dibujos estilizados que preservan la similitud física con el objeto que representa. Paulatinamente estas expresiones analógicas deben haber ido independizándose de su referente hasta constituirse en un conjunto arbitrario de signos que pueden combinarse para referirse a diferentes objetos.

Como lo establece el axioma anterior, la comunicación posee un nivel relacional y uno de contenido que son interdependientes y complementarios. El aspecto relativo al contenido se trasmite en forma predominantemente digital, mientras que el aspecto relacional es de naturaleza predominantemente analógica. Basándose en los trabajos de los etólogos Lorenz y Tinbergen, Bateson demostró que las vocalizaciones, los movimientos y los signos de estado de ánimo de los animales son comunicaciones analógicas para definir la naturaleza de sus relaciones y no para hacer afirmaciones denotativas acerca de los objetos. En este sentido, el gato no dice "leche" al maullar y frotarse contra las piernas de una persona frente a un refrigerador, sino que invoca una relación de dependencia específica que parafraseada diría algo así como "sé mi madre". La comunicación analógica de los animales se centra en el área de la relación. El significado de las palabras de una persona hablándole a un animal son ininteligibles para éste, pero si comprende la relación que esta persona pretende establecer con él a partir de la comunicación analógica que acompaña a dichas palabras. El significado de la comunicación entre animales así como entre el hombre y el animal es relacional y no denotativa¹.

El carácter relacional de la comunicación analógica se hace evidente también en una serie de situaciones típicas entre los seres humanos como, por ejemplo, en el galanteo, las peleas, el amor, el pedido de ayuda, la enfermedad, etc. Todas estas situaciones tienen en común que a nivel metacomunicativo se intercambian mensajes analógicos que

indican "sé mi madre", "sé mi adversario", "sé mi pareja", etc. Las expresiones analógicas empleadas incluyen aproximarse o apartarse físicamente, mirar fijamente a los ojos, sobre la cabeza o a los pies del otro, dar la espalda, inclinarse, alzar el puño, etc. Todas estas expresiones proponen analógicamente un tipo particular de relación que el otro puede aceptar, rechazar o redefinir.

El contenido de la comunicación se transmite en forma verbal, es decir, digitalmente. A este nivel se intercambia información acerca de los objetos y eventos que puede corresponder o no a lo que analógicamente se comunica acerca de la relación. A diferencia de la comunicación analógica, la comunicación digital es lógica y, en este sentido, está sujeta a los principios lógicos básicos de no contradicción. Lo digital es de un nivel de abstracción mayor que lo analógico, ligado aún a lo concreto y presente. El mensaje digital es entonces más versátil y más complejo. Lo digital permite representar conceptos básicos de la lógica como "y", "o", "si"... "entonces", "todo", etc. La lógica misma es producto de la comunicación digital. El lenguaje verbal permite representar conceptos que no tienen su referente concreto como "verdad", "moral", "infinito", "negativo", "nada", etc. La civilización y la cultura son un producto de la comunicación digital. El lenguaje permite representar el pasado y el futuro así como construir nuevas realidades mediante el pensamiento. Como dijera Wittgenstein, "los límites de mi lenguaje significan los límites de mi mundo"⁸.

Un ejemplo fundamental de lo anterior lo constituye el hecho de que la comunicación analógica carece de una expresión para el no, o la negación. En lo analógico todo se define positivamente, mediante comportamientos. Como ya dijéramos, no existe el no comportamiento. La negación sólo es posible en el lenguaje digital. Para expresar analógicamente la siguiente negación "no me castigues", el animal ofrece al otro su parte más vulnerable (el cuello, por ejemplo); se comporta poniéndose en una posición indefensa en la cual puede ser fácilmente castigado, con lo que se somete al otro ofreciéndole una relación de sumisión. Este último generalmente acepta la definición y no lo castiga. El peligro real de este tipo de comunicación analógica radica en que el segundo animal puede ignorar o confundir estas señales y castigar al animal que se ha situado en posición indefensa. Este problema de la comunicación analógica se da siempre que alguien debe negar algo realizando justamente aquello que quiere negar (juego,

