Programa de capacitación orientada a la Certificación del personal de la CEAV, que atiende directamente a Personas en Situación de Víctima

GUÍA DEL MÓDULO COMUNICACIÓN ASERTIVA

CEAV
COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

CEAV| CIUDAD DE MÉXICO

Contenido

Presentación 4

Introducción 6

PARTE I

El signo y algunos problemas de la comunicación

1. El signo, el referente y concepto 7

2. La comunicación, el lenguaje y los signos 10

3. La ambigüedad 11

4. Emotividad 13

5. El contexto 14

Parte II

La comunicación

1. Las diversas formas de comunicación 17

2. Comunicación no verbal 19

2.1. Kinéstesis 19

2.2. Paralingüística 23

2.3. Proxemia 24

3. Comunicación vía telefónica 26

Parte III

La comunicación asertiva

1. Concepto de comunicación asertiva 28

2. El objeto de la comunicación asertiva en el trato a víctimas de violencia 29

2.1. La importancia de la empatía en la comunicación asertiva 30

2.2. La escucha activa 32

3. La comunicación asertiva como mecanismo para brindar un trato digno..... 35

PRESENTACIÓN

La Unidad de Género de la CEAV impulsa el desarrollo de un Programa de Capacitación especializado que tiene como finalidad que el personal que brinda atención directa desarrolle habilidades, aptitudes y destrezas a efecto de que puedan acreditar competencias para:

- Enmarcar la prestación de servicios institucionales en los estándares internacionales de derechos de las víctimas.
- Realizar entrevistas de conformidad con el marco legal mexicano y brindando un trato digno a las mujeres víctimas de violencia.
- Comunicarse de manera asertiva, mediante la aplicación de la escucha activa y mostrando una actitud empática con las mujeres víctimas de violencia.
- Identificar la violencia de género y los contextos de riesgo de las víctimas de violencia de género.
- Asesorar a las víctimas para generar rutas de acción en contra de situaciones de violencia.
- Identificar las necesidades de las víctimas de violencia, generar una ruta de atención y canalizar, en su caso, a éstas con instituciones y organizaciones que las puedan apoyar.
- Identificar las redes de apoyo de las víctimas de violencia, y la importancia de las mismas en el proceso de resiliencia de las víctimas de violencia de género.
- Identificar las violaciones a los derechos humanos en los hechos narrados por las víctimas de violencia de género.

Este Programa de capacitación responde, por un lado, a la necesidad de fortalecer las capacidades profesionales en materia de atención a víctimas conforme lo mandata la Ley General de Víctimas en su artículo 158. Por otro lado, el Programa también responde a la inaplazable tarea de atender la violencia de género contra las mujeres, en todas sus expresiones y ámbitos de incidencia, en tanto que representa una de las más graves violaciones a sus derechos humanos.

La atención especializada de las mujeres en situación de violencia ha sido un proceso de aprendizaje continuo y un desafío constante por hacer asequible la aplicación de todas las prescripciones, y estándares internacionales, en los contextos locales donde operan los servicios de atención.

Es justo en estos espacios en donde se concreta la visión integradora de los derechos humanos, en las experiencias cotidianas y el contacto directo con las mujeres que buscan ayuda en los servicios que se ofertan desde diferentes ámbitos, a fin de hacer patente la exigibilidad de todas las prerrogativas relacionadas con el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia.

En esta construcción continua se abre el espacio para integrar el enfoque victimológico como uno de los elementos troncales para la caracterización de los servicios en pautas de actuación claras y específicas que garanticen la no revictimización, la atención con calidad, calidez, oportuna e integral, a partir de las necesidades particulares de las mujeres consultantes.

Con el desarrollo de este Programa de Capacitación, la CEAV impulsará al personal que lo acredite satisfactoriamente para que obtenga la certificación de competencias en los estándares nacionales para la Atención presencial de primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género (EC0539), así como la Orientación telefónica a mujeres y víctimas de la violencia basada en el género (EC0497).

Por ello, la presente Guía forma parte de los materiales de consulta para que las y los participantes de este Programa cuenten con una base referencial en el buen desempeño de sus funciones. El desarrollo y prestación de los servicios especializados de atención a víctimas representa un reto de gran magnitud que demanda un alto compromiso social, profesional y un profundo sentido de ética pública a todos los niveles y desde todos los ámbitos del servicio público.

Sergio Jaime Rochín del Rincón
Comisionado Ejecutivo

INTRODUCCIÓN

El presente escrito tiene por finalidad responder a las siguientes interrogantes ¿qué importancia tienen la comunicación y el lenguaje en la atención de víctimas? y ¿Cómo puede efectuarse una comunicación asertiva, digna y no revictimizante en la atención a víctimas?

Se trata de dos interrogantes difíciles de responder, primero, por la dificultad de los temas que involucran, debido a que para responder a dichas interrogantes se debe recurrir a información de diversas ramas del conocimiento, tales como la psicología, la comunicación, la lingüística y el derecho. Segundo, porque los contextos de las víctimas suelen ser tan diversos que implican considerar múltiples variables que afectan la comunicación.

Para dar respuesta a las interrogantes plateadas se ha dispuesto la información de la forma siguiente:

- Primera parte: En la que se reflexiona en torno de la comunicación como una actividad semiótica, es decir, que involucra el uso de signos para desarrollarse. También se analiza la manera como la ambigüedad, la emotividad y el contexto pueden afectar al lenguaje.
- Segunda parte: Tiene por objeto reflexionar en torno de la comunicación, y las diversas formas como ésta se puede realizar (verbal y no verbal). Se dedica una gran parte de la exposición de dicho apartado a la reflexión de la comunicación no verbal y las implicaciones que esta tiene en la interacción personal.
- Tercera parte: Tiene por finalidad reflexionar sobre la naturaleza de la comunicación asertiva y en la importancia que tiene para brindar un trato digno a las víctimas.

Se espera que el presente manual contribuya a la formación de quienes trabajan directamente con víctimas, y les brinde herramientas prácticas para el mejor desempeño de sus actividades cotidianas.

PARTE I

EL SIGNO Y ALGUNOS PROBLEMAS DE LA COMUNICACIÓN

1. EL SIGNO, EL REFERENTE Y CONCEPTO[1]

En todo momento el ser humano interactúa con el mundo. En dicha interacción confiere significados a todo aquello que le rodea.

Pensemos por ejemplo en una persona que circula en su automóvil por la ciudad. De pronto ve un semáforo en verde, por lo que sigue avanzando. Posteriormente ve a un oficial de tránsito mostrándole la palma de la mano, por lo que detiene su avance. Unos segundos después el mismo oficial agita la palma de su mano, y el automóvil avanza.

El semáforo en verde, la palma inmóvil del oficial y la palma en movimiento del oficial sirvieron de indicativo para que la persona que conducía el automóvil realizara dos acciones diferentes: avanzar y detenerse. Avanzó cuando percibió el semáforo en verde y cuando vio la palma del oficial en movimiento, y se frenó cuando vio la palma inerte del oficial.

¿Qué tienen en común el semáforo en verde y la palma en movimiento del oficial que hace que el automóvil avance? En realidad estos dos eventos son muy distintos, no obstante ambos evocan en la mente de la persona que conduce el automóvil el mensaje de que siga avanzando. Ambos son signos que significan lo mismo. Pierce indica que "un signo es algo que está en lugar de alguna otra cosa para alguien en ciertos aspectos o capacidades".[2]

El signo

Es algo que está en lugar de alguna otra cosa para alguien en ciertos aspectos o capacidades.

[1] Véase Conesa, Francisco y Jaime Nubiola, Filosofía de lenguaje, 2ª ed., Barcelona, Herder, 2002, pp. 64-75.

[2] Pierce citado por Umberto Eco en: Umberto Eco, *Tratado de semiótica general*, Carlos Manzano trad., 6ª reimpresión, México, Debolsillo, 2005.

