

REFORMA SIGLO XXI

El lenguaje humano y sus secretos

■ ■ Erasmo Castillo Reyna*

Introducción

Desde su arribo al planeta Tierra, la existencia humana ha estado marcada por una serie de acontecimientos trascendentales, mismos que le han permitido subsistir y permanecer. La adopción de nuevos comportamientos lo llevó a replantarse cosas, que a la postre, le originó evolucionar, de esta manera, construyó sus primeros lazos de unión, cuando vislumbró que era muy vulnerable ante las fuerzas de la naturaleza.

Como resultado de estos procesos sociales, surgió el establecimiento y fundación de las primeras formas de organización social (hordas, clanes, tribus, pueblos), cuyas tareas prioritarias se enfocaron en su protección individual y colectivo, pero, esta incipiente organización social, además, les permitió hacerse llegar alimento, vestido y socialización entre otras necesidades básicas de subsistencia.

En estas primeras etapas de la civilización humana, comienza a manifestarse ese vínculo tan necesario y distintivo de la especie humana, que es la fuerza de la unión y la colaboración grupal, sostenido y llevado a cabo por medio o a través de la comunicación gestual y gutural.

Dentro de todos los grupos que prevalecían en los albores de la humanidad, en aquellas lejanas épocas, apareció uno, que desarrolló una serie de habilidades y técnicas, mismas que puso en práctica, que le redituó como dividendo cierta superioridad sobre los demás, llamado el *Homo Sapiens*; entre éstas, encontramos la habilidad que emprendió para comunicarse y lo hizo a través de ciertos sonidos que fueron adquiriendo un significado. La cooperación fue otra destreza que

*Qué bonita es la palabra “hola”
no hay ruego,
ni orden, ni súplica ni perdón,
tan sólo busca una
conexión entre emisor y receptor.*

se sumó a las que ya poseían, accediendo con ello, a un nivel superior de crecimiento (Harari, 2017). De esta manera, con la emisión de estos sonidos audibles, se fue configurando un código, el cual le proporcionó a los seres humanos una comunicación efectiva, a través de ciertas expresiones, que en un inicio tan solo fueron sonidos guturales, posteriormente se fue manifestando un lenguaje articulado por medio de palabras ordenadas, en este sentido, la afirmación que hace William Dwight Whitney (citado por Chomsky) que dice: “lenguaje es el conjunto de signos expresados y audibles mediante los cuales se manifiestan principalmente los pensamientos en una sociedad humana”. En el momento que aparecieron en el ser humano, estas nuevas formas de pensar y expresar sus ideas, obtuvo como resultado un afianzamiento y progreso en todos los sentidos, pero, en particular los avances se presentaron en la comunicación, por lo tanto, se dio un gran adelanto en este periodo, lo que Yuval Noah Harari le llamó la revolución cognitiva.



* Maestro de posgrado, Maestría en Métodos Alternos de Solución de Conflictos (FACDYC). Mediador certificado por el Poder Judicial del Estado de Nuevo León (PSMANL 655); conciliador laboral certificado (CONOCER; EC1250). Maestro jubilado de la Preparatoria 25-UANL. Correo: erasmo_castillo@hotmail.com

¿Qué ocurrió en la revolución cognitiva?

Nueva capacidad	Consecuencias más generales
<p>La capacidad de transmitir mayores cantidades de información acerca del mundo que rodea al <i>Homo sapiens</i>.</p> <p>La capacidad de transmitir mayores cantidades de información acerca de las relaciones sociales de los sapiens.</p> <p>La capacidad de transmitir información sobre cosas que no existen realmente, como espíritus tribales, naciones, sociedades anónimas y derechos humanos.</p>	<p>Planificar y ejecutar acciones complejas, como evitar a los leones y cazar bisontes.</p> <p>Grupos mayores y más cohesivos, que llegan a ser de hasta 150 individuos.</p> <p>a) Cooperación entre un número muy grande de extraños.</p> <p>b) Innovación rápida del comportamiento social.</p>

*Tomado de Yuval Noah Harari. *De animales a dioses*.

