

# Situaciones comunicativas emocionalmente desagradables: respuesta verbal y no verbal

*Communicative situation emotionally unpleasant: verbal and non-verbal response*  
*Situation communicative émotionnellement désagréable: réponse verbale et non verbale*

## Redactor:

Jaime Llacuna Morera  
Dr. Filosofía y Letras

Máster Universitario en Neurociencias

CENTRO NACIONAL DE  
CONDICIONES DE TRABAJO

*Se presentan una serie de situaciones comunicativas que resultan desagradables o “agresivas” para el receptor. Se estudian las respuestas de este receptor a tales estímulos apreciando que la respuesta suele tener connotaciones emocionales. Éstas dificultan el proceso de transición eficaz del mensaje (formación/información)*

Las NTP son guías de buenas prácticas. Sus indicaciones no son obligatorias salvo que estén recogidas en una disposición normativa vigente. A efectos de valorar la pertinencia de las recomendaciones contenidas en una NTP concreta es conveniente tener en cuenta su fecha de edición.

## 1. INTRODUCCIÓN

En la práctica docente y en la práctica comunicativa en general suele producirse un fenómeno que resulta muy desagradable y que puede hacer disminuir o incluso invalidar el aprendizaje deseado o la repercusión del mensaje transmitido. Es un tema popular pero que en pocas ocasiones se le ha prestado una atención sistemática. Nos referimos a la *reacción* (por llamarla de alguna manera comprensible) que puede tener un receptor (alumno, cliente, interlocutor en general) cuando el mensaje que le llega del emisor es interpretado negativamente. Esta negatividad puede ser de tres tipos fundamentales:

- el contenido semántico de la expresión lo considero ofensivo
- tengo la sensación de que no me entiende (tanto voluntaria como involuntariamente)
- el tono de emisión de su voz (prosodia) es agresiva o inadecuada al momento y a mi persona.

Se trata de un problema importante de comunicación que no suele acabar en la simple ruptura del canal comunicativo sino que suele ir acompañado del verdadero problema: la respuesta, la reacción del receptor, como antes la denominábamos. El receptor se halla ante el fenómeno agredido y responde emocionalmente. Ya se ha contado en otras ocasiones que la respuesta emocional supone una reacción homeostática hacia un estímulo externo (a veces interno), capaz de preparar el cuerpo para una respuesta fisiológica: tener miedo y correr o responder la agresión, entristecerse y llorar, deprimirse y anular todo tipo de respuesta, alejarse ante un estímulo que resulta repugnante, etc.

En otros momentos hemos hablado largamente de las emociones (de la llamada Inteligencia Emocional) y de su repercusión en situaciones comunicativas. En este caso vamos a tratar de ver qué ocurre cuando un receptor se *siente* agredido por un estímulo externo lingüístico o no, y que supone la forma que ha adquirido el mensaje para

transmitirse. Intentaremos entender porqué se produce una respuesta de agresión o aversión a dicho estímulo y cómo puede esto afectar a situaciones de enseñanza, por ejemplo, y específicamente a la formación de adultos. Efectos que pueden minimizar la capacidad de aprendizaje del alumno (eficacia) o, incluso, anularla totalmente (olvido).

## 2. UN BREVE CAMINO POR LA PERCEPCIÓN AUDITIVA HACIA LA INTERVENCIÓN EMOCIONAL

A los efectos que nos interesan, un aspecto fundamental de la percepción es la sonora (la forma “hablada” del mensaje) por ello el mecanismo transmisor es sumamente importante para analizar el posible fracaso de la transmisión comunicativa. La percepción auditiva se establece una vez la onda sonora ha salido del órgano de Corti y se propaga químico-eléctricamente en el cerebro, interviniendo en estos momentos a los mecanismos neurales que afectan a la interpretación emocional del mensaje. Los problemas auditivos que hacen referencia al oído propiamente dicho (externo, medio e interno), siendo importantísimos, no atañen a nuestro comentario en tanto son mecanismos mecánicos que no tiene nada que ver con la interpretación del mensaje. Si bien cabe decir que limitaciones de la capacidad auditiva (sordera) pueden suponer aspectos muy graves en la respuesta. La sensación o realidad de no oír correctamente lo que emite otra persona puede suponer una respuesta claramente identificada en el receptor, tanto por atribuirse las deficiencias a sí mismo como por suponer que la emisión ha sido deliberadamente débil. En el oído interno, en la cóclea, empieza a establecerse el camino que llegará a la respuesta motora frente a lo percibido. La deflexión de los cilios de las células neuroepiteliales de Corti genera una despolarización que a su vez permite la acción

