

Mensajes emocionales

Por Jorge A. Oriza Vargas © 225-2014

Para iniciar este ensayo, recordemos que un elemento importante de cualquier proceso de comunicación interpersonal¹ es el mensaje, el cual se genera, codifica y transmite o es emitido, por cualquier individuo, cuando asume el papel de *transmisor* en dicho proceso. El mensaje en la comunicación humana, tiene que ver con: *"...eventos de conducta que se encuentran relacionados o se originan, en los estados internos de las personas: garabatos, sonidos, movimientos, o cualquier codificación que voluntaria o involuntariamente, la persona crea para transmitir o compartir con otros; sus ideas, pensamientos y sentimientos (Burke²)"*.

Generalmente en cada una de nuestras comunicaciones, no generamos un solo mensaje, sino que simultáneamente estamos enviando varios mensajes; y todos estos mensajes son enviados a través de un *medio*, que en la comunicación cara a cara, es la distancia que media entre las dos personas que se comunican; en la comunicación telefónica o por celulares, o por internet, el medio es electrónico. Así, nuestros mensajes son recibidos y decodificados por otra persona que asume la función o el papel de *receptor*.

Recordaremos además, que nuestras comunicaciones pueden ser orales o escritas, pero también, voluntarias o involuntarias; es decir, podemos generar mensajes de manera intencional, pensada, o podemos estar enviando algunos otros mensajes, sin darnos cuenta de que los están percibiendo o recibiendo las personas que interactúan con nosotros. Esto sucede todo el tiempo, y precisamente una de las escuelas de comunicación más importantes (la de *Palo Alto*³), estableció uno de los principios de comunicación -para mí, más importantes- que establece que todo el tiempo estamos comunicando algo, es decir, no podemos no comunicarnos, pues hasta nuestro propio silencio, o nuestras expresiones faciales, pueden estar comunicando diversos mensajes a las personas con las que convivimos o nos relacionamos. Con estas bases, podemos hacer algunas precisiones sobre los diversos mensajes que, como decía, enviamos en todas nuestras comunicaciones.

1. Ser emocionalmente inteligentes, parte de ser conscientes en todo momento, de nuestros estados emocionales. Esto es fundamental al comunicarnos con los demás, pues como comentaba, independientemente de la intencionalidad, los propósitos y las

¹ Ver Cápsula ADEF No. 15

² David K Berlo, El Proceso de la Comunicación, Editorial El Ateneo, 2004, p.147.

³ Ver en cápsula 15, este concepto atribuido a la *Escuela de Palo Alto* (Watzlawick, Beavin, Jakson, 1967); referencia: West y Turner, Comunicación, Teoría, Análisis y Aplicaciones; Mc Graw Hill, 2005. p.8.

- argumentaciones de nuestras comunicaciones, podremos estar enviando involuntariamente otros mensajes, algunos de ellos con nuestras expresiones y/o la posición de nuestro cuerpo⁴. El hecho de que no nos demos cuenta, no significa que los demás no los perciban, pues suele ser evidente. Estados de ánimo negativos, enojos y preocupaciones, son fácilmente reflejadas en el rostro y en las expresiones.
2. Ser emocionalmente inteligentes nos permite también, hacer conciencia de la necesidad de regular nuestras emociones y sentimientos negativos en todas nuestras comunicaciones. Con frecuencia, las emociones negativas suelen utilizarse intencionalmente como *mensajes emocionales*, a través de las expresiones, los gestos, o el tono de la voz; y esto, no obstante que la persona lo niegue, la emoción será recibida por los demás de manera muy clara y seguramente generará una respuesta similar o un conflicto.
 3. En su propia naturaleza, en su origen, las emociones comunican diversas situaciones; por ejemplo la ira, la tristeza o el temor, en el contexto o circunstancia que se den, envían diversos mensajes; igual nuestros sentimientos⁵ y sobre todo, en sus manifestaciones actitudinales, están siendo parte de nuestros mensajes cotidianos. En las actitudes que asumimos cotidianamente, estamos comunicando diversos mensajes, algunos como decía, con contenidos emocionales importantes. De hecho, las actitudes por sí mismas representan más del 60% de los mensajes que comunicamos a los demás en nuestras relaciones interpersonales.
 4. Por lo anterior, es importante subrayar que si tenemos conciencia de la relación de nuestras emociones, con los mensajes que enviamos en nuestras relaciones con los demás, deberemos ser cuidados en no enviar mensajes "negativos". Me refiero por ejemplo, en los casos en los que la emoción se inserta intencionalmente en el mensaje, aunque sea de manera lateral; tal es el caso de la *ironía* (burla disimulada que insinúa lo opuesto de los que se dice), *el sarcasmo* (mensaje que pretende herir u ofender, de manera lateral, no directa) o *la mordacidad* (crítica con ironía o corrosiva); otras afectaciones emocionales generan mensajes cargados de soberbia o arrogancia (por complejos de superioridad) o de ira (*las ofensas directas*) o de burla, directamente con nuestras propias expresiones faciales, que son en sí mismas el mensaje negativo.

De algo podemos estar seguros; los mensajes cuyos contenidos vemos que son negativos, nos generarán problemas en nuestras relaciones humanas pues la

⁴ Recordemos que la comunicación no verbal (Capsula ADEF 15) puede ser Kinésica (los mensajes pueden se envían a través de nuestros movimientos corporales; paralingüística (sonidos de aprobación, desaprobación, atención o sorpresa) y proxémica (por el manejo que hacemos de la distancia con nuestros interlocutores, que tienen diversos significados, según la cultura en la que nos relacionamos).

⁵ Ver la diferencia entre emociones y sentimientos, en nuestra cápsula reciente 224 (2014)



emotividad, genera emotividad; y en estos casos, probablemente conflictos. Por eso, ser emocionalmente inteligentes nos ayudará a regular, a controlar, nuestros estados emocionales, para que de preferencia, no sean parte de los mensajes en nuestras diversas comunicaciones. ¿No lo cree?

Jaov'

Cualquier comentario u opinión, se agradece de antemano y se puede recibir en mi mail: iem@iema-oriza.com

NOTA: Este artículo puede ser compartido, con cualquier persona interesada en el tema, siempre y cuando se mencione la referencia de su autor, y no sea para fines de lucro. El autor se reserva todos los derechos sobre sus artículos, conforme a las leyes vigentes. Todas las Cápsulas de ADEF, tienen registro de derechos de autor vigente.