Reflexionemos con mayor cuidado, el semáforo en verde y la palma de la mano del policía son signos, porque están presentes en sustitución de algo más, en este caso, en sustitución de la norma que indica que deben avanzar en determinados intervalos.

El mundo está lleno de signos, las cosas nos indican aspectos de otras cosas o realidades con las que no tenemos contacto. Por ejemplo: granos rojos en la cara, son signo de varicela o sarampión; el cielo nublado, es signo de que se aproxima una lluvia; una sonrisa, es signo de alegría; etc. Vivimos en un mundo compuesto de signos y abierto a interpretaciones.

Mundo simbólico

Vivimos en un mundo compuesto de signos y abierto a interpretaciones.

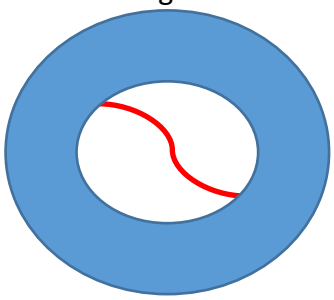
Los signos nos ayudan a generar conceptos (significados), comprendiendo éstos como representaciones o datos mentales. Regresando al ejemplo que presentamos al inició de este apartado, la palma extendida e inmóvil del policía genera el concepto de ALTO, es decir, al signo de la palma se encuentra conectado con el dato mental o pensamiento ALTO.

Hagamos un breve ejercicio para comprender una noción elemental de concepto, para tal efecto responda a la siguiente interrogante ¿qué significa la *Imagen 1* que se incorpora al costado derecho de la presente pregunta?

Imagen 1

Es muy probable que haya respondido la o el lector acertadamente, esto es, que la imagen referida significa que está prohibido estacionarse en una calle, o, en otros términos, que la imagen que tiene una letra E en medio de un círculo, atravesado por una línea vertical, genera el concepto (dato mental) de que está prohibido estacionarse.

Imagen 2



Solicito ahora a la o el lector que se cuestione por el concepto (significado) de la *Imagen 2* que se encuentra al costado izquierdo del presente párrafo ¿qué significa la *Imagen 2*? Es posible que algunas personas no puedan indicar con certeza lo que esta segunda imagen significa.

Al momento de buscar una respuesta a las interrogantes anteriores se experimentan cosas diferentes, ante la primera imagen hay una actividad mental, ante la segunda imagen se experimenta algo que se suele nombrar como *una imagen en blanc*o.

La segunda imagen no significa nada, en tanto que la primera significa *no estacionarse.* Este ejercicio, y todo lo que hasta aquí se ha indicado, ayuda a comprender algunos aspectos generales por cuanto a la relación entre el signo y el concepto o significado:

Relación Signo-Significado

1. No existe una conexión causal o directa entre un signo y un concepto (significado).

2. Con diversos signos se puede evocar el mismo significado.

3. En ocasiones el mismo signo, puede evocar diversos significados, dependiendo del contexto en el que se presente.

Primero: No existe una conexión causal o de necesidad entre un signo y un concepto (significado). La atribución de un significado a un símbolo es arbitraria. El significado se ha dado convencionalmente a través de la convivencia social.

Segundo: Con diversos signos se puede evocar el mismo significado. En el ejemplo referido, al inicio del presente apartado, el semáforo en verde y la mano agitada del oficial generaban el mismo concepto: *siga adelante*. Este conocimiento será de vital importancia más adelante en este trabajo, porque en ocasiones se utilizan símbolos escritos, expresiones faciales y /o movimientos corporales para expresar lo mismo, por ejemplo, la expresión ¡estoy feliz!, se puede comunicar mediante una sonrisa o con algunas posturas corporales.

Tercero: En ocasiones el mismo signo, puede evocar diversos significados, dependiendo del contexto en el que se presente. Por ejemplo: la expresión (símbolo escrito) *"mi profesión"* generará distinto significado dependiendo de quien la pronuncie. Cabe advertir que reflexionaremos más adelante en torno de que debe entenderse por contexto y el papel que éste juega en la comunicación. Otro ejemplo acontece cuando se agita horizontalmente la mano con los dedos extendidos, sirve igualmente para indicar hola (un saludo) que para decir adiós (una despedida).

Así como la relación entre el signo y el pensamiento es arbitraria, es decir, construida de manera convencional como producto de la cultura, la relación entre el signo y los objetos del mundo (referente) también lo es. Por ejemplo, el que llamemos a una mesa, una silla, una piedra de la forma como lo hacemos es arbitraria, piense por ejemplo ¿Cómo nombran a estos objetos en otras lenguas?

Los referentes pueden ser objetos corpóreos o incorpóreos, hechos, acontecimientos, gestos, etc. Habrá que entender los referentes como aquello por lo que están o en lugar de lo que están los signos.

Referente

Aquello por lo que están o en lugar de lo que están los signos.

Con estas breves nociones del signo, el concepto (significado),el referente, y la relación que guardan estas nociones entre sí, la o el lector estará en mejores condiciones de comprender lo que se expondrá en los apartados siguientes.

2. La comunicación, el lenguaje y los signos

La comunicación es una actividad en la que dos o más personas intercambian información. Para que la comunicación sea posible se requiere: 1) un emisor del mensaje, 2) un receptor del mensaje y 3) un mensaje.

La comunicación

Es una actividad en la que dos o más personas intercambian información.

El mensaje se encuentra inmerso en un código o lenguaje, mismo que comprende un sistema de signos.

La emisión de un mensaje no basta para que se trasmita información, sino que corresponde a la o el receptor recibir el mensaje y decodificarlo e interpretarlo.

Con frecuencia acontece que un mensaje se expone de manera tal, que impide la correcta decodificación e interpretación por parte de la o el receptor. Hay tres problemas que en el marco de este curso es conveniente discutir, debido a que tienen que ver con la correcta emisión, decodificación e interpretación del mensaje: 1) la ambigüedad en el manejo del lenguaje y 2) la emotividad que se encuentra implícita o que puede despertar

el lenguaje, 3) el papel del contexto en la interpretación del mensaje. Revisar las tres temáticas será el objeto de los próximos apartados.

3. La ambigüedad[3]

Dos jóvenes se encuentran discutiendo en la acera de una calle. Uno de ellos le reclama al otro que *no trabajó* en su proyecto escolar. El segundo contesta indignado que *sí trabajó*. El primero revira nuevamente al segundo que *no trabajó*. El segundo insiste en que sí lo hizo.

Discusiones como la que se acaba de exponer son frecuentes, y pueden prolongarse indefinidamente, porque parece que las o los interlocutores no han dejado en claro cuál es el objeto de su discusión, es decir, ¿cuál es el significado que atribuyen al término *trabajar*?

En ocasiones damos por sentado el significado de ciertas palabras, como si la relación que éstas guardan con los significados fuese necesaria, es decir, como si las palabras tuvieran un solo uso y todo mundo se sirviera de ellas siempre de la misma manera. Ya se indicó que la relación entre las palabras, las cosas o hechos del mundo y sus significados es arbitraria. Utilizamos una u otra palabra para referir las cosas u hechos y para evocar ciertos significados, pero podríamos llamarlas de una manera distinta, pensemos por ejemplo cuantas palabras existen para decir hombre… En inglés se dice *man*, en francés *homme*, en alemán *maan*.

Retomemos el problema planteado al inicio de este apartado, ¿qué entiende la o el lector por el término trabajar? Tómese unos segundos para responder a dicha interrogante.

Es probable que si contrasta en este momento el concepto que formuló, con el que se expone en un diccionario, en un libro de administración, en un ordenamiento jurídico o

[3] Para reflexionar un poco más a profundidad en torno del tema de la ambigüedad en el lenguaje véase: Copi, Irving M y Carl Cohen, *Introducción a la lógica*, Trad. Jorge Alejandro Rangel Sandoval, 2ª ed., México, Limusa, 2014, pp. 83-103.

en algunas páginas de internet, notará que existe una gran gama de definiciones del término *trabajar*. Ahora bien, si se inquiere a los jóvenes, del caso expuesto al inicio de este apartado, respecto de la manera como conceptualizan el término trabajar, esto es, qué quieren decir cuando hacen uso dicho término, lo más seguro es que el primero enliste una serie de acciones que esperaba que el segundo realizara, en tanto que el segundo enlistaría otra serie de acciones que esperaría que el primero reconociera como trabajo.

