

La comunicación en los procesos educativos

Emilio García-Marenko

La comunicación efectiva es un importante punto de partida para las relaciones satisfactorias. No se trata necesariamente del factor más relevante, pero es un medio importante para alcanzar ciertos fines vitales para el éxito en las relaciones. La comunicación es el vehículo para lograr entendimiento, tomar decisiones, solucionar problemas, resolver conflictos, planear colegiadamente y acrecentar tanto la cercanía como la identificación y el apoyo mutuos. La comunicación no es un fin en sí mismo, pero es un recurso fundamental e indispensable para lograr relaciones exitosas.

La educación es un proceso de comunicación humana. Es difícil imaginar situaciones relacionadas con los procesos educativos que no requieran comunicación eficaz. Es vital, por ejemplo, en los procesos de enseñanza-aprendizaje, en la relación personal entre docentes y estudiantes y en los procesos de administración educativa. El logro de los fines de la educación depende en buena medida de que haya relaciones interpersonales exitosas entre todos los que participan en el proceso. A su vez las relaciones interpersonales exitosas demandan buena comunicación. Por lo tanto, todos los actores en el escenario del proceso educativo harían contribuciones más positivas si lograran en todo momento manejar eficazmente los elementos de la comunicación satisfactoria. Por éstas y otras razones es de trascendental importancia que los educadores conside-

ren la necesidad de desarrollar la pericia y las actitudes necesarias para aplicar los principios de comunicación en los procesos educativos que les toque conducir.

La comunicación es siempre un fenómeno de doble vía: Debe haber por lo menos dos personas dispuestas a participar en el proceso. Exige que alguien envíe mensajes suficientemente claros para que quien los reciba pueda entenderlos y responder a ellos de manera eficiente. Requiere que el receptor tenga la disposición de dar atención cuidadosa a las palabras y también a los contenidos no verbales del mensaje. Demanda de ambos una actitud correcta, una disposición positiva y el valor de arriesgarse a ser transparente y genuino.

La comunicación es como el cubo mágico. En primer lugar, porque, como el cubo, la comunicación es tridimensional. Tiene una dimensión de habilidad, que tiene que ver con las destrezas necesarias para comunicarse efectivamente; una dimensión de cualidad, que tiene que ver con las características personales necesarias para lograr comunicación genuina; y una dimensión de profundidad, que tiene que ver con el grado de intimidad que dos personas logran al comunicarse.

Armar el cubo mágico demanda esfuerzo, ingenio, constancia, concentración, trabajo arduo y determinación. Todo esto es necesario también para lograr una comunicación eficaz. Armar el cubo y comunicarse eficazmente también exigen tiempo: Es imperativo tener la disposición de separar segmentos adecuados para comunicarse en forma significativa y lograr resultados satisfactorios. La comunicación eficaz también

Emilio García-Marenko es Doctor en Educación y se desempeña como Secretario Académico de Andrews University, Michigan, EEUU.

demanda un ambiente libre de elementos distractores. Tener, por ejemplo, encendido un aparato de televisión mientras se está procurando dialogar, puede atentar contra los propósitos de la comunicación.

Para tener éxito en las relaciones humanas es importante estar dispuesto a pagar el precio necesario para lograr comunicación de calidad. No es fácil. Algunas personas tienen dificultades para escuchar; les es más fácil decir lo que piensan y sienten, pero a menudo monopolizan la conversación. Otras, en cambio, son expertas en el arte de escuchar, pero tienen serias dificultades para transmitir con claridad su mensaje.

Todos necesitamos aprender a comunicarnos mejor. Afortunadamente se puede aprender. No es algo que se aprende para siempre. Requiere práctica constante y la mejor disposición. Puede tratarse de una lucha de toda la vida. Pero cuando el educador tiene buena actitud, y cuando está dispuesto a echar mano de los mejores recursos, puede llegar a lograr una comunicación cada vez más satisfactoria que contribuya a la armonía y a la satisfacción personal, familiar, laboral y relacional en general.

LA DIMENSIÓN DE HABILIDAD

Como se dijo antes, la comunicación tiene tres grandes dimensiones: Una dimensión de habilidad, una dimensión de cualidad y una dimensión de profundidad. La dimensión de habilidad no es la más importante de las tres, pero es básica para el proceso comunicacional. Es necesario tener dominio de cinco habilidades indispensables para hacer de la comunicación un medio efectivo para lograr relaciones satisfactorias.

Mensajes claros, precisos y congruentes

La primera habilidad vital de la comunicación eficaz es la de transmitir mensajes claros, precisos y congruentes. En la tarea educativa se presentan incontables situaciones en las que es indispensable echar mano de esta habilidad. Los docentes necesitan comunicar con claridad los contenidos de sus asignaturas, los requisitos y sus expectativas en cuanto a su cumplimiento, los detalles de su sistema de evaluación y todos los aspectos específicos que se derivan de estos elementos. Los administradores necesitan ser expertos en comunicarse con claridad, verbalmente y por escrito, con los docentes, con los estudiantes, con los padres de familia, con los miembros de la junta, con las comisiones

internas, con las comisiones evaluadoras, con los organismos gubernamentales, con los ex alumnos, con los proveedores y con los demás públicos internos y externos de la institución.

En el campo de las relaciones familiares se sabe que en las familias patológicas se funciona sobre la base de un lema que reza así: “Si me amara, adivinaría lo que quiero”. Esto ocurre también en las organizaciones. Muchas personas actúan sobrentendiendo que los demás tienen la responsabilidad de percibir correctamente sus mensajes aunque sean confusos, incompletos o entrecortados. A menudo se comparte una parte del mensaje; otra porción del mismo permanece implícita, y el que comunica se hace la ilusión falsa de que los demás tendrán que entender la parte implícita. Esta triste ignorancia de la primera habilidad vital de la comunicación eficaz trae consigo múltiples dificultades en las relaciones, en los procesos y en las organizaciones.

Un mensaje es claro cuando al transmitirlo la persona dice lo que quiere decir, no dice lo que no quiere decir y no incluye elementos que lo hacen confuso. Es preciso cuando es exacto, tiene el número adecuado de palabras, usa palabras que expresan bien el significado que se busca transmitir, y no contiene elementos innecesarios que puedan hacerlo impreciso. Es congruente cuando todos sus elementos armonizan entre sí, lo cual se aplica a la relación de los elementos verbales entre sí mismos, a la relación entre sí de los elementos no verbales, y a la relación de los elementos verbales con los no verbales.