de los neurotransmisores (acetilcolina) y esto supone la propagación de la información hacia el cerebro. El tálamo (figura 1) es la estación necesaria de llegada de toda la información destinada a la corteza cerebral. En el caso de la audición el receptor talámico es el complejo geniculado medial. La información que llega y parte del tálamo llega a la corteza auditiva primaria (es interesante indicar que en dicha zona la información se establece a partir de las frecuencias de los sonidos correspondiendo sus sonidos a las distribuciones generadas anteriormente en la cóclea). La corteza primaria se esconde en el surco lateral del lóbulo temporal del hemisferio izquierdo. Aquí es donde radica el tema central de nuestro comentario: los sonidos (palabras) que han llegado a la corteza cerebral han sido analizados en sus componentes fónicos (frecuencia) de manera que serán *interpretados* a partir de dicho análisis. El área primaria es contigua al área auditiva secundaria dentro de la cual se halla ubicada el área de Wernicke, primera intervención cerebral de la palabra hablada. Simultáneamente, una parte de la información sonora llegada al tálamo es dirigida por éste hacia la amígdala, pieza del sistema límbico, decisiva en la interpretación emocional del mensaje. Se produce, por lo tanto un doble “camino” que lleva al análisis consciente e inconsciente de la información, estando ambas interrelacionadas. Este proceso fue estudiado más ampliamente en la NTP nº 846 *La percepción fonética neutra en alumnos de PRL.*

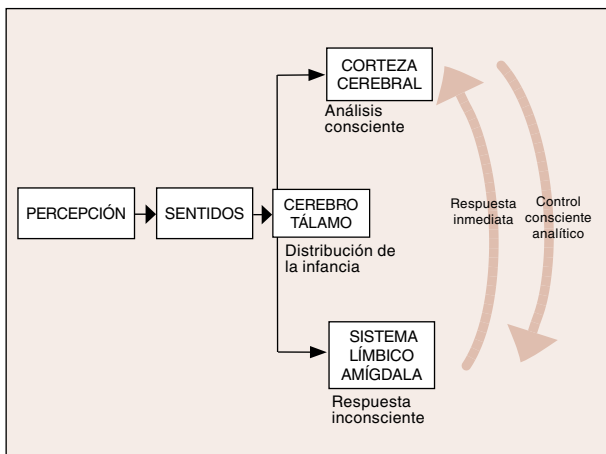


Figura 1. Percepción y respuestas

### 3. LA EVALUACIÓN (VALORACIÓN) DE LOS ESTÍMULOS EXTERNOS

Cada uno de nosotros dispone de varios mecanismos para la evaluación de los estímulos externos (figura 2). Cabe decir que, simplificando, existe un camino inconsciente (que correspondería a la vía tálamo-amígdala) y otro consciente (que sería el tálamo-cortical). Es evidente, como decimos que entre ellos se mueve muy rápidamente un conjunto de relaciones que matizan, potencian, niegan etc. cualquier tipo de respuesta, dada la implicación que dichos caminos tienen entre ellos y otras partes del cerebro (memoria, cognición, interpretaciones subjetivas, etc.). Desde hace mucho tiempo, el mundo de las neurociencias se planteó el dilema importante de si la respuesta emocional era fruto de la respuesta fisiológica o viceversa (*estoy triste porque lloro o lloro porque estoy triste*). Las dos versiones (tradicionalmente denominadas teoría James-Langue y de Cannon-Bard) pueden ser hoy complementarias, de manera que la