La discusión representada por ambos jóvenes se soporta en un problema de ambigüedad. La ambigüedad acontece cuando no es posible atribuir un significado a una expresión en un contexto determinado.

Ambigüedad

Acontece cuando no se comprende claramente un término.

Muchas de las discusiones que sostenemos día con día tienen su raíz en la ambigüedad del lenguaje. Algunos ejemplos de frases cuyo significado es ambiguo se presentan a continuación: *a mí me parece que no está bien esto; considero que mi punto es el mejor; creo que tú no eres justo*; etc. Las personas interpretan estas expresiones de manera subjetiva, es decir, desde su propia perspectiva, pero no se detienen a preguntar a la otra persona qué es lo que realmente quiso decir.

En el contexto de la atención a víctimas es posible que las y los servidores públicos hayan escuchado expresiones como las siguientes: *nadie me atiende; no me quieren ayudar; no han hecho nada por mí; etc*. Estás expresiones pueden generar conflictos o discusiones innecesarias, por ejemplo: imaginemos una persona que se acerca con una o un recepcionista y le comenta que una autoridad la acaba de maltratar, la o el recepcionista en ese momento puede enfrascarse en una discusión e indicar que es poco probable que alguien le haya faltado al respeto, o bien, simplemente, pedirle a la persona que asevera haber sido maltratada que aclare qué es lo que quiso decir, y responder de conformidad con la información que se le brinde.

Como puede apreciarse, algunos problemas de comunicación se derivan del hecho de que las personas consideran que son claras en su forma de expresarse, sin reparar en

que su interlocutor/a no necesariamente maneja el mismo léxico, esto es, no nombra a las cosas o hechos de la misma manera que la o el emisor lo hace. Por ejemplo, no es lo mismo que una autoridad indique a una persona que: *la institución en la que se encuentra no es competente para conocer el* asunto*, por lo que lo remitirá a la instancia correspondiente*; a que le comente que la dependencia en la que se encuentra no es la indicada o correcta para apoyarla con el problema que plantea, pero que, no obstante, puede decirle cuál es la dependencia que puede ayudarle a resolver su problema, indicarle donde se encuentra dicha dependencia y, en su caso, como contactar a quienes laboran en la misma.

4. Emotividad

Imagine que se encuentra una mañana de sábado recogiendo la correspondencia frente a la puerta de su casa, de pronto pasa una persona caminando y le saluda diciendo –buen día, a lo que usted responde –buen día-. Unos segundos más tarde, una segunda persona le saluda de la forma siguiente –Kiuvole seño, ¡aún respira!- ante lo que usted no sabe cómo responder, simplemente se queda inmutado/a.

En ambos casos las expresiones son utilizadas para *saludar*, la primera expresión es sumamente convencional, en tanto que la segunda obedece a una forma muy particular de comunicación. Es posible que si usted no conoce a ninguna de estas personas, el primer saludo le provoque un estado de bienestar y le incline a responder con una sonrisa, en tanto que, respecto del segundo saludo, no se podría estar muy seguro/a de la reacción de la persona, pero es muy probable que algunas personas se desconcertarían con el saludo inmutándose o molestándose, entre otras cosas, porque no existe una relación de cercanía con el interlocutor/a y no se le ha dado la autorización para que se dirija a una persona adulta de esa manera.

En el ejemplo antes planteado se exponen expresiones que tienen por finalidad ser interpretadas como saludos, no obstante, si bien tienen esa finalidad, la forma como se comunica el mensaje puede causar diferentes emociones en la o el receptor. Dejemos claro que no existe una relación causal directa entre el segundo saludo y la obtención de

una emoción determinada (enojo, desconcierto, alegría, etc.), sino que la emoción dependerá del contexto cultural y el sistema de creencias de la o el receptor.

En una misma persona una misma pregunta puede despertar diversas emociones, por ejemplo: ¿Cómo está tu pareja? En una persona que tiene una relación estable y satisfactoria con su pareja, esta pregunta sin duda le provocará una grata emoción, no obstante, dicha pregunta puede despertar la emoción contraria si se formula a la misma persona al breve tiempo de terminar una relación sentimental.

En el caso de las y los servidores públicos, la forma como se expresan y explican las cosas a las víctimas que entrevistan es fundamental. Estas últimas se encuentran en una situación de vulnerabilidad, a quienes un comentario inapropiado puede hacer que revivan experiencias dolorosas, obstruyendo, complicando y retrasando con ello su proceso de recuperación o resiliencia.

5. El contexto

Contexto

Circunstancias particulares en las que se presenta la comunicación, entre otras están presentes el lugar, el tiempo y las características individuales del emisor/a y de receptor/a.

El término contexto hace referencia a las circunstancias particulares en las que se presenta la comunicación, entre otras están presentes el lugar, el tiempo y las características individuales del emisor/a y de receptor/a.

En torno de la circunstancia de lugar, por ejemplo, si en este momento se afirma: *en éste país existen diferentes leyes tendientes a erradicar la violencia y atender a las víctimas*, es probable que la o el lector no haya tenido ningún apuro en interpretar que el país al que se refiere el autor de este manual es México. No obstante, mensajes como el que se acaba de referir quedan sujetos al contexto en el que se pronuncien.

Otro ejemplo de cómo se puede afectar la comunicación debido a la circunstancia de lugar, acontece cuando se brinda información de una dirección. Hay personas que comparten instrucciones para encontrar una dirección como las siguientes: *se va todo derecho sobre la calle principal, luego gire a la derecha, tres cuadras adelante, donde vea*

una construcción de tres pisos, dé vuelta en u, regrese dos cuadras, después, dé vuelta a la izquierda y ahí está el lugar que busca. También es común que ante este tipo de instrucciones la o el receptor pidan que se repitan, y la o el emisor con enfado indique: *le, repito, pero ponga atención, se va todo derecho sobre la calle principal, luego gire a la derecha…* Lo que en el fondo sucede es que la o el emisor revisa mentalmente el lugar, dado que ha estado con anterioridad ahí, en tanto que para la o el receptor el lenguaje resulta muy confuso, porque no cuenta con el conocimiento del lugar, no es que no sea capaz de seguir instrucciones, sino que se está esforzando por comprender un mensaje que se encuentra fuera de contexto.

Como ya se indicó, el tiempo también es una circunstancia. Esto es, un factor a considerar en el contexto de una comunicación. Por ejemplo, si una persona llega muy temprano a su trabajo, una hora antes de la entrada, y otra persona le indica *¡qué madrugador/a!*, la expresión podría interpretarse por la o el receptor como un elogio, no obstante, si la persona llega tarde y otra le indica *¡qué madrugador/a!,* es muy probable que la frase sea interpretada por la o el receptor como una burla o un insulto. Como puede apreciarse la única variable ante la expresión de las dos frases es la circunstancia tiempo.

Por cuanto a la circunstancia de características de la o el emisor y la o el receptor también podemos brindar algunos ejemplos de las formas cómo puede afectarse la comunicación. Por ejemplo, en el ámbito del trabajo de las personas que atienden a víctimas de violencia pueden escucharse, entre otras, las siguientes frases:

- La víctima debe desarrollar resiliencia.
- Deben implementarse medidas cautelares en el asunto.
- Debe evitarse revictimizar a las personas que se atiende.
- La autoridad no es competente para conocer de la causa del asunto.
- Se atenta contra la dignidad humana de la víctima.
- Es oportuno dictar medidas de restitución y rehabilitación.
- La persona presenta señales de *burnout.*

Es posible que algunas personas no hayan comprendido con claridad alguno/s de los enunciados antes expuestos. Ello se debe a que los perfiles profesionales de quienes trabajan con víctimas de violencia son muy variados: psicólogos/as, abogados/as, trabajadores/as sociales, sociólogos/as, etc.