Escuchar atentamente

La segunda habilidad esencial de la comunicación es la de escuchar atentamente. En la carta del apóstol Santiago (1:19) se dice: “Todo hombre sea pronto para oír, tardo para hablar...” Desafortunadamente, somos más a menudo pronto para hablar y tardos para escuchar. Esto se complica por un problema fisiológico: A menudo la velocidad de nuestras palabras al pensar es varias veces mayor que la velocidad que alcanzan los demás al hablar. Esta circunstancia hace que muchas veces mientras otros hablan, enfrentemos la tentación de utilizar el tiempo pensando en lo que vamos a responder en vez de utilizarlo en escuchar atentamente el mensaje que nos envían. Como resultado se produce un corte en la comunicación.

Otro problema que nos impide escuchar es nuestra tendencia a desarrollar monólogos independientes mientras pretendemos dialogar. Esto puede ocurrir con más facilidad cuando un tema o convicción nos absorbe de manera intensa y discutimos con otra persona que también tiene una convicción o tema altamente significativo para ella. En estos casos, ambos pueden mantener por largo rato dos monólogos claramente distintos. Ninguno de los dos escucha. Parece que cada uno espera ansiosamente cualquier pausa del otro para continuar desarrollando su mensaje, que ninguna relación tiene con el del otro.

Otro problema frecuente lo ocasiona el hábito de interrumpir. En los conflictos interpersonales entre alumnos y maestros puede ocurrir que los maestros en virtud de su posición de autoridad se sientan en libertad de interrumpir a sus alumnos y lo hagan de una manera tal que los hagan sentirse no respetados. Al ocupar una posición que puede considerarse superior a la del alumno, el maestro puede percibir que tiene la capacidad de anticipar lo que el alumno tiene que decir, y a menudo puede sentirse libre de interrumpirlo simplemente para completar su mensaje. Puede ser que el estudiante no exprese su impaciencia o enojo, pero a menudo puede decir en su interior: "Si ya sabes lo que voy a decirte, no es necesario que yo te lo diga". Como es natural, esto bloquea la comunicación y dificulta la relación.

Percibir correctamente los aspectos no verbales

Una tercera habilidad crucial de la comunicación es la de percibir correctamente los aspectos no verbales de un mensaje. Las palabras son sólo una parte de lo que decimos. Alguien ha afirmado que el contenido verbal representa un 7%, mientras el tono de la voz y los elementos no verbales constituyen, respectivamente, un 38% y un 55% de la totalidad.

Si esta afirmación es correcta, puede verse claramente la importancia de desarrollar la habilidad de interpretar bien el significado de esos otros elementos.

Algunas personas tienen dificultades para escuchar; les es más fácil decir lo que piensan y sienten, pero a menudo monopolizan la conversación.

Debemos mirar a los demás cuando hablamos con ellos. Así será más fácil "leer" lo que dicen los ojos, captar el significado de las expresiones faciales y descubrir el mensaje que transmiten los gestos, los ademanes, los movimientos corporales, la postura y tantos otros elementos que no son verbales.

Verificar

La cuarta habilidad consiste en verificar. Esto significa que hacemos un esfuerzo por comprobar si hemos percibido bien el mensaje recibido. Para lograrlo, podemos hacer una pregunta indirecta o una declaración que incluya en nuestras propias palabras el mensaje de nuestro interlocutor. Si hacemos esto antes de apresurarnos a opinar, podemos lograr una comunicación más efectiva.

El profesor González estaba teniendo serios problemas de comunicación con su alumna Ruth Martínez. Quería resolver ciertos conflictos que habían surgido por causa de lo que ella percibía como una injusticia acerca de una calificación que él consideraba la apropiada. Después de intentar repetidamente dialogar al respecto, decidieron solicitarle ayuda orientadora de la escuela para entablar un diálogo que los ayudara a llegar a un entendimiento mutuo. La orientadora les requirió poner en práctica este recurso. Les pidió que antes de contestar un mensaje o dar su opinión personal, se obligaran a repetir el mensaje recibido utilizando expresiones como las siguientes: "Lo que usted quiere decir es...", "En otras palabras, quiere decirme que...", "Le escucho decir que...", "Permítame ver si escuché bien; lo que usted dice es que...", u otras similares. Al principio el requerimiento les pareció ridículo. Sin embargo, decidieron probarlo y descubrieron que hacerlo les ayudó a salir del laberinto en que se encontraban y resolver la dificultad.

Comprobar si hemos percibido correctamente un mensaje trae consigo varios beneficios importantes. Uno de ellos es que transmite a la otra persona el sentido de tranquilidad resultante de saber que la estamos escuchando con atención e interés. Además, le damos oportunidad de corregir, aclarar, complementar o ampliar el mensaje que quiso transmitirnos. Esto esta-

blece una comunicación más amplia, más completa y más profunda.

Tomarnos el trabajo de verificar nos permite, por supuesto, saber si hemos escuchado bien. A menudo tenemos que reconocer, para nuestra consternación, que en efecto ¡no habíamos escuchado bien!, aun en casos cuando estábamos seguros de que lo habíamos logrado. Otra gran ventaja es que nos ayuda a poner freno al ritmo de la conversación, haciendo que nos sea más fácil controlar nuestras emociones y mantener la calma. Esto es especialmente útil cuando se trata de un asunto conflictivo acerca del cual nos está costando dialogar. Es un recurso que ayuda a abrir las compuertas que conducen a una mejor comunicación.

Este recurso es útil si no abusamos de él. Cuando una persona lo usa todo el tiempo, o en situaciones o momentos inoportunos, puede darle a su interlocutor la impresión de que está burlándose, o puede, por lo menos, producir incomodidad por aparentar artificialidad. Después de regresar de un seminario sobre comunicación, Martín tuvo la oportunidad de comprobar el valor de esta precaución. La profesora de español le pidió leer un trozo literario. Él le respondió: “Lo que usted quiere decirme, ¿es que pase al frente para leer una porción del libro de lecturas literarias?” La profesora le respondió secamente con las siguientes palabras: “Martín, por favor pasa a leer sin hacerte el gracioso”. Al final de la clase lo convocó a su oficina, y allí le dijo lo siguiente: “Martín, quiero decirte que para mí es intolerable que un alumno se burle de mí. Prefiero que te niegues a cumplir lo que te pido en vez de tomar una actitud de burla”.

A pesar de esta precaución, es preciso señalar que hay muchas circunstancias en que sí es muy útil verificar. Puede serlo particularmente en un diálogo intenso, cargado emocionalmente o altamente conflictivo. Es de gran utilidad también en conversaciones de negocios en las que es indispensable saber exactamente lo que la otra persona desea lograr. Y es útil en cualquier circunstancia en la que es vital estar seguro de que estamos captando correctamente los mensajes.

