

# COMUNICACIÓN PARA LA CONVIVENCIA

Serie «Estudios para la paz», 37

FUNDACIÓN  
SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN PARA LA PAZ



**MIRA EDITORES**

# 1. LA COMUNICACIÓN COMO FACTOR DE CONVIVENCIA





## LA CONVERSACIÓN, EN EL CENTRO DE LA CONVIVENCIA HUMANA\*

ESTRELLA MONTOLÍO DURÁN

Catedrática de Lingüística Hispánica  
de la Universidad de Barcelona.

Directora de Investigación en Estudios  
del Discurso Académico y Profesional (EDAP)



\* Es transcripción de la ponencia pronunciada el 21 de enero de 2023

Las circunstancias sanitarias nos impiden que esta sesión pueda ser presencial y provocan que sea, en su lugar, *on-line*. Quisiera hacer mi presentación a modo de titulares o líneas de reflexión posibles para que ustedes, que están al otro lado de la pantalla, puedan escoger para la puesta en común de mañana los aspectos que crean más interesantes para profundizar y debatir.

## **Convivencia, comunicación pública y conversaciones cotidianas**

El lema transversal a todo el seminario es el de «Comunicación para la convivencia». En estas sesiones, estamos planteando en qué sentido la comunicación, una buena comunicación, puede crear un espacio relacional público más sano, más armonioso, más terapéutico y más constructivo. Mi intención es plantear que, más allá de las acciones que exigamos a las autoridades, nosotros, los ciudadanos, podemos ser actores sociales si nos proponemos regenerar la comunicación del espacio público —que, en este momento, sabemos llena de ruido, de hostilidad, de sobreactuación, de exageración, de violencia—, mediante el procedimiento de mejorar nuestras conversaciones cotidianas. Porque, si conseguimos mejorar los pequeños espacios públicos por los que transitamos en nuestra vida diaria, se puede producir un efecto cascada que nos permita mostrar que, en realidad, sí es posible un modelo alternativo de comunicación.

Me refiero a esas conversaciones cotidianas que nos acompañan desde que abrimos los ojos por la mañana, que mantenemos con las personas con las que compartimos el hogar, cuando llegamos al trabajo, con las personas que nos encontramos en las escaleras o el ascensor o la calle, con los compañeros en las reuniones de trabajo, con los conocidos en el gimnasio, en la puerta de la escuela de los niños, en las tiendas... Esas conversaciones cotidianas respuntean todo nuestro día hasta que

nos vamos a dormir. Como a buen seguro advierten ya, me propongo que esta intervención constituya también una reivindicación de lo cotidiano, de lo habitual. Vamos a ver cómo podemos hacerlo.

## **Automatismos humanos: caminar, respirar, digerir, conversar**

Preguntemonos primero: ¿qué es exactamente eso de conversar? ¿En qué consiste poner en juego el lenguaje? Me parece interesante recordar que el lenguaje forma parte de los automatismos de la herencia biológica del ser humano. Los humanos, los *sapiens sapiens*, formamos una especie, como otras, con caracteres heredados biológicamente, como ser bípedos o tener una respiración pulmonar. Tenemos también necesidad de alimentarnos, como el resto de los seres vivos. Y, además, disfrutamos de otra herencia biológica inmensa: la capacidad de desarrollar un lenguaje articulado; es decir, la capacidad de conversar. Cualquier individuo del planeta Tierra, por remota que sea la comunidad en la que habita, habla y conversa. Conversar forma parte de nuestra constitución humana. Por eso, conversar nos es tan natural, tan necesario, tan esencialmente humano.

Una paradoja interesante es el hecho de que, en las últimas décadas, hemos prestado mucha atención y reflexión sobre estas esencias herencias biológicas. Me explico: ahora sabemos, por ejemplo, que desplazarse, caminar, no permanecer sentados, es conveniente y necesario; el sedentarismo no nos es propio; nos conviene movilizarnos. Qué decir sobre la acción automática de respirar. Si alguien da a luz, dicta clases, hace deporte, canta en un coro o ha tenido algún ataque de angustia, ha aprendido que existen diferentes tipos de respiración y que es preciso conocer cuál de ellos es más conveniente en cada contexto. Sobre la alimentación qué voy a contar. En este momento, asistimos a un auténtico festival de reflexión y recomendaciones sobre la actividad de alimentarse: qué alimentos nos convienen y cuáles no; cómo deberíamos cocinarlos; qué aportan los lípidos frente a las proteínas o de los hidratos de carbono, etc. Alimentarse ha dejado de ser una acción irreflexiva.