Las personas perciben los mensajes a partir de su formación académica, su historia de vida, su cultural, su estado emocional, etc. En ocasiones se puede considerar que se habla con claridad, pero lo que es muy claro para una persona puede ser vago para otra. Las personas viven acostumbradas a utilizar las palabras desde una perspectiva muy personal. Se suele pensar que si yo desconozco un término es porque se trata de una palabra poco común, poco útil, o muy especializada, sin embargo, cuando otra persona indica que desconoce un término o que no comprende una explicación, se le suele tachar de poco hábil, inculto/a, mal informado/a, etc.

En el ámbito de la atención a víctimas de violencia, es muy importante tener en cuenta las características personales de la víctima para orientarla debidamente, es decir, para que la o el servidor público sea capaz de expresarse en términos tan claros que las víctimas comprendan sus derechos; la forma cómo se asegura determinado procedimiento; la instancia a la que deben acudir para solicitar ayuda; el lugar en el que puede encontrar a una determinada persona o institución; etc.

Para que una o un servidor público pueda presumir que ha orientado apropiadamente a una persona, éste/a debe tener la certeza de que se ha expresado de forma que la otra persona realmente haya comprendido su mensaje (esto lo logrará mediante una comunicación empática y mediante la aplicación de técnicas de escucha activa que revisaremos más delante). No se trata de suprimir el uso del lenguaje técnico de cada disciplina, sino de comprender que en ocasiones es necesario exponer en otros términos el mismo mensaje para asegurarse de que la o el interlocutor lo ha entendido y comprendido claramente.

PARTE II

LA COMUNICACIÓN

1. LAS DIVERSAS FORMAS DE COMUNICACIÓN

En el segundo apartado de la primera parte de este documento se definió a la comunicación como una actividad en la que dos o más personas intercambian información. No obstante, es oportuno indicar que no todo proceso comunicativo se desarrolla de la misma manera, algunas ocasiones la comunicación se realiza mediante el lenguaje verbal (comunicación verbal), otras tantas se realizan mediante el lenguaje no verbal (comunicación no verbal), y en otras ocasiones la comunicación se sirve simultáneamente del lenguaje verbal y no verbal.

Realice un breve ejercicio para reflexionar en torno de los distintos lenguajes de los que puede servirse la comunicación.

Imagine a una persona que se encuentra cruzada de brazos en el rincón de una habitación, sin moverse, con el ceño fruncido, que afirma que se siente llena de energía y que no puede contener la alegría que siente.

Tómese un minuto para recuperar en su mente la escena planteada.

Probablemente esta escena le ha parecido un tanto inverosímil, en el entendido de que la postura corporal de la persona en cuestión, no corresponde con lo que manifiesta verbalmente. Por el contrario, una persona llena de energía y alegre difícilmente adoptaría esas posturas corporales.

Comunicación verbal

Todo aquello que se trasmite mediante el uso de las palabras.

Con este ejercicio puede comprenderse porque se dice que *las personas transmiten más información que la que indican con sus palabas*. En este contexto, todo aquello que se trasmite mediante el uso de las palabras se denomina comunicación verbal, en el ejemplo antes referido se indicó que la persona afirmaba *sentirse llena de energía y que no podía contener la alegría*.

No obstante lo anterior, existe otro tipo de comunicación a la que se denomina no verbal, que consta de diversos elementos como la posición del cuerpo, la expresión corporal, el tono de voz, etc. La comunicación no verbal, por exclusión, puede comprenderse como aquella que se efectúa sin recurrir a las palabras. En el ejemplo planteado al inicio de este apartado se describió a una persona *cruzada de brazos en el rincón de una habitación, sin moverse y con el ceño fruncido,* dada la experiencia cotidiana, no puede considerarse la expresión corporal de esta persona como una muestra de alegría y entusiasmo.

Comunicación no verbal

Puede comprenderse como aquella que se efectúa sin recurrir a las palabras.

En el ejemplo planteado, el mensaje que trasmite la persona vía verbal es contradictorio con el mensaje que trasmite vía no verbal. Ello puede parecer un caso extraordinario, pero lo cierto es que es muy común que las personas vacilen entre la comunicación verbal y no verbal. Esto brinda información a la o el interlocutor para saber si la otra persona es sincera o está mintiendo.

A diferencia de la comunicación verbal, la no verbal es menos estructurada y su interpretación mucho más difícil. Se trata de un campo que ha sido mucho menos estudiado en comparación con la comunicación verbal, y respecto del cual se puede tener una orientación general de cómo pueden interpretarse ciertos movimientos, posturas, tonos, etc., pero depende mucho del contexto la pertinencia del significado que se les asigne.

No obstante lo anterior, existen algunos acontecimientos o sentimientos que no pueden ser verbalizados, es cuando la comunicación no verbal cobra especial importancia. Por ejemplo, cuando se atiende a personas que son víctimas de violencia, en ocasiones la narración de los hechos puede despertar en ellas ciertas emociones cuya verbalización será muy difícil, será en ese momento cuando aspectos tales como la presencia de llanto, la voz quebrada, la dispersión de la mirada, etc., indiquen a la o el entrevistador que requiere aplicar algunas técnicas de contención emocional para dar soporte emocional a la víctima.

Algunos autores/as indican que la mayor parte de la información que trasmitimos en una conversación se efectúa mediante el lenguaje no verbal. Sin embargo, no se puede aseverar que un tipo de comunicación es más importante que la otra, cada una de ellas tiene su propia riqueza. Por el contrario, la comunicación no verbal complementa a la verbal, pues suele enfatizar algunas manifestaciones que se realizan con aquélla (como cuando se dice a otra persona que se está conforme con lo que indica a la par que se asiente con la cabeza).

En el próximo apartado se analizará con mayor detenimiento la manera como la comunicación no verbal está presente en el dialogo cara a cara.

2. Comunicación no verbal

El lenguaje no verbal puede actualizarse mediante tres formas diferentes: 1) la kinéstesis, 2) el paralenguaje y 3) la proxemia. A continuación revisaremos cada una de estas tres formas de trasmitir información.

2.1. Kinéstesis

Kinéstesis o kinestesia Es la disciplina que estudia el significado que se trasmite mediante el movimiento corporal. Por su importancia, en este trabajo reflexionaremos en torno de cuatro formas de comunicación kinestésica: 1) La postura, 2) los gestos, 3) las expresiones faciales y 4) la mirada.

Kinéstesis

Disciplina que estudia el significado que se trasmite mediante el movimiento corporal.

1) La postura. Mediante la postura se puede trasmitir a otra persona si existe o no apertura para el diálogo, por ello la postura es tan importante en un ejercicio de escucha activa. Por ejemplo:
    - Colocarse de frente y levemente inclinado/a hacia el frente, comprende una posición de apertura que envía el mensaje a la o el interlocutor de que se le presta atención.

- Colocarse de lado y con el cuerpo inclinado hacia atrás, trasmite a la o el interlocutor/a el mensaje de indiferencia, y que no se presta atención a lo que expone.

La postura también puede ser un indicativo emocional, por ejemplo:

- Una cabeza inclinada al frente, los hombros colgando, el tronco inclinado hacia adelante, el pecho hundido, pueden ser indicativos de depresión o tristeza.
- El cuerpo, la cabeza y el cuello erguidos, los hombros elevados, pueden trasmitir, dependiendo del contexto e interlocutor, confianza, arrogancia o desprecio.