Responder adecuadamente

La quinta habilidad consiste en responder adecuadamente. Una vez que estamos seguros de que hemos

escuchado bien, estamos listos para responder. Una respuesta adecuada es una declaración clara, precisa y armoniosa de nuestra percepción acerca de la situación que nos ocupa y de nuestros puntos de vista acerca de la misma. Una respuesta así cierra un primer ciclo comunicacional y sienta las bases para el diálogo fructífero que es el punto culminante de la comunicación auténtica.

Esta habilidad es vital para lograr comunicación completa. No puede decirse que hay diálogo cuando alguien transmite un mensaje claro, preciso y congruente, y su interlocutor se limita a escuchar atentamente, percibir los aspectos no verbales del mensaje y verificar si escuchó bien. Este escenario puede ser muy apropiado en una sesión de aconsejamiento si la persona básicamente está necesitando que alguien la escuche. Sin embargo, como punto de partida para el diálogo productivo entre dos personas que necesitan llegar a un mutuo entendimiento, es vital que ambos puedan expresar su visión de las cosas.

Al profesor Gustavo Gómez se le hace más fácil escuchar que hablar. Escuchar es su fortaleza. En un mundo en el que la gente necesita que la escuchen, debe cuidarse, no obstante, de no convertir esa fortaleza en un medio para manipular a los demás y forzarlos a jugar el papel de malos. Sus alumnos sienten a menudo que esa es su situación. Gustavo se limita a escuchar y fácilmente da la impresión de mucho dominio propio, paciencia y comprensión; al mismo tiempo, usa su capacidad de escuchar, percibir lo no verbal y verificar para conducirlos muy hábilmente a decir lo que conviene... y lo que no conviene. En el menos grave de los casos, él no compromete su opinión y al mismo tiempo presenta un rostro de inocente empatía y aun de aceptación, mientras los deja sintiéndose frustrados por no tener solución para las dificultades. En el más grave, utiliza la información que ellos proveen para su propia ventaja o para reprocharlos y crearles sentimientos de culpabilidad.

La primera y quinta habilidades tienen que ver más con hablar que con escuchar. La segunda, la tercera y la cuarta tienen que ver más con escuchar. Ambos grupos, las habilidades que tienen que ver con hablar y las que se refieren a escuchar, son vitales para la buena comunicación. Cuando las desarrollamos todas, nos capacitamos para conducir un diálogo más eficaz y más

positivo para el desarrollo de las buenas relaciones. Por eso es vital que le demos importancia también a la quinta habilidad.

El diálogo da a los involucrados la oportunidad de presentar sus opiniones y exponerlas al escrutinio en una atmósfera de mutua aceptación. En ocasiones es una forma de compartir con la otra persona algo de nuestro mundo individual, lo que es en sí mismo una experiencia estimulante y enriquecedora.

A veces el diálogo busca la solución de un problema o conflicto. En tales casos, hay que identificar el problema, escuchar las diversas perspectivas que de él se tienen, desglosar y analizar todas las posibles soluciones, y concordar en cuanto a la solución que parece más acertada. Es verdad que no siempre se llega a unificar criterios a través del diálogo. Pero siempre da ocasión para expresarse y escuchar con el fin de aumentar el entendimiento, el respeto, el acercamiento, la identificación y el apoyo mutuos.

LA DIMENSIÓN DE CUALIDAD

La dimensión de cualidad es la más importante de las tres. Una persona puede dominar a la perfección las habilidades necesarias para la comunicación efectiva y, sin embargo, no lograr comunicación satisfactoria ni alcanzar contacto significativo a niveles profundos. La razón a menudo es la ausencia de esta dimensión.

Cuando nos referimos a la dimensión de cualidad, estamos refiriéndonos a atributos personales: características del individuo que le dan a la comunicación genuinidad y autenticidad. Se trata de cuatro cualidades esenciales.

Honestidad

La primera de ellas es la honestidad. San Pablo dice: "Por lo cual, desechando la mentira, hablad verdad cada uno con su prójimo; porque somos miembros los unos de los otros" (Efesios 4:25). Decir siempre la verdad es una norma indispensable que todos deberíamos adoptar en nuestra relación con los demás. El momento cuando un educador, cualquiera sea su función

Una respuesta adecuada es una declaración clara, precisa y armoniosa de nuestra percepción acerca de la situación que nos ocupa, y de nuestros puntos de vista acerca de la misma.

específica, le miente a un colega, a un estudiante o a cualquier persona relacionada de una u otra manera con su servicio educativo, coloca en serio riesgo la integridad de su misión, su propia credibilidad y la credibilidad del sistema en el cual sirve. Un alumno que llega a descubrir que su maestro le mintió sufre una desilusión tan grande que siente que se sacuden los fundamentos mismos de su confianza, hasta el punto de que la relación misma comienza a tambalearse.

Ser honesto en nuestra comunicación con los demás implica no sólo evitar el engaño directo, sino también abstenernos del lenguaje oscuro, de ambigüedades, de expresiones de doble sentido o inexactitudes de cualquier tipo con el propósito intencional de falsear la verdad. Presentar una verdad a medias porque tememos que se sepa la verdad completa revela también ausencia de completa honestidad.

En realidad, no es posible manifestar honestidad auténtica sólo como resultado de esforzarnos por decir la verdad. Para lograrlo, tenemos que ser honestos en lo más íntimo de nuestro ser. Necesitamos sinceridad plena, transparencia total. Debemos quitarnos las máscaras que nos impiden mostrar nuestro verdadero yo. Necesitamos conducirnos con cabal genuinidad.

A veces el proceso de despojarnos de nuestras caretas puede ser doloroso. Puede ser traumático reconocer que no hemos estado actuando con autenticidad. Pero cuanto más pronto comencemos a ser honestos, mejores posibilidades tendremos de lograr relaciones satisfactorias y cumplir cabalmente con nuestra misión educativa.

Tacto

La segunda cualidad que necesitamos desarrollar para lograr comunicación genuina es el tacto. Para la buena comunicación es importante que haya honestidad y también tacto. Cuando falta cualquiera de estas dos cualidades se producen distorsiones que dañan la relación. La honestidad sin tacto es crueldad; el tacto sin honestidad es hipocresía. Ambos deben darse la mano para que la comunicación sea lo que debe ser.