percepción fisiológica de un “malestar” puede implicar una modificación emocional de la misma manera que un cambio emocional (*estado de ánimo*) puede suponer una disfunción física. En todo caso, sea de una manera u otra o sea de las dos simultáneamente, es imprescindible que el estímulo percibido sea valorado. La valoración puede ser inconsciente, a partir de la memoria de la amígdala y del refuerzo memorístico del hipocampo o puede ser consciente a partir del análisis puramente cognitivo de la situación realizado en la corteza y como búsqueda de soluciones a un problema. Lo que está claro es que los estímulos ambientales no son percibidos “neutralmente” sino que forman parte de la realidad e incluso la construyen. La evaluación de los estímulos externos (mensaje recibido, forma del mensaje, aspectos prosódicos, aspectos físicos del emisor, contexto, etc.).

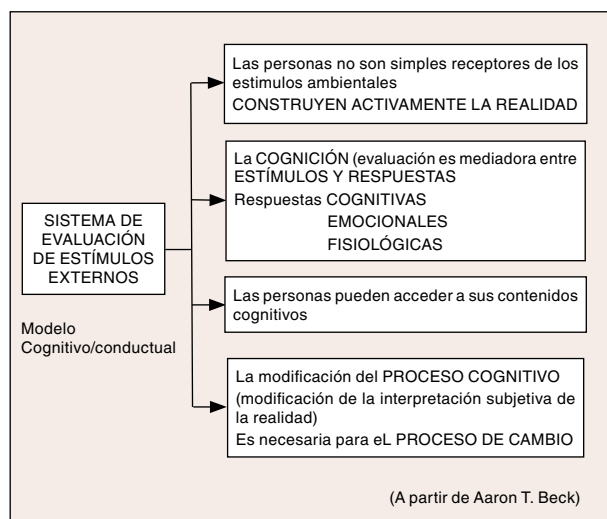


Figura 2. Estímulos externos

Lo que estamos llamando *reacción* del individuo al estímulo externo parte de esta primera y compleja evaluación. Es de destacar que cuando el tálamo recibe la información y la remite a la amígdala (camino corto) dicha información supone sólo una mínima parte de la recibida íntegramente, de manera que, por decirlo así, la amígdala debe evaluar muy rápidamente (unos pocos milisegundos), con una pequeña información y a través de su componente genético (respuesta primaria de defensa) y de su memoria, la respuesta que los mecanismos motores del cuerpo darán a la información recibida. Una cara entendida como desagradable, una voz impertinente, un mensaje fuera de contexto, una burla (o interpretación de burla), una pausa, determinadas repeticiones de palabras o frases, etc. Todo el mundo de la emisión/percepción de un mensaje interpretado, propiamente dicho, de manera rápida y con poca información, posibilita la respuesta, por supuesto subjetiva, que da el receptor al estímulo/mensaje recibido. Es de esperar que, en que cuando la información más consciente llegue también a la amígdala y se produzca un fenómeno de feedback, posibilite el análisis más “objetivo” (es difícil hablar en términos de objetividad al hablar de respuestas originadas inicialmente como reacciones emocionales), del estímulo y ello permita una respuesta más acorde, más estructurada, menos primaria, más “inteligente” (Inteligencia Emocional). Se produce en ese momento un proceso de suma de informaciones y de evaluaciones a partir de la original respuesta emocional (que, recordamos, puede ser tan importante que ponga en marcha el sistema hormonal simpático-suprarrenal con la correspondiente generación

de adrenalina y la conducta que ella posibilita). La intervención (aprendida) de la evaluación consciente, reflexiva y analítica permite la matización conductual.