⁸ Wittgenstein L., *Tractatus Lógico-Philosophicus*. Alianza, Madrid, 1973.

amenaza, actuación, ritual, etc.). El otro siempre puede confundir la simulación (puño en alto en la amenaza) con el comportamiento que simula (golpe); y responder a este último. De aquí la importancia de poder negar digitalmente o verbalmente. Es importante agregar aquí que el movimiento pendular de la cabeza o el dedo índice expresando una negativa constituye una traducción posterior del "no" digital a lo analógico y no lo contrario.

Los mensajes analógicos son muchas veces ambiguos. Por ejemplo, se puede llorar de pena o de alegría, y lo mismo vale para la risa. El lenguaje analógico carece de los calificadores explícitos del lenguaje digital para indicar cuál significado está implícito (ej., "es sólo una broma"). Sin embargo, el lenguaje digital carece de un vocabulario adecuado para definir las relaciones (ej., las expresiones analógicas que configuran un galanteo). El hombre como único animal comprobado que maneje estos dos lenguajes debe traducir constantemente uno al otro. Esto presenta dificultades como la pérdida de información al traducir del digital al analógico o la cosificación que se produce al traducir del analógico un digital (ej., al hablar acerca de la naturaleza de una relación). Como lo expusiera Haley, cuando una parte fundamentalmente analógica de la relación como lo es el galanteo se digitaliza mediante un contrato matrimonial, la definición de la relación se torna un dilema: "¿siguen juntos porque lo desean o porque deben hacerlo?"⁶.

Puntuación de la secuencia de hechos

Desde el punto de vista de un observador externo, la secuencia de mensajes intercambiados entre dos comunicantes puede ser considerada como una secuencia ininterrumpida de interacciones. Es decir, se trata de una secuencia de intercambios en la que el comportamiento de cada uno de los participantes es inducido por e induce, a la vez, el comportamiento de los demás. Sin embargo, quienes participan en la interacción necesariamente puntúan la secuencia de hechos arbitrariamente. En una prolongada secuencia de intercambios los sujetos participantes inevitablemente puntúan la secuencia de comportamientos o mensajes intercambiados percibiendo a uno de los participantes como actor (o estímulo) y al otro como reactor (o respuesta). De esta manera, desde la perspectiva de uno de ellos el otro es percibido como quien tiene la iniciativa, el predominio, etc., o es la víctima, el que responde exclusivamente, etc. Sin embargo, desde fuera cada acto comunicativo de uno de ellos puede ser considerado simultáneamente "un estímulo, una respuesta y un refuerzo".

El proceso de puntuación de la secuencia constituye entonces una manera de considerar una relación de dependencia mutua y circular como si fuera una relación lineal en la que un organismo dirige y otro es dirigido⁹.

La puntuación de la secuencia es de vital importancia en las interacciones entre seres humanos. Ésta permite a los comunicantes establecer entre ellos ciertos patrones de intercambio, acerca de los cuales pueden estar de acuerdo o no, que les permita organizar sus propios comportamientos y el de los demás. En el aspecto cultural compartimos una serie de convenciones de puntuación que nos permiten mantener una visión común con respecto a diversos hechos. Así, por ejemplo, a una persona que se comporta de determinada manera dentro de un grupo le llamamos "autoridad" y a otra "subalterno", aunque resultaría, difícil decir cuál surge primero, qué sería del uno sin el otro o en quién reside el poder. Considerar que una persona es quien manda y el resto del grupo quien obedece, sin considerar cómo influye o determina el comportamiento del grupo la conducta de la autoridad, es sólo una de las formas de puntuar la ininterrumpida cadena de sucesos que se retroalimentan.