Hay personas que se jactan de un tipo de honestidad sin tacto que lastima a los demás y produce heridas muy dolorosas. El profesor Cristóbal Moreira, director de una escuela secundaria, decía así: “Yo le digo la verdad en su cara a cualquiera. No ando con rodeos. Le llamo al pan ‘pan’ y al vino ‘vino’”. Su esposa Rode, sin embargo, no se sentía a gusto con la punzante honestidad de Cristóbal. Varios de sus amigos se fueron retirando de ellos porque sentían que era difícil relacionarse con él en forma positiva. Ella misma a menudo era víctima de sus duras palabras y muchas veces terminaba el día con el corazón destrozado por causa de tan mordaz “honestidad”.

Para combinar exitosamente la honestidad y el tacto, es útil hacerse tres importantes preguntas antes de hablar. La primera es: “¿Es verdadero?” Si la respuesta a esta pregunta es negativa, no es necesario hacer las otras dos. Si es positiva, debemos hacernos la segunda: “¿Es necesario que lo diga?”

Hay verdades que no es necesario emitir, y en tal caso es mejor abstenerse de hablar. Lázaro se encontró con su amiga Mari Ceci, quien le presentó a su amigo Ornán. En el momento de verlo, Lázaro tuvo una impresión negativa que lo llevó a decirse: “¡Qué mal me cae...!” Esto es algo que no le ocurre sólo a Lázaro. Por causa de una fascinante dinámica psicológica y social tendemos a asociar a las personas con quienes nos encontramos por primera vez, la mayor parte de las veces inconscientemente, con otras personas o eventos agradables o desagradables. A menudo, por fortuna, esa primera impresión es muy pronto sustituida por otras impresiones muchas veces totalmente diferentes.

El punto que queremos señalar es el siguiente: aunque es verdad que Ornán le causó a Lázaro una primera impresión muy negativa, no era necesario que se lo dijera a él, ni a Mari Ceci ni a otra persona. Hacerlo podría haber arruinado una relación amistosa que podía llegar a serle de mucha bendición. En efecto, después de tratarlo por un tiempo, su opinión acerca de él cambió radicalmente y llegaron a ser buenos amigos. Hay muchas verdades, pues, que no es necesario repetir.

Puede ser, sin embargo, que la respuesta a la segunda pregunta es que sí es necesario hacerlo. La justicia lo exige. La razón lo reclama. La rectitud y la equidad lo demandan. En tal caso, es necesario hacerse la

tercera pregunta: “¿Cómo debo decirlo?” Aquí entra en juego el tacto.

Tacto es utilizar la palabra apropiada, con la persona apropiada, en el momento apropiado, en el lugar apropiado y de la manera apropiada. Requiere discreción. Reclama sensatez para formar juicios y tino para pronunciarlos. Exige la paciencia necesaria para pensar bien lo que se va a decir antes de hacerlo, a fin de evitar decir aquello que no tenga esta indispensable cualidad.

Un antiguo proverbio hebreo dice: “Manzana de oro en bandeja de plata es la palabra dicha como conviene” (Proverbios 25:11, Versión Reina-Valera, revisión de 1977). Ésta es una forma muy gráfica y bella de describir la expresión llena de tacto. Otro proverbio dice: “La palabra a su tiempo, ¡cuán buena es!” (Proverbios 15:23). San Pablo, por su parte, subraya la importancia de utilizar siempre tacto al hablar cuando dice: “Sea vuestra palabra siempre con gracia, sazónada con sal, para que sepáis cómo debéis responder a cada uno” (Colosenses 4:6).

Una manera de entender el tacto en la comunicación consiste en recordar que es uno de los cinco sentidos físicos (vista, oído, gusto, olfato y tacto). El sentido del tacto tiene que ver con la capacidad de tocar de la manera apropiada para percibir las sensaciones de contacto, de presión y de calor y frío. Se refiere a la capacidad de tocar y al hacerlo transmitir mensajes que van desde las expresiones de ternura hasta el odio y la hostilidad que producen dolor.

Aplicado a la comunicación, tacto es sensibilidad hacia los sentimientos de la otra persona. Es tener en mente que los demás tienen sentimientos y que tenemos la obligación de tratarlos con respeto y con consideración.

Manifestamos ese tacto que refleja sensibilidad hacia los sentimientos de los demás cuando respetamos su derecho de no comunicarse cuando están indispuestos; o cuando sienten que otro momento sería mejor; o cuando nos piden que les demos tiempo. Podemos decidir presionarlos, pero la comunicación será más efectiva y más exitosa si elegimos manejar la situación con el tacto que demuestra respeto y consideración hacia sus sentimientos.

Manifestamos tacto cuando nos abstenemos de usar el silencio inapropiadamente. Joel dice, como jactándose de una gran virtud: “Yo nunca peleo con Juanita. Cuando siento que ella quiere hablar y hablar y hablar, yo prefiero huir y dejarla hablando”. A él le parece que ésta es una salida muy ingeniosa, pero Juanita escucha en su silencio varios mensajes negativos. Siente que él le está diciendo que lo que ella dice no tiene importancia para él; en última instancia, que ella no es importante para él. Tal vez la verdadera motivación tras el silencio es el temor de enfrentar un conflicto que Joel no sabe cómo resolver satisfactoriamente. Mientras tanto, Juanita acumula resentimiento y la relación entre ellos se va haciendo más lejana.

Es tacto también abstenernos de hacer comparaciones entre las personas. Tito le dice a su hija Rebeca: “¿Cómo me gustaría que obtuvieras las calificaciones excelentes que obtiene tu hermano!” Al decírselo, está clavando una estocada en la estima propia de Rebeca. Lo mismo hace Laura López, una directora de escuela, cuando le dice a Caleb, el maestro del tercer grado: “Yo me sentiría feliz si tú tuvieras la iniciativa, la sociabilidad y la soltura de Víctor Rosales”.

El tacto exige que utilicemos el pronombre personal en primera persona singular cuando queremos expresar nuestra percepción acerca de una situación conflictiva. En vez de decir “Tú me enojas cuando no entregas tus tareas a tiempo”, es mejor decir “Yo me enojo cuando mis alumnos no entregan sus tareas a tiempo”. Al expresarnos así, estamos asumiendo responsabilidad por nuestras reacciones. Después de todo, no es cierto que otras personas nos enojan. Somos nosotros los que decidimos enojarnos. Decir que son otros los responsables de nuestro enojo es admitir que tienen sobre nosotros un poder asombroso; es admitir que nosotros mismos no ejercemos control sobre nuestras emociones y que, en cambio, las hemos sometido al control de otras personas. Admitir eso es pasmosamente vergonzoso.