2) Los gestos. Un gesto es un movimiento muscular y/o articular con el cual se expresa un significado. Los gestos sueles ser emitidos con los brazos, piernas, manos y cabeza. Pueden clasificarse de conformidad con la siguientes categorías:

- Gestos emblemáticos: Son señas elaboradas con las extremidades del cuerpo a las que culturalmente se les ha asignado un significado. Este tipo de gestos suelen nombrarse mediante una palabra o expresión precisa: Por ejemplo, extender los dedos índice y medio en sentido opuesto a la vez que el resto de los dedos permanecen doblados expresa amor y paz. Un ejemplo más es el saludo.
- Gestos ilustrativos: Acompañan a la exposición verbal, reiteran o enfatizan lo que verbalmente se dice (ilustran lo que se habla). No tienen un significado preciso, lo que implica que no pueden traducirse en palabras o expresiones concretas, y tienen un origen cultural. Por ejemplo: una persona que narra un pasaje histórico y emite la expresión –se levantaron en armas- al mismo tiempo que levanta el brazo derecho sobre su cabeza.
- Gestos reguladores de la interacción: Son una serie de movimientos corporales que auxilian en el desarrollo de la comunicación para acelerarla, pausarla, dar el uso de la palabra, interrumpir, indicar que se comprende el

mensaje, etc. Por ejemplo, mostrar la palma de la mano a una persona, gesto que sirve para interrumpir el discurso de la o el interlocutor.

- Gestos que expresan estados emotivos. Acompañan a la expresión verbal con el objeto de enfatizar o ilustrar las emociones. Suelen ser un reflejo de los sentimientos, por ejemplo: la sonrisa como expresión de la alegría; fruncir el ceño como señal de enojo, etc.
- Gestos de adaptación: Son gestos que indican la presencia de una emoción que no se quiere o no se puede expresar. Se presentan cuando la persona necesita controlar una emoción y para ello requiere tomarse un momento (se presenta en aquellos instantes incomodos, bochornosos, tensos o tristes). Por ejemplo, cuando una persona se siente abochornada suele agitar la mano a un costado del rostro ventilando el aire.

3) Expresiones faciales. La cara es fuente de gran cantidad de mensajes, por lo que atrapa gran parte de la atención de la o el receptor del mensaje. A partir de la expresión facial de una persona podemos conocer, principalmente, sus emociones, es decir, darnos cuenta si está contenta, enojada, sorprendida, triste, temerosa, etc.

   Las expresiones faciales de las personas son un acto reflejo de las emociones, son una especie de termómetro emocional. Si se trabaja en la atención de víctimas debe prestarse mucha atención a la información que éstas trasmiten con el rostro, pero a la vez, debe prestarse atención a lo que la o el servidor público trasmite con su rostro a las víctimas. Por ejemplo, si unos segundos antes de atender a una víctima de violencia la o el servidor público tuvo un gran disgusto y con dicha expresión facial atiende a la víctima, es muy probable que está última cierre sus canales de comunicación y sea renuente a exponer abiertamente su situación porque la expresión de la o el servidor público resulta amenazante.

   Además de expresar los sentimientos, las expresiones faciales son útiles para hacer saber a la o el interlocutor que es escuchado/a, esto es, que se sigue la

conversación, o bien, para indicar la conformidad o desacuerdo con ciertos puntos del discurso que se escucha. Cuando se habla con una persona y ésta bosteza, o muestra un semblante de cansancio o aburrimiento, por regla general se suele sentir incomodidad y pensar que no presta atención ni concede importancia a lo que se expone.

4) La mirada. Los ojos son la parte del rostro más expresiva, la mirada es un gran indicador en la conversación, por ejemplo:
    - Mirar directamente a una persona que habla es indicativo de que se está atento/a a lo que dice, especialmente cuando se le mira a los ojos. No obstante lo anterior, debe tenerse cuidado cuando se mira a una persona directamente a los ojos, dicha mirada puede percibe en algunas ocasiones como una invasión a la intimidad, cuando ello es así, la reacción inmediata de muchas personas es desviar la mirada.
    - Desviar la mirada a un punto distinto de donde se encuentra la o el interlocutor es indicativo de que no se presta atención o no se da importancia a lo que la otra persona expone.
    - Esconder la mirada a otra persona puede ser indicativo de timidez, incomodidad o falta de confianza.
    - La mirada fija en un lugar puede ser indicativo de depresión o angustia.
    - Desviar la mirada a un punto distinto de la o el interlocutor mientras se mueven los ojos de un lado a otro suele ser indicativo de que la persona reflexiona o trata de recordar algo.
    - Las pupilas de los ojos suelen expandirse cuando se despierta la atención de una persona, por el contrario suelen contraerse cuando algo no es del interés personal.

Hasta aquí han quedado expuestas las cuatro formas de comunicación kinestésica que se anunció al inicio del apartado.

2.2. PARALINGÜÍSTICA

Es la disciplina que estudia lo comunicado a partir de códigos no verbales producidos por la voz. La Paralingüística estudia la dicción, el tono, la fluidez, el ritmo y la entonación.

Paralingüística

Disciplina que estudia lo comunicado a partir de códigos no verbales producidos por la voz (la dicción, el tono, la fluidez, el ritmo y la entonación).

- La dicción: Se dice que una persona tiene buena dicción cuando pronuncia apropiadamente las palabras. Cuando se articula correctamente los sonidos son mucho más nítidos o claros y el mensaje llega mucho mejor a la o el receptor.
- Tono: Puede definirse como la "inflexión de la voz".[4] En términos simples el tono es un término que hace referencia a las variaciones de la voz (intensidad y volumen), se califican así los sonidos en agudos o graves. Regularmente, los cambios de tono, apropiadamente manejados, nos ayudan a mantener la atención de la o el interlocutor. Utilizar un sonido agudo puede ser útil para generar un contexto de confianza, con una persona que narra una problemática (como es el caso de la entrevista a víctimas). En cambio los sonidos graves, acompañados con un volumen de voz alto, pueden resultar muy amenazantes.
- Entonación: Tiene que ver con la intención, con la finalidad de lo que se quiere expresar con una oración, por ejemplo, con frecuencia se suele escuchar a una persona decir –estoy bien-, sin embargo, está expresión puede ser dicha a la vez por una persona enojada, una persona serena, una persona contenta. Pronuncie la frese referida adoptando el estado emocional que se ha indicado para que pueda conceptualizar mejor lo que comprende la entonación.
- Fluidez: Se refiere a la velocidad con el que se expresa el mensaje que se pretende comunicar. La falta de fluidez en la conversación, observable en conductas tales

[4] *DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA*, Real Academia de la Lengua Española, 22ª ed., España, Ed. Espasa, t. II, 2001, p. 2192.

como el tartamudeo, los errores de pronunciación o cuando se aprecia que una persona habla con inseguridad (duda de lo que habla) pueden ser indicativos de ansiedad, incomodidad o sensibilidad ante el tema que se está tratando.[5]

- Ritmo: Término que hace referencia a las pausas que se presentan en una frase. Las pausas son muy importantes en la comunicación, permiten a las personas recapitular la información que han recibido. En el ámbito del trabajo con víctimas, el manejo del ritmo es especialmente importante, es frecuente que las personas que han sido víctimas de hechos traumáticos requieran de espacios prolongados de silencio durante las narraciones de dichos hechos, en este tenor, debe respetarse por parte de las personas que escuchan la narrativa dichos espacios de silencio.

Conocer los diversos componentes paralingüísticos de la voz, permite a las personas interpretar de mejor manera los mensajes, de conformidad con el contexto que se presente. Así mismo ayuda a que las personas se responsabilicen y cuiden lo que dicen, y se concienticen respecto a que resulta no sólo de gran importancia lo que se dice, sino también la manera como se dicen las cosas para evitar enviar mensajes contradictorios a la o el interlocutor.

2.3. Proxemia

La proxemia es la disciplina que estudia los significados que se desprenden de la relación u organización espacial que exista entre personas, o entre éstas y objetos. La cercanía o lejanía a la que se encuentren las o los interlocutores en una conversación, influye en el desarrollo de la misma, no sólo por cuanto a la facilidad o dificultad para percibir sensorialmente el mensaje que se prende trasmitir, sino por el hecho de que

Proxemia

Disciplina que estudia los significados que se desprenden a de la relación u organización espacial que exista entre personas, o entre éstas y objetos.