Las manifestaciones evaluadas por el receptor ya en su aspecto final integrador, pueden partir de cuatro apreciaciones (figura 3) :

- a) Las características propias del estímulo.
- b) El significado de dicho estímulo según mi apreciación subjetiva
- c) La aceptación o rechazo que dicho estímulo tiene en el grupo del receptor
- d) El origen y capacidad de afrontamiento

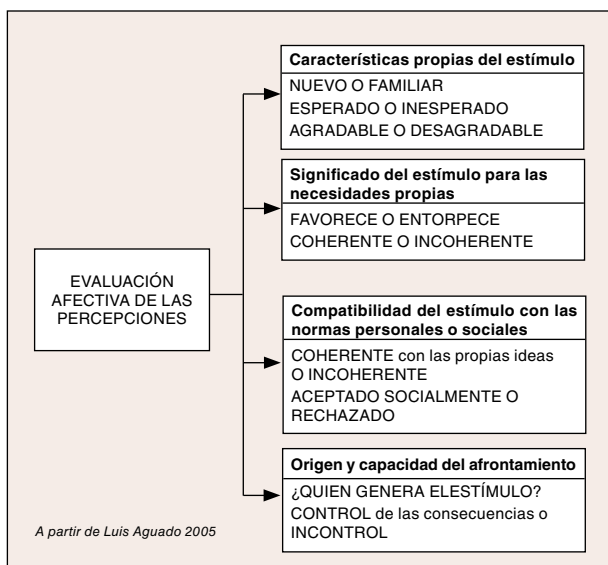


Figura 3. La valoración afectiva/emocional de las percepciones

Es evidente, como decimos, que la evaluación es un acto subjetivo a partir de los parámetros enumerados. Todos ellos y sus correspondientes matizaciones perceptivas se producen muy rápidamente, se mezclan, se entrecruzan, los aspectos inconscientes se mezclan con los conscientes potenciado o negando un determinado tipo de respuesta. La conclusión final es que el receptor *reacciona* de determinada manera, positiva o negativa y que ello determina la eficacia, la repercusión, del proceso comunicativo (en el caso de la enseñanza, la situación estímulo/respuesta determina la eficacia del aprendizaje).

#### 4. ASPECTOS NO VERBALES QUE INTERVIENEN EN LA EVALUACIÓN DEL ESTÍMULO

Al margen de los aspectos fonéticos (prosódicos) del mensaje, aspectos estos que consideramos fundamentales en la transmisión de un mensaje a un adulto (tono de voz, intensidad, modulación, pausas, ritmo, et.), lo cierto es que en dicha transmisión juegan un papel muy importante los denominados “estímulos no verbales”. Los mecanismos de percepción/evaluación son los mismos que en el caso de la percepción sonora si bien es lógico que los órganos sensitivos son diferentes.

La percepción visual de los estímulos del emisor pueden resultar también desagradables y la respuesta que el receptor da puede ser también la negación del mensaje emitido, la consideración de no importante del mismo, el olvido u otras posibilidades negativas de respuesta (que pueden llegar a la agresividad hacia el emisor). Las

razones de la desagradabilidad (si podemos llamarla así) de un estímulo visual son tan subjetivas como las percepciones fonéticas; existe, es bien cierto, una base genética en la respuesta hacia lo evaluado como una agresión, base que posibilita la respuesta inmediata e inconsciente, como antes hemos señalado, por el simple mecanismo de adquisición filogenética de defensa ante posibles estímulos externos negativos (base de las emociones denominadas primarias), no obstante, el peso de interpretación subjetiva que se pone en marcha ante una percepción indeseada va desde dicha capacidad emocional hasta la evaluación cultural del fenómeno, la experiencia personal, la viabilidad de la respuesta, las consideraciones particulares de análisis, etc. tal vez, como aseguran numerosos neurocientíficos, la expresión facial (cara) es uno de los mecanismos más importantes e inconscientes de manifestaciones de nuestra emociones. Recordemos que Darwin trabajó sobre ellas considerándolas universales y parejas a la manifestación humana. En la actualidad el estudio de las expresiones faciales como respuesta a un estímulo externo tiene un estudio clave, se trata de Paul Ekman que en su *Facial Action Coding System* establece el análisis más completo del que disponemos en la actualidad sobre dicho tema.