Algo más importante todavía para la comunicación genuina es que cuando hablamos en primera per-

A veces el proceso de despojarnos de nuestras caretas puede ser doloroso. Puede ser traumático reconocer que no hemos estado actuando con autenticidad.

sona, no sólo asumimos responsabilidad personal sobre nuestras acciones y reacciones, sino que también nos abstenemos de utilizar un lenguaje acusatorio que por amenazador invita a la otra persona a ponerse a la defensiva. Enviar el mensaje en primera persona puede ayudar a que la persona entienda que lo que deseamos es invitarla a dialogar acerca de qué podemos hacer para resolver un problema que es de interés para los dos.

Cordura

La tercera cualidad esencial de la comunicación genuina es la cordura. Un antónimo indiscutible de cordura es locura. En la comunicación a menudo cometemos verdaderos actos de locura que podríamos evitar si nos propusiéramos actuar y hablar cuerdamente.

Un acto de locura muy frecuente en las relaciones consiste en no ejercer control sobre el volumen de la voz. Muchas veces cuando dos personas comienzan a discutir algún asunto conflictivo, una de las dos alza la voz. A menudo, la otra persona siente que no puede quedarse rezagada, así que la eleva un poco más. Pronto entran en franca competencia, dejando el triste resultado de que todos los que los rodean terminan enterándose de las dificultades. Elia descubrió una manera muy creativa y eficaz de resolver este problema. Como secretaria de Edmundo Torres, gerente del colegio, se apenaba muchísimo cuando él alzaba el volumen de su voz al punto de que su disgusto por algún detalle del trabajo llegaba a ser conocido por todos en la oficina, porque sus gritos se escuchaban en todo el edificio. Elia decidió probar lo siguiente: Cuando Edmundo alzaba el volumen de la voz, ella lo disminuía tanto como podía. En la mayoría de los casos, Edmundo captaba la señal y también reducía el volumen de su voz.

Otra manifestación de locura en la comunicación consiste en no mantenerse dentro del tema de la discusión. Muchas discusiones en el mundo del trabajo se complican innecesariamente porque los interlocutores no logran concentrarse en un asunto. Para complicar las cosas, hay quienes parecen ser coleccionistas de viejas querellas. Cuando se presenta la ocasión de hablar de cualquier tema, les es fácil sacar la pala del ar-

queólogo para desenterrar viejos motivos de amargura. Al desviar la atención hacia asuntos que nada tienen que ver con el problema del momento, dificultan la comunicación y la solución de los conflictos, entorpeciendo de ese modo las posibilidades de lograr buenas relaciones.

Es locura también hacer uso de expresiones absolutas tales como “tú nunca...” o “tú siempre...”. Decir cosas como éstas es poner a la otra persona a la defensiva. Es muy difícil que expresiones de este tipo sean completamente veraces, por lo que al otro le será fácil recordar que hubo una excepción aunque haya ocurrido 15 años atrás.

Es manifestación de cordura mantener en mente que el propósito del diálogo es lograr entendimiento. Ambos protagonistas deben ser socios en la tarea de atacar al enemigo común, que es el problema que los ocupa, cualquiera sea. Cuando se atacan mutuamente, están apuntando a un blanco equivocado. Cometan locura de proporciones imprevisibles.

En varias ocasiones hemos visto un episodio en tres cuadros que ilustra vívidamente el caso de muchas relaciones. Dos burros unidos por una cuerda relativamente pequeña tratan de comerse dos montones de heno muy apetitoso (para ellos, por supuesto). El problema es que los dos montones están a una distancia mayor que la longitud de la cuerda y que ambos burros quieren comer un montón diferente. Así que pasan un largo rato tirando de la cuerda mientras cada uno de los dos procura alcanzar el montón que ha seleccionado.

El segundo cuadro muestra a los burros dialogando. Parece que una chispa de inteligencia los alcanza, a pesar de ser burros, y se dan cuenta de que los problemas no se resuelven cuando cada uno desea imponer su voluntad sobre el otro, y que sí es necesario que ambos estén dispuestos a entrar en un diálogo respetuoso e inteligente. El último cuadro revela que el diálogo dio resultado. Aparecen los dos burros saboreando hermanablemente su comida.

Estos burros les enseñan una importante lección a muchos humanos. Mientras estuvieron atacándose, no lograron resolver la situación. Cuando reorientaron el rumbo de su ataque del compañero hacia el problema que los preocupaba, llegaron a una solución satis-

factoria que ayudó a satisfacer su necesidad y que trajo enormes beneficios para ambos.

Otra manifestación de cordura en la comunicación consiste en tener la perspicacia de solicitar una pausa cuando se percibe que una discusión no está conduciendo a un entendimiento. Ubaldo Solano y su esposa Leticia pasaron unas dos horas y media tratando de ponerse de acuerdo en cuanto a cómo solucionar un problema que Paulita, su hija menor, estaba teniendo en la escuela y del cual necesitaban hablar con sus autoridades. Transcurrido ese tiempo, Leticia se dio cuenta finalmente de que los ánimos de ambos estaban alterándose y que no estaban logrando arribar a una buena solución. Así que le dijo a Ubaldo: “Sabes, querido, pienso que tal vez conviene que hagamos una pausa y continuemos la discusión mañana. Así ambos tendríamos tiempo de pensar un poco más en el asunto. A mí me gustaría orar a solas al respecto. ¿Qué te parece si mañana por la noche a las ocho continuamos conversando?”

Ubaldo apreció mucho la oportuna intervención de Leticia, pues su cordura ayudó a resolver el problema exitosamente en un segundo intercambio. Los ánimos de ambos se habían serenado, y les fue más fácil dialogar provechosamente. También apreció el hecho de que ella sugirió un momento para continuar la conversación. A menos que se haga esto, solicitar una pausa puede tomarse como una manera de huir al diálogo y entorpecer el proceso de solución de los problemas.

En conclusión, la cordura como cualidad esencial de la comunicación genuina es demostración de que mantenemos la mente fresca y clara para actuar sin dejar que las situaciones del momento nos enloquezcan. Podemos mantener los ojos abiertos para ver oportunidades para crecer juntos; los oídos atentos para escuchar; y una actitud dispuesta a hacer de la comunicación un recurso para lograr entendimiento y cercanía.

Aceptación

La cuarta cualidad personal necesaria para lograr comunicación genuina es la aceptación. Se trata de ese atributo que nos permite acoger a los demás como son y relacionarnos con ellos sin desear transformarlos según nuestro patrón. Es cuestión de aceptar a los demás con sus virtudes y con sus defectos, con sus puntos fuertes y con sus debilidades, con sus características que nos agradan y las que nos pueden causar irritación.