[5] William H. Cormier y L. Sherilyn Cormier, citadas por Archundia Bañuelos, Virginia, *Técnicas para la realización de entrevistas*, México, CDHDF, 2012, p. 22.

la distancia que guarda una persona de otra puede despertar ciertas emociones o reacciones, positivas o negativas, dependiendo del contexto de la comunicación.

Realice el siguiente ejercicio.

Primero: Imagine que se encuentra en un parque, simplemente descansando y mirando el horizonte.

Segundo: A lo lejos ve a una primera persona desconocida, adulta y de su mismo sexo.

Tercero, ahora imagine que, de pronto, una segunda persona desconocida, también adulta de su mismo sexo, se aproxima y se coloca casi frente a usted, a menos de 20 cm de distancia (misma que comprende, aproximadamente, la que existe entre el extremo del dedo pulgar y el extremo del dedo meñique con la palma y dedos extendidos), dicha persona sólo se queda ahí, sin hacer nada más.

Cuarto, responda para sí a las siguientes interrogantes ¿Cuál sería su reacción ante esta segunda persona? ¿Cuál es la diferencia entre las reacciones que tendría al percibir a la primera persona, en comparación con la tuvo con la segunda persona?

En el segundo caso, cuando una persona desconocida se aproxima demasiado, se tiende a sentir incomodidad porque invada el espacio íntimo, mismo que se reserva para la interacción con personas con las que se comparte una relación de confianza e intimidad. Es posible también que una persona en esta situación se mueva, que solicite o exija a la otra persona que se mueva, lo anterior ya sea alzando la palma de la mano y estirándola, empujando a la otra persona, o bien, vía verbal haciendo la petición directa.

Las reacciones que una persona pueda tener, en torno de la proximidad o lejanía que se encuentre de otra, en gran medida tiene una carga cultural, y varía a partir de criterios tales como la edad, el sexo, el ambiente o contexto social, el vínculo familiar, afectivo o profesional, etc.

Se han realizado diversos estudios en los que se busca conocer las reacciones de las personas según la distancia que se encuentran unas de otras y el tipo de interacción social que tienen. Derivado de dichos estudios se ha concluido lo siguiente por cuanto al uso de los espacios:

- Espacio íntimo. Comprende un espacio aproximado entre 0 y 40 cm de distancia. Como su nombre lo indica este espacio es el que corresponde a las relaciones más íntimas de los seres humanos, es decir, sólo quienes tiene una relación sentimental, de parentesco o de profunda amistad penetran este espacio.
- Espacio personal: Comprende un espacio aproximado entre 40cm y 1.25 m. Se trata del espacio que utilizamos para interactuar en relaciones laborales o con conocidos.
- Espacio social: Comprende un espacio aproximado entre 1.25 y 3.5 m. Es el espacio que se tiene con aquellas personas a las que no se conoce o con quienes se ha tenido muy poca relación.
- Espacio público: Comprende un espacio aproximado a 3.5 y 7.25 m. Esta distancia es la que suele utilizarse cuando se habla ante un público, involucra esfuerzos adicionales para comunicarse como alzar la voz. Fuera de este tipo de escenarios, se suele ignorar o ser indiferentes ante las personas que se encuentran a esa distancia, porque salen de nuestro espacio de comunicación regular.

Las distancias antes referidas deben entenderse como un indicador general. Algunas personas, dependiendo de su cultura o de su historia de vida, pueden tener, por ejemplo, un espacio íntimo o personal más amplio, por lo que habrá que guardar mayor distancia de las mismas para evitar incomodarlas.

También existen diversos contextos en los que se tolera mayor proximidad de personas extrañas, por ejemplo cuando se comparten espacios públicos reducidos como los elevadores. No obstante, si bien se tolera mayor grado de proximidad, ello no implica que hay un límite de tolerancia para la misma y su falta de respeto puede despertar conflictos.

3. Comunicación vía telefónica

La comunicación vía telefónica omite dos de las tres posibilidades de comunicación no verbal que se han revisado. En este sentido ni la proxemia, ni la kinéstesis tienen relevancia en las comunicaciones telefónicas, simplemente porque son aspectos que no

pueden ser percibidos por la voz. No obstante, el paralenguaje sí tiene cabida en las conversaciones telefónicas, es por ello que entre las recomendaciones generales para comunicarse vía telefónica se encuentran las siguientes:

1. El ritmo de la conversación tiene que ser mucho más lento, es decir, exponer despacio el mensaje, para permitir que la o el interlocutor comprenda claramente lo que se le quiere decir y se evite que el emisor se atropelle con sus propias palabras.
2. También es importante que al hablar se articule con mayor énfasis. Evite los susurros.
3. Los espacios de silencio deben disminuirse. Un espacio de silencio prolongado puede interpretarse por las o los interlocutores como que se cortó la llamada. Por ello es recomendable que si se tiene que hacer espacios de silencio largos, comunique a la o el interlocutor de tal decisión. No obstante lo anterior, no permita que el silencio se prolongue demasiado, pasados ciertos espacios de silencio comunique a su interlocutor/a que usted sigue ahí.
4. Debe cuidarse la estructura mental de lo que se va a decir. La llamada debe de tener un objetivo específico el cual usted debe conocer. Debe proceder de conformidad con el protocolo o guion de atención correspondiente (si lo hay), ello le dará estructura a su conversación y le ayudará a no dejar de lado detalles importantes.

PARTE III

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

1. CONCEPTO DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

En una conversación una persona puede asumir diversas actitudes, es decir, puede colocarse en una posición pasiva, asertiva o agresiva.

Una persona asume una actitud pasiva, cuando es incapaz de manifestar libremente lo que piensa por temor a la reacción de su interlocutor/a. El titubeo, la exposición desordenada de las ideas, la petición de disculpas, son indicativos de este tipo de actitud. Por lo antes referido es que una persona con actitud pasiva no defiende sus derechos y suele anteponer los derechos y necesidades de las otras personas a las propias.

Por otra parte, una persona es agresiva cuando defiende lo que piensa y trata de imponerlo a toda costa a las demás, sin importar si son o no razonables sus ideas. Los gritos, la muestra de gestos de reprobación y desagrado, las respuestas abruptas e impulsivas, la interrupción abrupta, la manipulación y los comentarios hirientes son algunas de las conductas indicativas de esta actitud. Las personas que presentan este tipo de personalidad ponen sus intereses y derechos por encima y en perjuicio de otras personas.

Comunicación Asertiva

Capacidad de expresar libremente algún pensamiento, de forma clara, sencilla y con respeto para su interlocutor/a.

Una persona se comunica asertivamente cuando es capaz de expresar libremente lo que piensa, de forma clara, sencilla y con respeto para su interlocutor/a. Una persona que se comunica asertivamente defiende sus derechos y expone lo que piensa sin temor al qué dirán las y los demás. También mantiene la calma y se conduce en todo momento de manera respetuosa frente a sus interlocutores/as. Así mismo, expone sus ideas de forma que las y los demás comprenden correctamente lo que quiere, sin necesidad de justificarse o dar rodeos a las cosas por temor a la descalificación. Finalmente, se conduce bajo la premisa de que no tiene que humillar o afectar a otras personas para cumplir con su cometido.

Muchas personas se comunican asertivamente de manera natural, no obstante, existen una serie de estrategias y pautas a las que pueden ser aprendidas para mejorar las habilidades de comunicación. Parte de ellas han sido revidas en los apartados anteriores, no obstante, en los siguientes apartados revisaremos algunas más.