Resulta evidente que no existe una única manera de puntuar las secuencias de interacciones, sino, por el contrario, existen tantas formas de puntuar las secuencias como personas están comprometidas en la comunicación. En una relación es frecuente que la falta de acuerdo con respecto a la manera de puntuar la secuencia de sucesos genere una serie de conflictos. Así, por ejemplo, en el caso de un matrimonio en que la esposa presenta un problema de alcoholismo y que explica su conducta como una defensa contra el constante retraimiento y abandono de su marido, diremos que está puntuando los hechos de una manera particular. Ella afirma que el origen o causa de su alcoholismo está en la conducta indiferente de su marido hacia ella. El marido, por su parte, la organizará la secuencia de eventos de otra manera, aduciendo que la explicación de su mujer no es más que una burda e infantil distorsión de lo que "realmente" sucede; esto es, que él se aleja de ella debido a su alcoholismo. Su comunicación verbal se reduce a un constante monótono intercambio de mensajes que intentan identificar un culpable y una víctima y que se pueden resumir en el diálogo: "Tomo alcohol porque tú me tienes abandonada" y "te abandono porque te alcoholizas". Desde el interior de la relación cada uno de ellos pretende establecer una

⁹ Cortés C. y Koerner M., *Feedback, Comunicación y Grupos T*. Tesis para optar al Título de Psicólogo, E.P.U.C., Stgo. de Chile, 1980.

diferente secuencia lineal de interacciones en la que es posible determinar con claridad el estímulo que origina la serie de comportamientos que corresponden a la "respuesta". Lo que para él es el estímulo (alcoholismo) para ella es la respuesta y viceversa¹.

Sin embargo, si observamos desde una perspectiva más amplia que incluya a ambos participantes, nos daremos cuenta que se trata de una secuencia de hechos entrelazados en la cual no es posible señalar un comienzo o causa y una reacción a ésta. Esta secuencia circular de comportamientos que se retroalimentan es organizada arbitraria y unilateralmente por cada participante, de tal manera que los hechos aparecen como estímulo o respuestas según quien los perciba. Este tipo de interacción, generalmente, da origen a una interminable cadena de acusaciones de "distorsionar la realidad" que con frecuencia se observa en la psicoterapia familiar.

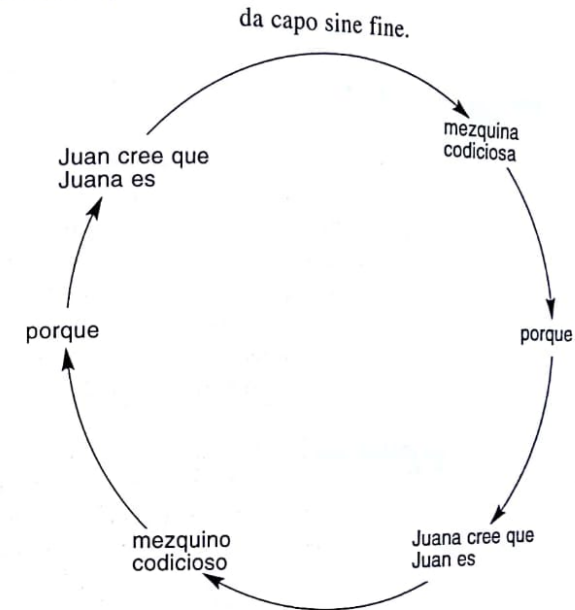
Otra secuencia de hechos que constituye un ya clásico ejemplo de puntuación es el fenómeno de la carrera armamentista entre las principales potencias mundiales. Es común observar que el país A afirma que ha adquirido un nuevo armamento en respuesta a que el vecino país B ya lo ha hecho con anterioridad. Por su parte, el país B afirma que se ha visto obligado a comprar nuevos armamentos ya que es A quien anteriormente había incrementado su arsenal. Cada país puntúa los hechos desde su propia perspectiva, aduciendo que el incremento de su armamento es sólo una respuesta a la amenaza provocada por el otro. Con este pretexto, desde dentro es siempre el enemigo el culpable del incremento de la carrera armamentista. Desde fuera no existen culpables, sino un círculo vicioso que se alimenta a sí mismo.