La complejidad que poseemos los seres humanos es maravillosa, aún hoy en día nos causa asombro. Nuestro viaje por la tierra ha sido espectacular, hemos creado religiones, mitos, leyendas, imperios, y por supuesto, en ese andar, el ser humano se tropezó con la ciencia y la tecnología, es decir, esa capacidad cerebral que le provocó formularse preguntas, lo obligó a pensar y a plantearse hipótesis, buscando respuesta a todas esas incógnitas.

El ser humano tiene una capacidad admirable, a través de su memoria logra recordar, con ello, accede a la obtención de aprendizajes, sumar nuevos conocimientos, por ende, es un ser en constante formación, todo lo asimila, es decir, lo que ve y escucha le da un valor, lo escribe, lo poetiza, lo codifica, por medio de símbolos, en este sentido, conforme fue avanzando en su evolución, sintió la necesidad de expresar y plasmar sus ideas, ordenar cosas, emitir sentimientos, preocupaciones. Ante todas estas circunstancias y vivencias por las que pasaba el ser humano, la llegada del lenguaje se hizo apremiante e inminente, pues eran muchas las necesidades que tenía que cubrir, miles de cosas que decir y compartir con los demás, Noam Chomsky (2017) afirma que “las propiedades fundamentales del diseño del lenguaje indican que una importante tradición está en lo cierto al considerar al lenguaje básicamente como un instrumento de pensamiento”; por ello, ante esta capacidad netamente humana,

se ha logrado obtener información de civilizaciones pasadas, plasmados en documentos o vestigios grabados, que nos dicen cómo vivían y también hasta como pensaban, en que creían etc. Hannah Arendt (2021), en su libro *La condición humana*, dice “mediante la acción y el discurso, los hombres muestran quienes son, revelan activamente su única y personal identidad y hacen su aparición en el mundo humano, anunciando lo que hace, lo que ha hecho y lo que intenta hacer”. Por medio del lenguaje articulado y a través de estos símbolos, los seres humanos nos manifestamos ante el mundo que nos rodea, por consiguiente, tenemos que aprender a utilizar esta herramienta que es exclusivamente de nosotros y que se desarrolló en la mente humana hace miles de años.

1. Cómo lograr una buena comunicación

En los tiempos modernos a veces no logramos obtener una comunicación efectiva, las razones son múltiples, coexisten una variedad de elementos que interfieren para que ésta no se desarrolle plenamente, uno de los factores que inhiben por lo regular la buena comunicación entre las personas hoy en día, es la tecnología, conformada, por una gama importante de aparatos, a los cuales una gran mayoría tiene acceso: computadoras, teléfonos móviles, tabletas, televisiones, redes sociales y demás. En casa, algunos ruidos provenientes por el



uso de distintos utensilios, todos ellos, en conjunto contribuyen significativamente para no lograr una excelente conversación, por trivial que ésta sea.

La comunicación ideal se realiza cuando existe un emisor y un receptor, vinculados por sonidos convertidos en códigos audibles y entendibles, en el caso, por ejemplo, de un cantante o un político que desean transmitir un mensaje a su audiencia, deben hacer uso de canales adecuados, idioma, compuesto por un lenguaje común, sonidos entendibles y claros; asimismo, tomar en cuenta una serie de elementos, entre ellos, uno de los más importantes, es el contexto, es decir, considerar a quien se van a dirigir; en este sentido, los emisores se tienen que preparar muy bien, conocer o tener una idea bastante clara, de cómo está conformada su audiencia para que obtenga los mejores resultados en la emisión de mensajes. John R. Searle (2017) dice “al hablar intento comunicar ciertas cosas a mi oyente llevándole a que reconozca mi intención de comunicar precisamente esas cosas”.