2. El objeto de la comunicación asertiva en el trato a víctimas de violencia

Debemos tener presente que el objeto de este material de trabajo no es el de exponer las pautas de la comunicación asertiva en el ámbito empresarial o en la vida cotidiana, sino que pretende reflexionar en torno de la necesidad de comunicarse asertivamente en el contexto específico de la atención de víctimas de violencia de género. En este tenor, la comunicación asertiva con las víctimas tendría que presentar al menos las siguientes características:

1. Debe permitir a la o el servidor público comunicarse de modo claro y sencillo con la víctima, de manera que ésta comprenda lo que se le dice.
2. Debe permitir a la o el servidor público poner límites a aquellas peticiones de la víctima que intenten comprometerla o comprometerlo con acciones u omisiones que se encuentren fuera de su competencia, recursos o posibilidad material de actuación.
3. Debe permitir a la o el servidor público expresar sus ideas y entrevistar a las víctimas de forma no agresiva y no revictimizante.
4. Debe permitir a la o el servidor público tener conciencia respecto de lo que puede trasmitir mediante el lenguaje no verbal a la víctima, y las repercusiones que dicho lenguaje puede tener en su atención.
5. Debe permitir a la o el servidor público interpretar de mejor manera el lenguaje verbal y no verbal de la víctima para brindarle una mejor atención.
6. Debe permitir a la o el servidor público afrontar situaciones en que la víctima y sus acompañantes muestran una actitud pasiva y agresiva en la comunicación, para generar acuerdos y hacer que prevalezca en todo momento una comunicación respetuosa para todas y todos los interlocutores.

Los contenidos que se han revisado en los primeros dos apartados de este trabajo permiten identificar la forma como se debe proceder para alcanzar algunos de los objetivos que acabamos de referir. Ahora, por cuanto al objetivo referido en el numeral 3, es importante que la o el servidor público tenga claridad respecto de lo que es la importancia de la empatía y la escucha activa en la comunicación en general, y en la atención a víctimas en lo particular. Estos temas que revisaremos en los siguientes apartados.

2.1. La importancia de la empatía en la comunicación asertiva

La empatía es la capacidad de las personas para ponerse en el lugar del otro, o bien, en otros términos, la habilidad para valorar una determinada situación desde la perspectiva de otra persona.

Se es empático/a cuando se está dispuesto a preguntarse ante una determinada situación ¿por qué la persona ve las cosas de la manera como lo hace? ¿Qué creencias fundamentarán la forma cómo ve el mundo, se comporta y piensa la otra persona? ¿Cómo se siente la otra persona ante la situación que experimenta? ¿Qué es lo que desea o solicita la otra persona? ¿Por qué pide o solicita eso? ¿Qué aspectos le parecerán problemáticos a la otra persona en torno de la situación que vive?

La actitud empática, en el marco de la atención a víctimas de violencia, ayuda a entender el significado y el sentido que determinados acontecimientos tienen para la víctima.[6] También, permite a la o el servidor público obtener mayor información respecto de la situación que vive una víctima, puesto que la o lo obliga a analizar desde una perspectiva diferente a la que propia una determinada situación, lo que le permite identificar aspectos que probablemente le habían pasado desapercibidos. Aunado a lo anterior, y a manera de ejemplo, analizar una situación desde la perspectiva de la otra persona permite:

---

[6] Archundia Bañuelos, Virginia, *Herramientas para la contención emocional en situaciones de violación a derechos humanos*, México, CDHDF, 2011, pp. 22 y 23.

1. *identificar pautas de actuación respetuosas para con las y los demás*. Existen pautas de cortesía sociales cuya observación produce, por regla general, comodidad o tranquilidad en ciertas circunstancias, por ejemplo, una carcajada no constituye una conducta apropiada ante la narración de una persona que claramente está sufriendo.
2. *Encontrar alternativas de solución a situaciones conflictivas.* Téngase presente que además de la experiencia dolorosa por la que atraviesa una persona que ha sido víctima de violencia, pueden presentarse aspectos circunstanciales que incrementen su estrés o despierten su irá por el estado emocional en que se encuentra.

   Por ejemplo, imagine una persona que lleva esperando a que la atienda por más de 20 minutos y que se encuentra molesta por esta razón. Desde la perspectiva de la o el servidor público probablemente no la pudo atenderla a tiempo porque se encontraba entrevistando a otra persona, no obstante, desde la perspectiva de la víctima, ella ha sido objeto de un trato grosero o descortés porque la hicieron esperar todo ese tiempo. Si cada cual, de las partes antes referidas, se posiciona como dueña o poseedora de la razón, se incrementará la tensión o se generará un nuevo conflicto, en cambio, si la o el servidor público valida el sentimiento de la víctima indicando, por ejemplo: "disculpe por el retraso, sé que es valioso su tiempo y no intente incomodarla, sólo que no estuvo en mis manos detener la actividad que realizaba", muy probablemente la víctima se sienta comprendida y cómoda con el gesto empático que la o el servidor público tuvo hacia ella.
3. *Identificar y atender las necesidades de las otras personas*. No debe de perderse de vista que un conflicto puede ser abordado desde diversos escenarios, por ejemplo, un acto de violencia puede ser analizado desde el orden jurídico, psicológico, médico, etc. En este tenor existen diversas circunstancias en las que debe anteponerse la atención de una lesión antes que pretender tomar una declaración jurídica. En este mismo orden de ideas, debido a la magnitud de daño psicológico que pudo haber desencadenado un hecho violento, habrá ocasiones que en una

diligencia jurídica haya necesidad de respetar espacios de silencio que requiere la víctima, para que dicha diligencia pueda desahogarse sin necesidad de causar mayores afectaciones psíquicas a dicha víctima.

En otras ocasiones es posible identificar necesidades de la víctima a las cuales podemos responder de manera muy sencilla, que proveerá un ambiente mucho más propicio para que ésta última se sienta con la confianza y comodidad necesaria expresarse libremente. Por ejemplo, ofrecer un vaso con agua a una persona que entra a una oficina agitada, cansada y sufriendo el bochorno del calor, es un buen gesto de empatía que mejorará la comunicación.

Como puntualización final es oportuno indicar que ser empático/a no es sinónimo de ser complaciente. Las personas complacientes subordinan su opinión o necesidades a las opiniones y necesidades de otra persona . Las personas complacientes acceden a las peticiones de los demás por miedo a que los otros los rechacen, reprueben su conducta o se para evitar una discusión. Podemos ser empáticos con otras personas y disentir en cuanto a lo que piensan y solicitan, siempre y cuando no se pierda el respeto.

2.2. La escucha activa

La escucha activa comprende el acto comunicativo en el que un receptor atiende el mensaje del emisor, al tiempo que implementa diversas técnicas para hacer fluir la información y obtener la mejor comprensión posible del mensaje.

Se trata de un acto en el que el receptor cobra un papel activo, mismo que tiene un papel importante en alcanzar el objetivo de que el mensaje se reciba e interprete apropiadamente.

El receptor debe tener especial cuidado en hacer partícipe al emisor de que comprende su mensaje. Si bien en un acto de comunicación es común que el receptor afiance mediante comentarios o gestos que sigue la conversación y que comprende el mensaje, en el caso de la escucha activa de víctimas de violencia cuidar este aspecto resulta mucha más importante, principalmente porque dichas víctimas pueden tener problemas o dificultades para verbalizar su experiencia, la afirmación de que se

comprende su mensaje es una actitud empática que refuerza su seguridad para seguir adelante con la narrativa.

La o el receptor también debe tener especial interés en comprender correctamente la información y evitar repeticiones innecesarias por parte de la víctima. La narración de los hechos victimizantes en muchas ocasiones puede despertar emociones negativas en la víctima, debido a que para narrarlos tiene que remembrarlos, lo que la obliga a revivir dichos hechos violentos. Así pues, entre mayor sea la información que logre recuperar el receptor, habrá menor necesidad de repreguntar o solicitar a la víctima brindar detalles de los hechos violentos, con estas medidas evitamos su revictimización.