La aceptación no es algo externo que podemos fabricar mediante algún procedimiento tangible. Es una disposición arraigada en lo profundo de nuestro corazón. Es tener la actitud de ver a la otra persona desde un ángulo positivo que reconozca su identidad y afirme su valía. La aceptación implica hacer un esfuerzo consciente y decisivo por suprimir el espíritu de rechazo tan típico de los humanos. Debemos ejercer control sobre nuestras emociones negativas y controlar las palabras de crítica y censura. Pero esto no es todo. Además de cultivar una actitud de aceptación y suprimir el espíritu de rechazo, debemos expresar aceptación.

Damos expresión a nuestra aceptación con elogios: expresiones que resalten las virtudes de la otra persona. Lo hacemos al pronunciar palabras de aliento y cultivar continuamente la tendencia de ver lo positivo en los demás. Dice Pablo: "Por lo cual, animaos unos a otros, y edificaos unos a otros, así como lo hacéis" (1ª Tesalonicenses 5:11).

El espíritu de aceptación encuentra su más plena manifestación en la disposición a perdonar y a pedir perdón. Es imposible relacionarnos con otro ser humano y nunca dar motivos de ofensa. Santiago dice: "Porque todos ofendemos muchas veces. Si alguno no ofende en palabra, éste es varón perfecto, capaz también de refrenar todo el cuerpo" (Santiago 3:2). Por lo tanto, es necesario saber pedir perdón cuando ofendemos y estar dispuestos a perdonar.

El perdón restaura una relación quebrantada. Anula una deuda: la cuenta pendiente se reduce a cero. Permite empezar de nuevo. Renueva la belleza de la relación y restablece la concordia y la paz. Después de todo, perdonar es dar un paso análogo al que dio Dios cuando envió a Jesucristo para morir por nosotros y ofrecernos su perdón. Es un medio para restablecer las relaciones humanas y nuestra relación con Dios.

Es obvio que estas cuatro cualidades no son triquiñuelas que se aprenden en ciertos seminarios sobre relaciones humanas populares en nuestros días. Para ser

Otra manifestación de locura en la comunicación consiste en no mantenerse dentro del tema de la discusión. Muchas discusiones en el mundo del trabajo se complican innecesariamente porque los interlocutores no logran concentrarse en un asunto.

honestos, tener tacto genuino y sensibilidad hacia los sentimientos de los demás, actuar con auténtica cordura y aceptar verdaderamente a los demás tal como son, es necesario tener algo más.

Ese algo más es una supercualidad, que es base para las otras cuatro. Esa supercualidad se llama altruismo. Significa pensar en los demás en vez de concentrar todos nuestros pensamientos en nosotros mismos. Altruismo es lo contrario de egoísmo. Mientras la persona egoísta hace girar al mundo en torno de ella misma, la persona altruista sabe ponerse en el lugar de otros y pensar en su bienestar, sus intereses y sus necesidades.

No es posible ser altruista sin que haya ocurrido un proceso de transformación en nosotros. Como humanos, somos por naturaleza egoístas. Sólo Dios puede cambiar nuestra naturaleza, y él está dispuesto a hacerlo cuando lo buscamos de todo corazón. Gracias a la victoria que Jesucristo obtuvo contra el mal cuando estuvo en la tierra, el poder del cielo y de este mundo se colocan a nuestra disposición para alcanzar la victoria sobre nuestro egoísmo y ayudarnos a desarrollar el altruismo. Todo lo que necesitamos es entregar nuestra voluntad a Dios para poder vivir bajo el control de su Espíritu.

LA DIMENSIÓN DE PROFUNDIDAD

Eduardo y Rosalba decidieron casarse después de dos años de feliz noviazgo. Para ellos, una de las bellezas de la vida matrimonial residiría en la relación de compañerismo que anticipaban como producto de su amor. Durante el noviazgo se sentían cada vez más identificados y cercanos el uno con el otro. Por lo tanto, parecía lógico que el matrimonio les trajera una intimidad mayor y cada vez más agradable.

Las expectativas de Eduardo y Rosalba son legítimas. La mayoría de las parejas que van a casarse esperan lo mismo. Muchos creen que esto viene como resultado automático de casarse. Creen que la mayor cercanía física y la presencia de relaciones sexuales ga-

antizan la verdadera intimidad. Es preciso tener en cuenta, sin embargo, que en el matrimonio la buena comunicación es más importante que el acercamiento físico como recurso para lograr intimidad, aunque éste también es importante. Howard y Charlotte Clinebell, en su libro *Intimidad: Claves para la plenitud de la pareja*, sugieren que la intimidad abarca dos experiencias vitales: un segmento de tiempo en el que se produce un intenso compartir; y una cierta cualidad continua de cercanía e identificación con la otra persona, presente aun en momentos en los que hay distancia o conflicto.

La intimidad es multifacética. Los Clinebell sugieren que es como un instrumento de muchas cuerdas, y que en el matrimonio se puede hablar de intimidad sexual, intimidad emocional, intimidad intelectual, intimidad estética, intimidad creativa, intimidad recreativa, intimidad de trabajo, intimidad en las crisis, intimidad en los conflictos, intimidad de cometido, intimidad espiritual e intimidad comunicacional. Esta última es la fuente de todos los tipos de verdadera intimidad.

Es a la comunicación como medio de lograr intimidad a lo que nos referimos cuando hablamos de su dimensión de profundidad. Esta dimensión tiene que ver con el grado de cercanía que dos personas logran en un evento de comunicación, pues cuando nos comunicamos establecemos relaciones en distintos niveles de profundidad y así logramos mayor o menor cercanía. Es importante que cultivemos la dimensión de habilidad en la comunicación y que cultivemos también la dimensión de cualidad, que es la más importante de las tres. Si queremos relaciones que más que encuentros casuales produzcan cercanía, es vital que cultivemos también la dimensión de profundidad. John Powell, en su libro *¿Por qué temo decirte quien soy?*, habla de cinco niveles de comunicación: obviedades, hablar de los demás, ideas y opiniones, sentimientos y emociones, y comunicación en profundidad. La idea de John Powell ha sido utilizada por varios escritores de diferentes maneras. Desde nuestra perspectiva, puede decirse que la comunicación puede ocurrir en cuatro niveles diferentes: el nivel formal, el nivel informacional, el nivel intelectual y el nivel emocional. Cada uno de estos niveles es más profundo que los anteriores.

Lo ideal es lograr comunicación en cualquiera de los cuatro, de acuerdo con las necesidades del momento. En el matrimonio, por ejemplo, las parejas no de-

bieran conformarse con comunicarse en niveles superficiales, sino hacer un esfuerzo por lograr buena comunicación en los niveles más profundos. En muchas relaciones enlazadas con procesos educativos debiera también hacerse mayor esfuerzo por lograr comunicación que lleve a mayor cercanía, mayor identificación y mayor apoyo mutuos. Es conveniente, por lo tanto, entender cómo funcionan los niveles de comunicación y qué sucede en cada uno de ellos.