Cuando se habla en cualquier escenario, todos nuestros discursos tienen un propósito, por ejemplo, al momento de exponer un tema en clase, el emisor debe ser lo más claro posible, con un volumen adecuado para que el receptor o audiencia lo escuche perfectamente, aquí el lenguaje verbal va de la mano con el lenguaje corporal, el énfasis de la voz, las pausas que se hagan en las expresiones son muy importantes, recordemos que nuestro cuerpo habla mucho más. La regla de Mehrabian nos dice que el lenguaje verbal sólo un 7%, lenguaje corporal 55%, y la entonación un 38%. La importancia de conocer estos datos nos ayuda a comprender, el cómo mantener el interés de la audiencia, no obstante, a sabiendas que es fundamental saber comunicarnos, entendemos que, el éxito o fracaso de nuestras interacciones en la sociedad parten de aquí, por lo cual, debemos lograr captar toda la información proveniente del diálogo sostenido, gestos, muecas, cambios en el tono de voz, etc., observar con detenimiento, lo que está sucediendo y provocando en las personas; en suma, debemos analizar sus emociones para medir el progreso de la conversación

y no caer en imprudencias, que nos lleven a un dialogo infructuoso, sin resultados positivos. **Como mencioné en líneas arriba, en todo diálogo existe un interés del emisor hacia el receptor, éste no puede presentarse sin una finalidad o propósito: motivar, convencer, rogar, solicitar y persuadir, entre otros, a la audiencia u oyente.**

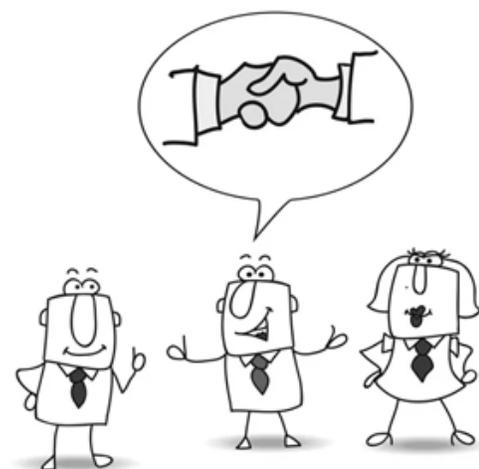
2. El proceso de comunicación en la mediación

Primeramente, tenemos que decir, no es lo mismo, medios de comunicación que medios de información, por lo regular, existe cierta confusión en esta denominación, un medio de información es aquel en el cual la mayor parte de las personas no interactúa, por ejemplo, la lectura de un periódico o revista, en un programa de televisión donde la audiencia no participa, sólo ve y escucha, aquí no se presenta un proceso comunicativo, para que éste se presente, tiene que existir retroalimentación entre los conductores, ya sea de la radio o televisión con el público, no obstante, la mayoría de la población, cuando nos referimos a estos medios, por lo general, decimos que estos son medios de comunicación. Díaz y Gachi (como se citó en Tapia, 2015) afirman que “hay una diferencia entre transmitir información y comunicarse, la comunicación no se produce si a ese mensaje no se le da una respuesta que a su vez genera otra en el emisor original”. De esta manera, para que haya una comunicación efectiva, ésta va acompañada de ciertas vibras emocionales, que se reflejan en los movimientos instintivos de las personas, manifiestas al momento de la interacción en la conversación, es decir, cuando se registra en nuestro cerebro el entendimiento producto de lo ocurrido en el intercambio de información.

Durante el proceso de mediación, es de suma importancia la comunicación efectiva y clara, en este sentido, la afirmación que hace Rubinia Teresa Sandoval (2021) es muy atinada y dice “cuando se detecta que alguna de las partes no entiende el lenguaje del mediador, es necesario buscar una forma más simple de comunicar el mensaje a las personas mediadas” (p.119). Ahora bien, la reciprocidad y el entendimiento en el ir y venir de la información, no sólo puede presentarse por medio del lenguaje verbal, nuestro cuerpo dice muchas cosas, y aquí el mediador tiene que observar todos los detalles, que le agrada y que no a los mediados, la manifestación

puede presentarse de manera verbal y no verbal, de tal modo que, nuestra atención se debe centrar en estos pequeños detalles, en el entendido que el lenguaje no verbal no sabe mentir, o le es más difícil; a este respecto, se han hecho muchos estudios. Joe Navarro cita a Paul Mac Lean que comenzó a hablar en los años 50s del siglo pasado del cerebro humano como un cerebro trino, conformado por un cerebro reptiliano (básico), un cerebro (límbico) mamífero y un cerebro humano (neocórtex), de tal forma y con base en estos estudios, podemos afirmar que las reacciones que proporciona nuestro cerebro límbico son auténticas: “las reacciones límbicas de supervivencia no sólo se remontan a nuestra infancia, sino también a nuestra ascendencia como especie humana. Están integradas en nuestro sistema nervioso, por lo que es difícil ocultarlas o eliminarlas” (Navarro, 2018). Para desarrollar de una mejor manera nuestro trabajo, todos aquellos profesionistas que trabajamos directamente con personas: docentes, médicos, psicólogos, abogados, mediadores, trabajadores sociales etc., es muy importante poder entender todo lo que ocurre con nuestros interlocutores, detectar alegrías, tristezas, incomodidades, ira, en fin, detectar sus diferentes emociones cuando conversamos, es decir, saber interpretar las distintas reacciones que puedan presentarse a través del lenguajes verbal o no verbal.