Sintetizando los aspectos “no verbales” del proceso comunicativo que pueden incidir sobre una respuesta, podríamos hablar de los apartados que se muestran en el esquema de la figura 4.

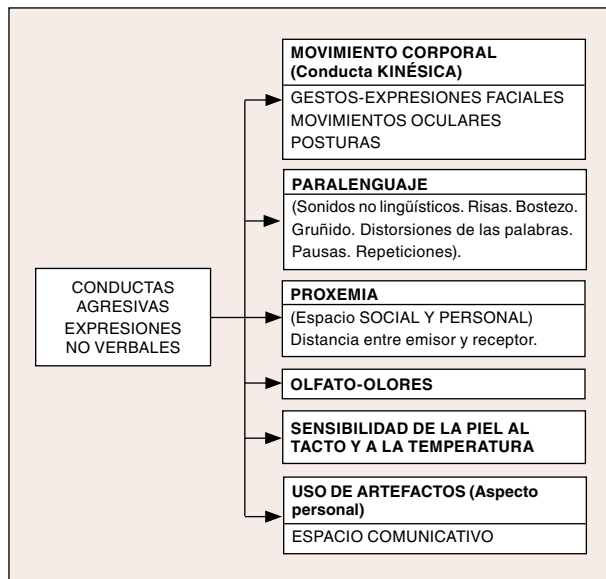


Figura 4. Tipos de expresiones no verbales

#### 5. LAS RESPUESTAS INMEDIATAS A ESTÍMULOS NO DESEADOS

De lo dicho debemos destacar que la respuesta se produce, inicialmente por lo menos, como una inmediata respuesta de carácter emocional y, por lo tanto, no reflexiva, a pesar de que, como hemos dicho, pueda producirse una evaluación previa del estímulo. Ello hace que el emisor pueda, e incluso deba, valorar la respuesta reflexivamente para comprenderla, aceptarla o, si es necesario, modificarla ante el emisor o el grupo. Ello quiere decir que, y más en la situación docente en la que centramos este comentario, será necesario mantener la capacidad de análisis y reflexión ante un estímulo considerado agresivo tanto porque puede ser un error de interpretación como porque

el grupo de clase (o la persona individual) no debe percibir que su mensaje nos ha obligado a una reacción negativa. Por decirlo en palabras muy llanas: forma parte ya no de la inteligencia emocional sino de la simple capacidad comunicativa que el docente no manifieste rechazos contundentes ante posibles estímulo negativos de los alumnos. Sabemos que ello es difícil en ocasiones y que el emisor suele saber cual es el mecanismo para *sacar fuera de sus casillas* al receptor (generar en él una respuesta irreflexiva).

Esta capacidad, habilidad, comunicativa para mantenerse, en principio, inalterable a la agresión del emisor supone una de las fuerzas más importantes de las que dispone un enseñante (o cualquier tipo de emisor) frente a deliberados actos supuestamente impertinentes. Es, por otra parte, el mecanismo para mantener la continuidad del discurso y para romper lo que se ha dado en llamar *tensión comunicativa* (Watzlawick que, por cierto, en el marco del *constructivismo radical* insiste en la subjetividad absoluta de la experiencia humana y en como ésta genera las respuestas a todo tipo de estímulo).

Existen determinadas respuestas más o menos universales, que podría ser las que se muestran en la figura 5

Todas las respuestas enumeradas pueden ser consideradas negativas ante el estímulo generado por el emisor, desde la acción claramente airada y hecha pública ante el grupo como la ruptura íntima que niega la continuidad del proceso comunicativo pero que puede traducirse en un sentimiento de culpabilidad, de abandono, de impotencia o, simplemente, de desinterés hacia el emisor. Recordemos que el objetivo de nuestro mensaje es lograr una importante repercusión, ello supone que el mensaje perdura en el tiempo y adquiere capacidad para

ejecutar las conductas que estamos enseñando. La respuesta no puede estar condicionada en ningún momento por la reacción emocional que generamos de inmediato, aunque ello suponga el aprendizaje de mecanismos de *represión*, utilicemos esta palabra tan desagradable, de nuestras respuestas. Se trata de conocer el mecanismo que ha originado (o que puede originar) la respuesta y permitir el análisis consciente y reflexivo de la misma a favor de la continuidad del mensaje y, al fin y al cabo, de la continuidad del proceso formativo.