En su obra "Nudos" ¹⁰, el psiquiatra Ronald Laing nos presenta notables ejemplos de puntuación de la secuencia. Veamos algunos casos:

Juan sufre
al pensar
que Juana cree que él la hace sufrir
porque (él) sufre
al pensar
que ella piensa que él la está haciendo sufrir
al hacerla sentirse culpable
de hacerlo sufrir
porque (ella) piensa

¹⁰ Laing R., *Nudos*. Sudamericana, Buenos Aires, 1973.

que él la hace sufrir
porque (él) sufre
al pensar
que ella piensa que él la hace sufrir
por el hecho de que



De los ejemplos anteriores se desprende que desde dentro del sistema, se trate éste de un matrimonio, las relaciones internacionales o la relación entre Juan y Juana, cada uno de sus integrantes considera la realidad como un fenómeno en el cual es posible distinguir actores y reactores. En la medida que esto ocurra será imposible encontrar la comprensión y solución de cualquier problema. Para que esto ocurra, debemos ser capaces de reconocer que la relación causal lineal observada en los sistemas es sólo aparente y que en realidad todos sus miembros están mutuamente interrelacionados. Cada cambio observado en una de sus partes provoca cambios en las demás, lo cual a su vez, repercute en las primeras (retroalimentación) ⁹.

Como hemos visto hasta ahora "la naturaleza de una relación depende de la puntuación de las secuencias de comunicación entre los comunicantes"¹. Sin embargo, como la comunicación se trata de un proceso circular y recursivo, la puntuación dependerá a su vez de la naturaleza de la relación entre los participantes.

Interacción simétrica y complementaria

Las relaciones interpersonales pueden ser clasificadas de acuerdo a los diferentes patrones de comportamiento intercambiado entre sus integrantes. En otras palabras, todo intercambio comunicativo observado entre dos personas puede dar origen a dos grandes grupos de relación: simétricas o complementarias.

Una relación simétrica es aquella en que sus integrantes intercambian el mismo tipo de comportamiento. Tanto uno como el otro puede, indistintamente, tomar decisiones, criticar y comentar la conducta del otro, dar consejos y proponer alternativas, etc. Los miembros de este tipo de relación tienden a acentuar su igualdad con respecto a sus responsabilidades, derechos y obligaciones. Así también, con respecto al tipo de comportamiento recíproco que deberán mantener, sea éste de debilidad o fuerza, confianza o desconfianza, etc. Este tipo de relación es frecuente entre compañeros de trabajo, de colegio, amigos, hermanos, etc.¹¹

Una relación complementaria es aquella que se establece cuando dos personas intercambian diferentes tipos de comportamientos. Se dice que en este tipo de relación uno de los miembros se halla en posición superior y otro en posición inferior, puesto que la conducta de uno complementa la del otro. Así, por ejemplo, una persona da órdenes y la otra las obedece o una persona pide algo y la otra lo otorga. Es éste el tipo de relación que frecuentemente se da entre padre e hijo, jefe y subalterno, médico y paciente, etc. Mientras que la relación complementaria se basa en un máximo de deferencia entre los comportamientos de sus miembros, las relaciones simétricas se basan en la igualdad o mínima deferencia de comportamiento¹².

Sin embargo, es importante señalar que en las relaciones complementarias no existe una posición mejor o peor que otra, sino sólo dos posiciones diferentes que se interrelacionan. El comportamiento de uno favorece la conducta del otro y viceversa; la existencia de uno presupone la existencia del otro y controla, a su vez, el rango de comportamientos permitidos en el otro.

¹¹ Bateson G., The Birth of a Matrix or Double Bind and Epistemology. En: M. Berger (Ed.), *Beyond the Double Bind*. Brunner/Mazel, U.S.A., 1978.