El nivel formal

El nivel formal es el más superficial. Es el nivel de los rituales. Incluye frases convencionales que usamos reiteradamente. Abarca los saludos y las despedidas, las presentaciones y muchas expresiones habituales de aprecio y de afecto. Comprende respuestas que ya se esperan para ciertas preguntas, muchas veces también convencionales. Este tipo de comunicación es necesario para establecer contacto inicial con otras personas y para las muchas circunstancias de la vida que demandan formalidad. Aun los matrimonios pueden utilizar sin riesgo ciertas formas rutinarias convenientes para despedirse y encontrarse, al despertar, al retirarse a descansar y en otras situaciones. El problema de la comunicación a este nivel reside en el hecho de que muchas veces no nos involucramos en el intercambio porque ni siquiera nos tomamos el trabajo de escuchar lo que se nos dice.

Hay períodos en nuestra vida durante los cuales tendemos a limitar nuestra comunicación al nivel formal y a hacerlo de manera ineficaz. Esto puede deberse a que tenemos preocupaciones que nos absorben y que nos impiden concentrarnos. Puede también haber condiciones de trabajo o circunstancias de la vida que están causándonos fatiga. A veces hemos perdido momentáneamente el interés en la relación, y respondemos sin entusiasmo, con apatía y distraídamente. Elena estaba pasando por una de estas etapas cuando, una tarde, su esposo Rolando llegó a casa decaído porque había tenido un incidente muy desagradable en el trabajo. Según lo acostumbrado, ella le preguntó cómo estaba. Él le contestó: “He pasado un día terrible. Tuve un incidente muy incómodo y me siento muy mal por lo ocurrido”. Ella levantó la vista y respondió: “¡Qué bueno! Yo también pasé un día muy agradable.”

La comunicación a nivel formal puede, en ocasiones, ser explosiva. Éste podría haber sido el caso si

Rolando hubiera reaccionado negativamente ante la respuesta de Elena. En la mayoría de los casos, lo que ocurre como resultado de comunicarse mayormente a este nivel es que las relaciones se vuelven aburridas y sin vitalidad. Se pierde el júbilo y el entusiasmo, y se desarrolla un sentir general de despropósito y falta de dirección.

Alfonso y Ruth se dieron cuenta de que su relación había llegado a un estado peligroso de desgano y desazón. Habían llegado a un punto en que ya era urgente que renovaran el vigor y el encanto de la relación. Para lograrlo, descubrieron que necesitaban sacar tiempo para sentarse relajadamente a dialogar. Se estaban comunicando mayormente en el nivel formal, y ni siquiera en este nivel estaban haciéndolo efectivamente. Cuando comenzaron a dedicar más tiempo para hablar, les fue más fácil descubrir lo que estaba ocurriendo, avanzar a niveles más profundos de comunicación y superar exitosamente la situación.

El nivel informacional

El segundo nivel es el informacional. Como su nombre lo indica, comprende intercambio de información. La relación que se establece al comunicarse en este nivel es todavía superficial. Se trata, sin embargo, de un tipo de comunicación indispensable para mantenerse en contacto. Los seres humanos estamos en un continuo proceso de cambio. No somos hoy lo mismo que fuimos ayer. Cambiamos como resultado de lo que nos ocurre a diario en el trabajo, al tratar con amigos y conocidos, al realizar los deberes cotidianos, al leer, al jugar, y mientras realizamos nuestras múltiples actividades. Al compartir con otros lo que ha ocurrido en nuestras vidas y los hechos ocurridos a nuestro alrededor, estamos dándoles la oportunidad de conocer una parte importante de nosotros y sentando las bases para reencontrarnos como personas y mantenernos mutuamente en contacto.

A muchos matrimonios les ocurre lo que pasó con José y Cristina. A él nunca le fue fácil hablar. Lo curioso es que fue precisamente su espíritu tranquilo y callado lo que a Cristina le atrajo de él. Cuando se casa-

En el matrimonio... las parejas no debieran conformarse con comunicarse en niveles superficiales, sino hacer un esfuerzo por lograr buena comunicación en los niveles más profundos.

ron, esperaba, sin embargo, que por amor a ella él se volvería comunicativo, aunque no lo fuera con los demás. Esperaba ansiosamente el momento en que él regresaba del trabajo para escucharlo relatarle detalladamente lo que había sucedido a su alrededor. Pero él se limitaba a contestar a sus preguntas con expresiones verbales mínimas tales como "sí", "no", "ajá", "bien" y otras similares.

Con el tiempo, Cristina se fue cansando de la situación y ella también adoptó la misma comunicación con él. Finalmente ocurrió con ellos lo que sucede con muchas parejas que no toman tiempo para comunicarse a nivel informacional. Descubren un día horrorizados que su cónyuge es un desconocido. Pueden compartir el mismo techo, dormir en la misma cama, usar el mismo baño, comer a la misma mesa..., pero son extraños el uno para el otro.

La comunicación en el nivel informacional es importante también porque sienta las bases para lograr comunicación en niveles más profundos. Mi esposa y yo hemos tenido varios momentos en que nos ha costado comunicarnos en niveles profundos. Al explorar las razones, hemos descubierto en todos los casos que no hemos estado comunicándonos en el nivel de información. Cuando hemos renovado la comunicación cotidiana acerca de los acontecimientos comunes de la vida, se nos ha hecho más fácil hablar acerca de nuestra vida interior y de nuestra relación matrimonial.

En las relaciones vinculadas con los procesos educativos puede facilitarse inmensamente la comunicación y el entendimiento si los involucrados en un sistema se toman tiempo para compartir mutuamente. Es más fácil entenderse para tomar decisiones, solución de problemas, resolución de conflictos y comprensión mutua cuando ambos han compartido información.

El nivel intelectual

El tercer nivel es el intelectual. Comprende el intercambio de puntos de vista, conceptos, opiniones y creencias. La comunicación en este nivel tiene la virtud de acercar a las personas, porque ofrece la oportunidad

de establecer contacto con el pensar del otro. Pero puede también ser muy arriesgada, porque no siempre estamos dispuestos a reconocer que los demás tienen el derecho de tener opiniones diferentes a las nuestras.