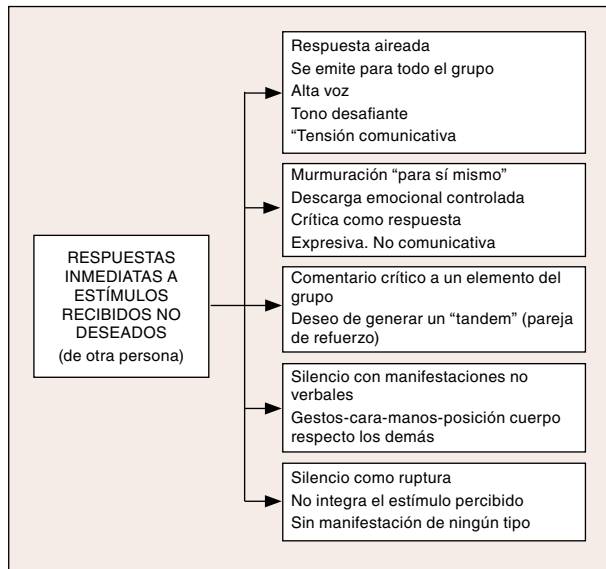


Figura 5. Respuesta a los estímulos no deseados

## BIBLIOGRAFÍA

- (1) BAR-ON, R., Y PARKER, J.  
**The Handbook of Emotional Intelligence. Theory, developmental, and application at home, school, and in the workplace.**  
San Francisco, Jossey-Bass, 2001.
- (2) BECK, A.T.  
**Cognitive Therapy and the Emotional Disorders.**  
Intl Universities Press, 1975.
- (3) EKMAN, PAUL.  
**Emotions Revealed: Recognizing Faces and Feelings to Improve Communication and Emotional Life.**  
Times Books, 2003.
- (4) EKMAN, P- Y FRIESEN W.  
**Acción Facial Sistema de Codificación : Una técnica para la medida del movimiento facial.**  
Consultoría Psicólogos Press, Palo Alto, 1978.
- (5) EKMAN, P.  
**Expression and the nature of emotion.** In K. Scherer and P. Ekman (Eds.).  
*Approaches to emotion* (pp. 319-343). Hillsdale, N.J: Lawrence Erlbaum.
- (6) ELIAS, M.; TOBIAS, S., Y FRIEDLANDER, B.  
**Educación con inteligencia emocional.**  
Barcelona, Plaza y Janés, 1999.
- (7) FERNÁNDEZ-BERROCAL, P.; SALOVEY, P.; VERA, A.; RAMOS, N., Y EXTREMERA, N.  
**Cultura, inteligencia emocional percibida y ajuste emocional: un estudio preliminar.**  
*Revista Electrónica de Motivación y Emoción*, 4, 2001.
- (8) LAZARUS, R.S. Y FOLKMAN, S.  
**Estrés y procesos cognitivos.**  
Edic Martínez Roca, Barcelona, 1986.
- (9) LAZARUS, R.  
**Estrés y Emoción. Manejo e implicaciones en nuestra salud.**  
Bilbao, España: Desclée De Brouwer, 2000.
- (10) SALOVEY, P., Y SLUYTER, D.  
**Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators.**  
Nueva York, Basic Books, 1997.
- (11) WATZLAWICK, PAUL Y OTROS.  
**Cambio**  
Editorial Herder, Barcelona, 1976
- (12) WATZLAWICK, PAUL Y OTROS  
**Une logique de la communication**  
Éditions du SeuilParís, 1972
- (13) WATZLAWICK, PAUL Y OTROS  
**Teoría de la comunicación humana**  
Editorial Herder, Barcelona, 1987