Con esta información y gracias a los estudios que han realizado estos investigadores, podemos confiar en las reacciones provenientes de nuestro cerebro límbico y así conducirnos con una mayor seguridad en nuestras observaciones cuando sostenemos una conversación, una consulta o una mediación.



Conclusión

Actividad primordial del mediador en la gestión y resolución de un conflicto

La Labor desarrollada por los mediadores es muy importante y especializada, primeramente, nuestra actividad consiste en que tenemos que enfrentarnos a alguien, que viene molesto. Tras de sí, trae un cúmulo de emociones a flor de piel, coraje, angustia, miedo, tristeza, decepción, etc., derivadas de un conflicto, con una persona, novio, esposa, compañero de trabajo, o con un grupo de personas, con una institución ya sea pública o privada, etc, por lo tanto, la capacitación y formación del mediador o mediadora es imprescindible y fundamental, para poder atender de una manera eficiente y con calidad al realizar el proceso de mediación.

Durante el proceso de mediación intervienen muchos factores, pero, la labor que debe desarrollar el mediador(a) al llevar a cabo un proceso de mediación es, por mandato de ley, facilitar la comunicación entre los conflictuados; de aquí se desprende la necesidad para que conozcamos este tipo de problemáticas que se generan en la conversación, atender todo lo que tiene que ver con nuestro lenguaje verbal y no verbal (ver artículo 2º fracción XIX de la Ley Estatal de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León).

Dentro de la exploración del conflicto, cuando se inicia el discurso de apertura de la mediación (DAM) la observación que haga el mediador (a) de la narración de los hechos que serán expresados por las partes, le darán las pautas para ir guiando a los conflictuados. En este sentido, es muy importante que conozcamos el enorme campo de

esta herramienta que utilizamos los seres humanos para comunicarnos, nuestro lenguaje. Todos al emitir un mensaje lo hacemos con un fin y en un proceso de mediación alguien tratará de convencer al mediador (a), y jalarlo hacia su propósito.

“La comunicación humana tiene algunas propiedades no usuales, no compartidas por la mayor parte de los otros tipos de conducta humana. Una de las menos usuales es ésta: si intento decirle algo a una persona, entonces (suponiendo que se satisfacen ciertas condiciones) habré conseguido decirsele tan pronto como esa persona reconozca que intento decirle algo y qué es exactamente lo que estoy intentando decirle. Además, a menos que ella reconozca que estoy intentando decirle algo y qué es lo que intento decirle, no habré logrado decirle algo de manera completa. En el caso de los actos ilocucionarios logramos hacer lo que intentamos hacer, al conseguir que nuestro auditorio reconozca lo que estamos intentando hacer. Pero el “efecto” sobre el oyente no es ni una creencia ni una respuesta; consiste simplemente en la comprensión por parte del oyente de la emisión del hablante”. John R Searle

Bibliografía

- Arendt, H. (2021). *La condición humana*. Ediciones Culturales Paidós.
- Francisco, J. V. (2021). *La profesión de la mediación*. Tirant Lo Blanch.
- Navarro, J. (2018). *El cuerpo habla*. Sirio.
- Chomsky, N. (2017). *¿Qué clase de criaturas somos?* Ediciones Culturales Paidós.
- Searle, J. R. (9ª edición revisada 2017). *Actos de habla*. Cátedra.
- Tapia, D. F. (2015). *Mediación Herramientas para trabajar en mediación*. Paidós.
- Harari, Y. N. (2017). *De animales a dioses*. Penguin Random House Grupo Editorial.