Aunado a lo precisado en los dos párrafos anteriores, también es tarea de la o el receptor facilitar la expresión de la víctima. Existen dos circunstancias que suelen afectar los procesos de comunicación cuando en estos intervienen víctimas de violencia:

1. Primero: los hechos narrados por las víctimas suelen despertar una gran variedad de emociones, debido a que las víctimas rememoran el evento violento. En este caso la participación del receptor se encaminará a aplicar diversas técnicas de contención emocional, por ejemplo, si una persona al momento de narrar un hecho rompe en llanto, un espacio de silencio puede ser oportuno para permitirle recobrar el aliento.
2. Segundo: las personas pueden expresar sus ideas de manera desordenada, ello implica que pueden narrar hechos sin tener cuidado en el orden que acontecieron los mismos, o bien, que pueden comentar situaciones en las que omiten detalles que son fundamentales para comprender lo que quieren decir (por ejemplo si hablan fuera de contexto e indican, -estaba ahí con ellos- ¿En dónde y con quiénes?), entre otras cosas. En este caso el receptor requerirá implementar diversas técnicas para clarificar la información.

Entre las diversas estrategias que pueden utilizarse para facilitar la expresión y comprender claramente el mensaje que una persona desea expresar. Entre dichas técnicas se encuentran las siguientes: [7]

- La clarificación: Cuando una persona exprese un mensaje que sea ambiguo o vago, debe solicitársele que clarifique algunos términos con los que pudiera suscitarse un conflicto por una incorrecta interpretación, por ejemplo: *¿qué quiso decir cuando indicó que su esposo hacía trucos con las personas?*
- El parafraseo: Consiste en repetir de manera sintética parte de lo que acaba de narrar la o el emisor, utilizando las palabras de quien hace la paráfrasis. Con esta técnica las personas se sienten escuchadas, al tiempo que se les puede dar pie para que continúen con la narración, por ejemplo, -comentó que durante dos semanas estuviste hospitalizada, que no recuerdas nada de lo que pasó mientras estuviste en el hospital, y dígame qué pasó cuando salió de ahí…-

Otro aspecto que debe cuidar el receptor del mensaje, es evitar ser él o ella quien obstaculice el proceso de comunicación por una inapropiada intervención, en este tenor la o el emisor debe evitar realizar conductas como las siguientes:

- Interrumpir o cortar la conversación para atender otro asunto.
- Cambiar el tema de conversación para enfrascarse en la discusión de temas accidentales o pasados.
- Tomar la palabra para compartir problemas personales con la víctima.
- Emitir juicios de valor respecto de lo que manifiesta la otra persona.
- Formular un comentario sarcástico o irónico en torno de lo que comenta la víctima.
- Emitir, mediante el lenguaje corporal, señales de reprobación o reproche respecto de lo que la otra persona manifiesta.

---

[7] Bados López, Arturo y Eugeni García Grau, *Habilidades terapéuticas*, 2011, disponible en <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/18382/1/Habilidades%20terap%C3%A9uticas.pdf>, página consultada en mayo de 2017, pp. 19 y 20.

- Mostrar incongruencia entre lo que se manifiesta vía verbal y no verbal.

Finalmente, el receptor no puede dejar de lado la comunicación no verbal que subyace en situaciones en que tiene contacto directo con la víctima. No se trata sólo de saber significar lo que dice la víctima, sino que igual o aún más importante es que el emisor este consciente en todo momento y tenga control de los mensajes no verbales que él o ella emite a la víctima.

3. La comunicación asertiva como mecanismo para brindar un trato digno

El título del presente apartado sugiere que se pretenden exponer una serie de consideraciones en torno de cómo una manera específica de comunicación (la asertiva), puede ser un mecanismo para brindar un trato digno. Primero debemos preguntarnos qué debemos entender por *dignidad humana*, para para comprender bajo qué condiciones se considera que un trato es digno; segundo, habría que reflexionar brevemente en el impacto que el uso del lenguaje puede tener en una persona, y por qué se indica que puede incluso afectar su dignidad.

Dignidad humana es un término ampliamente debatido en el ámbito filosófico, ¿Qué es lo que se quiere decir cuando se indica que es propio de las personas la dignidad humana? No hay una respuesta concluyente, sin embargo, existen una serie de premisas que pueden aproximarnos al concepto que suele atribuírsele a dignidad humana en el ámbito de los derechos humanos.

La noción de dignidad humana implica, en términos sencillos, que todos los seres humanos son susceptibles *de aprecio y de respeto*. Dicha dignidad se materializa mediante la vivencia de los derechos humanos contenidos en diversos tratados internacionales en la materia. Entre otros, las personas tienen: derecho a la igualdad, a la libertad, a una vida libre de violencia, a ser respetados tanto en su integridad física como psíquica, etc. De esta muy somera reflexión podríamos indicar que la dignidad humana se vivencia cuando se respetan los derechos humanos de las persona.[8]

[8] La reflexión que aquí se presenta en torno de la dignidad humana de ninguna manera pretende ser concluyente. Se trata de un breve y sencillo esbozo que comprende una mirada muy restrictiva

Por cuando al impacto que el lenguaje puede tener en el mundo, mediante su uso las personas se hacen presentes en éste. Manifiestan lo que piensan, lo que sienten, lo que necesitan, etc.

Cuando el lenguaje se materializa en un discurso, puede tener repercusiones en plano factico, por ejemplo, hace algunos años se utilizaban diversos términos peyorativos para referirse a las personas con discapacidad, tales como: invalido, minusválido, retrasado, etc. Dichos término, por ejemplo: 1) afectan la percepción social que se tiene de las personas con discapacidad; no es lo mismo indicar que una persona vive con una discapacidad que nombrarla como minusválida, este último adjetivo envía el mensaje social de que hay personas más valiosas que otras. 2) Enviar el mensaje de que existen personas más valiosas constituye un discurso discriminatorio. 3) Indicar que una persona es minusválida también puede constituir un atentado contra la integridad personal, en el entendido de que puede conllevar afectaciones a la autoestima de la persona.

Las tres precisiones referidas en el ejemplo anterior, nos ilustran respecto de la manera como el lenguaje puede afectar la dignidad humana, es decir, su empleo puede ser adverso al respeto de los derechos humanos.

En este orden de ideas, cuando una víctima acude ante las autoridades para solicitar ayuda, no tiene que ser maltratada mediante el uso de lenguaje. Malas caras, miradas inapropiadas, mensajes ambiguos, falta de empatía, son solo algunos ejemplos de formas como puede revictimizarse a una persona y menoscabar su dignidad.

Un trato digno implica una comunicación asertiva, en la que la o el servidor público cumpla con la función o tarea para la que ha sido contratado/a, pero que a la par, garantice el respecto a los derechos humanos de las víctimas. Se espera que la o el servidor público se sirva de las diversas herramientas expuestas en el presente documento para cumplir con lo referido en este párrafo.

---

del concepto en comento, ello con la finalidad de brindar un texto simple que invite a la o el servidor público a que con posterioridad analice con mayor detenimiento la noción de dignidad humana.

BIBLIOGRAFÍA

Archundia Bañuelos, Virginia, *Herramientas para la contención emocional en situaciones de violación a derechos humanos*, México, CDHDF, 2013.

Archundia Bañuelos, Virginia, *Técnicas para la realización de entrevistas*, México, CDHDF,

Bados López, Arturo y Eugeni García Grau, *Habilidades terapéuticas*, 2011, disponible en <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/18382/1/Habilidades%20terap%C3%A9uticas.pdf>, página consultada en mayo de 2017.

Conesa, Francisco y Jaime Nubiola, Filosofía de lenguaje, 2ª ed., Barcelona, Herder, 2002.

Copi, Irving M y Carl Cohen, *Introducción a la lógica*, Trad. Jorge Alejandro Rangel Sandoval, 2ª ed., México, Limusa, 2014.

DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA, Real Academia de la Lengua Española, 22ª ed., España, Ed. Espasa, t. II, 2001.

Umberto Eco, *Tratado de semiótica general*, Carlos Manzano trad., 6ª reimpresión, México, Debolsillo, 2005.

www.gob.mx/ceav

Twitter: @ceavmex

Facebook: CEAVmex

CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE
ATENCIÓN A VÍCTIMAS