Muchas personas crecieron en un ambiente que no fue propicio para expresar su opinión con libertad. Cuando lo hicieron, recibieron como respuestas mensajes negativos, dañinos para el desarrollo de su individualidad. Como consecuencia, llegaron a considerarse torpes, ineptas y de pensamiento pobre e indigno de consideración. Temen expresarse. Cuando se expresaron se les respondió con frases como las siguientes: “¿Cómo se te ocurre pensar semejante cosa?” “¿A quién se le ocurre pensar así?”. “¿Sólo a alguien como tú podía ocurrírsele esa idea?”. Las familias que usan estos recursos negativos se privan, muchas veces, del pensamiento profundo, agudo y penetrante de algunos de sus miembros. En cambio, cuando cada uno puede hablar con libertad, sabiendo que los demás respetan profundamente sus puntos de vista aunque no coincidan con los de ellos, se respira una atmósfera positiva que contribuye a enriquecer las relaciones. De ese modo crecen en intimidad, a medida que cada uno penetra en el mundo intelectual de los demás.

La escuela tiende a reforzar la experiencia familiar. A menudo los chicos que levantan la mano para expresar su opinión son aquellos que crecen en un ambiente familiar en el que hay libertad de expresión. Aquellos que vienen de hogares en los que la expresión de la opinión personal es ahogada, son quienes en la escuela a menudo temen alzar la mano porque escuchan una voz interior que los reprime y que les susurra que hacerlo es exponerse a la burla y el ridículo por parte de sus pares y sus superiores. A menudo tienen ideas creativas que podrían contribuir a la innovación y a la solución de los problemas. ¡Cuánto bien haríamos los educadores al desarrollar la sensibilidad humana que nos ayude a estimular la libertad de pensamiento y de expresión, contribuyendo a sacar a muchos de nues-

...cuando cada uno puede hablar con libertad, sabiendo que los demás respetan profundamente sus puntos de vista aunque no coincidan con los de ellos, se respira una atmósfera positiva que contribuye a enriquecer las relaciones.

tros estudiantes de su cascarón de mutismo y a bendecir al mundo con su pensamiento!

El nivel emocional

El cuarto nivel es el emocional. En este nivel hablamos de nuestros sentimientos. Es el más difícil, porque significa desnudar nuestro corazón. Es hablar de lo que hay en lo más profundo de nuestro ser. Implica compartir nuestros temores, nuestras frustraciones, nuestros motivos de tristeza, nuestras preocupaciones, nuestro enojo, nuestros sentimientos de inseguridad y otras emociones que muchas veces preferiríamos guardar

para nosotros mismos. Hablar de ellas nos hace vulnerables. Descubre ante otra persona nuestras debilidades y nos hace correr el riesgo de no ser comprendidos.

No podemos comunicarnos en este nivel con toda la gente. El contenido de la comunicación emocional generalmente pertenece a nuestro mundo más personal, y por lo tanto no nos sentimos a gusto revelándolo, excepto frente a alguien que también pertenece a nuestro mundo más íntimo. En este sentido, la relación matrimonial es la relación de comunicación emocional por antonomasia.

Un educador es una caja de resonancia para las emociones de muchas personas que necesitan abrirse y crecer a través del compartir. Los docentes, los preceptores, los capellanes de instituciones educativas y los administradores de la educación pueden ser instrumentos en las manos de Dios para ayudar a estudiantes, padres y muchas otras personas que requieren de nuestro servicio, a encontrar oídos atentos, mentes abiertas y corazones dispuestos a recibir con empatía y sensibilidad lo que los abrumba y hace que la vida de muchos de ellos sea pesada y dolorosa.

Además de compartir sentimientos que oprimen nuestro pecho, también podemos, en este nivel, compartir nuestras alegrías, nuestros motivos de júbilo, de risa y de placer; lo que nos causa éxtasis; nuestro sentido de bienestar y de satisfacción; nuestras experiencias

emocionales positivas; en fin, aquellos sentimientos que nos son dulces y agradables. La comunicación en el nivel emocional, correctamente utilizada, puede enriquecer inmensamente las relaciones y fortificar los lazos de solidaridad, afecto, devoción y lealtad. Es comunicación en su más plena expresión. Es intercambio entre dos corazones que se descubren y se dan mutuamente a conocer.

Comunicarse en el nivel emocional no es sinónimo de establecer intimidad emocional. De hecho, la comunicación a este nivel puede ser a veces tan ineficaz que en vez de acercar a dos personas contribuya a alejarlas. Pero bien utilizada, esta comunicación puede sentar las bases para la intimidad emocional.

Para lograr intimidad en cualquiera de las doce áreas que sugieren Howard y Charlotte Clinebell, es necesario lograr algún tipo de comunicación acerca de esa área. La comunicación acerca de cualquiera de las doce puede ocurrir en los cuatro niveles. Cuando logramos establecerla en el nivel emocional, es más fácil lograr intimidad en esa área.

Para establecer contacto a nivel emocional, generalmente es preciso que nos hayamos relacionado previamente en los niveles informacional e intelectual con la persona involucrada. No es necesario que los matrimonios se comuniquen todo el tiempo en el ámbito de lo emocional, pero les será más fácil hacerlo cuando surja la necesidad si han estado cultivando una relación positiva en los niveles informacional e intelectual.

Nos atrevemos a desnudar nuestra alma frente a otra persona cuando sabemos que nos ama, nos entiende, nos respeta, nos tiene consideración y está dispuesta a protegernos. Sabemos que en el hecho comunicacional la integridad de la individualidad de ambos se conserva, la intimidad se acrecienta y la relación se enriquece y fortalece. Unos y otros somos instrumentos en las manos de Dios para bendecirnos mutuamente y prepararnos mejor para ser bendición para otros. Como educadores, cuando entendemos esto y lo practicamos, nuestra tarea alcanza dimensiones sublimes y de trascendencia eterna.

CONCLUSIÓN

Al aproximarnos al final del milenio, los educadores adventistas adquirimos una conciencia cada vez

más plena de las metas eternas y de la dimensión escatológica de nuestra misión. Adquirimos una visión cada vez más clara del impacto que nuestra comunicación puede tener en nuestra relación con los demás y en la conducción de los procesos educativos. Crecemos en una comprensión cada vez más clara del valor de la comunicación genuina. En consecuencia, luchamos, con la bendición de Dios, por desarrollar habilidades de comunicación que faciliten nuestra relación con los demás; nos mantenemos en comunión con Aquel que es el modelo perfecto de comunicación auténtica para que Él nos transforme y produzca en nosotros las mejores cualidades; y nos atrevemos a aproximarnos a los demás mediante nuestra comunicación a fin de ser de bendición para ellos al lograr cercanía, identificación y apoyo mutuo.