¹² Bateson G., Bali: El Sistema de Valores de un Estado Estable. En: G. Bateson (Comp.), *Pasos Hacia una Ecología de la Mente*, op. cit.

El tipo de relación que ha de establecerse entre dos personas puede estar determinado por el contexto cultural o social en que ésta se desarrolla, como ocurre en los ejemplos anteriormente señalados. Sin embargo, existen situaciones en que son las características personales de cada uno de los miembros de la relación las que, junto al contexto social, definen el tipo de interacción que mantendrán entre sí. Es decir, entre dos desconocidos, por ejemplo, la relación no está definida a priori, por lo cual deben establecer en sus primeros encuentros un acuerdo implícito, a partir de lo que dicen y cómo lo dicen, sobre el tipo de interacción que han de seguir: simétrica o complementaria.

Si bien todos los tipos de mensajes y conductas comunicativas intercambiadas entre dos personas pueden agruparse, grosso modo, en estas dos grandes categorías (simétrica y complementaria), la relación entre dos personas no siempre es la misma en las diferentes circunstancias.

Las relaciones interpersonales son variables y pueden cambiar de naturaleza con gran rapidez de acuerdo al área en que éstas se manifiestan. Lo que en un determinado momento del tiempo pudo considerarse como una relación simétrica, en otro momento puede considerarse como una relación complementaria y viceversa. Así por ejemplo, en el desarrollo evolutivo del ser humano observamos el paso progresivo desde una relación estrictamente complementaria con sus padres y demás personas que le rodean hacia una relación cada vez más simétrica a medida que va creciendo.

Además de los dos tipos de relaciones descritos, Haley propone un tercer tipo de relación: la metacomplementaria. Esto es lo que sucede cuando una persona anima o impulsa a la otra a definir la relación entre ambos como una relación simétrica o complementaria y, por lo tanto, ambos como una relación simétrica o complementaria. Por ejemplo, si A se niendo la relación como complementaria. Por ejemplo, si A se comporta como una enferma desvalida y logra que B la cuide y la proteja se está disponiendo de tal forma la situación que ella queda en posición secundaria. Sin embargo, en un nivel superior, es A quien ha manejado la situación de tal forma que B haga lo que ella le pida y le obedezca en todo; en cierto modo es A quien se halla en posición superior y B en posición secundaria. Aunque teóricamente esta situación se puede prolongar hasta el infinito (relaciones meta-metacomplementarias, meta-meta-meta-complementarias, etc.) esto no ocurre así. En la vida cotidiana el ser humano sólo funciona en base a un limitado número de niveles de abstracción más allá de los cuales éstos dejan de ser significativos en un plano pragmático. Por lo tanto, sólo conside-

raremos dos niveles de interacción: un primer nivel donde es posible clasificar las relaciones en simétricas o complementarias y un segundo nivel en el que se encuentran las relaciones metacomplementarias⁶.

Existe una gran variedad de fenómenos que pueden ser descritos según el punto de vista de los tipos de relación, a saber, simétrica, complementaria y metacomplementaria. Entre éstos se incluyen el llamado carácter nacional de un país¹³, cuadros sintomáticos específico, hasta la peculiar relación observada entre la madre y su hijo esquizofrénico. Empleando la tipología propuesta para clasificar las relaciones interpersonales, Haley realiza un completo análisis de diversas estrategias psicoterapéuticas y postula que éstas pueden ser descritas como una lucha entre dos personas por establecer quién controlará el tipo de relación (simétrica, complementaria o metacomplementaria) que primará entre ambos¹⁰.

En términos generales, entonces, todos los intercambios comunicacionales en una interacción serán simétricos o complementarios, según estén basados en la igualdad o la diferencia.

LECTURA SUGERIDA

WATZLAWICK P., BEAVIN J., JACKSON D. D., *Teoría de la Comunicación Humana*, op. cit.

¹³ Bateson G., Moral y Carácter Nacional.