Caminar, respirar, digerir, muy bien; pero ¿qué sabemos sobre usar el lenguaje (otra de las herencias biológicas), sobre conversar? ¿Qué sabemos, por ejemplo, sobre cómo afrontar conversaciones que nos resulten hostiles, cómo las podemos afrontar con cierta tranquilidad, aunque sean difíciles? ¿Qué sabemos sobre cómo escuchar a los demás y que se sientan escuchados? En realidad, no hemos convertido todavía la conversación, que es el eje de la comunicación humana, en un tema importante de reflexión colectiva.

## **Alfabetización conversacional**

Todos nosotros como sociedad necesitamos una alfabetización conversacional, del mismo modo que estamos adquiriendo una alfabetización nutricional. Menciono a continuación algunos aspectos sobre los que resultaría conveniente que todos nosotros supiéramos más. Por ejemplo, para qué sirve la charla trivial, esos intercambios que los especialistas denominan *small talk* y que se producen cuando, sin ir más lejos, nos encontramos a alguien casualmente en el metro o en el ascensor; en qué sentido ese tipo de conversación, generalmente breve, es socialmente necesaria, y cómo podemos mejorar nuestra fluidez en ella. O sobre cómo podemos expresar nuestras necesidades tanto personales como profesionales de un modo claro, asertivo, que alguna gente malinterpreta como rancio o incluso autoritario, cuando nada tiene que ver con ello. ¿Cómo podemos formular nuestras opiniones, deseos o necesidades manteniendo el respeto hacia los demás? O también: ¿cómo podemos escuchar mejor a los demás —este es ciertamente un temazo—? Más: ¿cómo podemos reaccionar cuando sufrimos un ataque verbal? ¿Cómo afrontar una conversación complicada?

Les cuento (y perdonen la incursión autobiográfica): soy responsable de un espacio radiofónico, *Todo es lenguaje*, que forma parte del programa de los fines de semana de Radio Nacional *No es un día cualquiera*, que tiene al gran periodista Carles Mesa como director. Durante los últimos meses de la temporada 2021-2202, hemos dedicado los programas precisamente a tratar sobre la actividad de la escucha con especialistas de muy diferentes ámbitos que nos han proporcionado claves

sobre cómo escuchar mejor a los demás. Desde psicólogos, médicos, epidemiólogos, nutricionistas, músicos, expertos que acompañan a personas del espectro autista... hasta sacerdotes, claro: la confesión es un ejercicio secular de escucha privilegiada. En este enlace<sup>1</sup>, pueden escuchar el *podcast* del programa en el que recogimos la primera parte de las claves de escucha que nos proporcionaron los expertos: <http://t.ly/yxyA>

En fin, ¿qué sabemos sobre todo eso? Pues, a pesar de los avances de las investigación lingüística, la ciudadanía no sabe gran cosa hasta el momento.

## Conversación y felicidad

Sin embargo, lo que nos muestran los estudios científicos es que la calidad de nuestras conversaciones está directamente ligada a nuestra felicidad personal y al éxito social y profesional. Esta afirmación ya no es solo una frase que queda bien, dado que disponemos de gran cantidad de estudios que lo demuestran. Comparto algunas de estas pruebas con ustedes.

Hablamos del famoso profesor e investigador en psicología de la Universidad de Harvard, Tal Ben-Shahar. Pueden encontrar en Internet sus intervenciones en *Ted Talks* y también en el proyecto *Aprendemos juntos*. En ambas, especialmente en la segunda, trata sobre algunas claves para obtener felicidad. Y resulta de veras revelador el hecho de que cuando, al final de su intervención, ofrece seis recomendaciones a la audiencia para ser más felices, aun cuando él no lo indique de manera explícita, nada menos que cinco de esas seis recomendaciones tienen que ver con la conversación. Veámoslo:

---

1 Si les interesa el tema de la escucha, de la conversación y, en general, la comunicación, pueden encontrar el enlace a los *podcast* de todos los programas emitidos de *Todo es lenguaje*, ordenados temáticamente, aquí: <https://estrellamontolio.wordpress.com/2015/12/09/audios/>

La primera recomendación, dice él, es mantener relaciones cara a cara que sean íntimas y profundas; es decir, conversar.

La segunda consiste en respetar lo que él llama —y es una bonita denominación— islas de cordura, espacios en los que nos dediquemos a una sola tarea, en los que no estemos en *multitasking*, sino en foco, concentrados, haciendo algo que nos guste, principalmente, indica Ben-Sahar, pasar tiempo con un amigo; es decir, conversar.

Tercer consejo: darnos permiso para ser humanos dejando que las emociones negativas salgan de nosotros hablando con algún amigo. O lo que es lo mismo: conversar.

Cuarta recomendación: dedicarse a actividades que nos aporten significado y placer, como pasar tiempo con alguien a quien apreciamos; esto es, de nuevo, conversar.

La quinta reside en expresar gratitud, es decir, usar el lenguaje, conversar.

La sexta es la única de las recomendaciones que no tiene que ver directamente con el uso del lenguaje: practicar alguna actividad física.

Con todo ello, argumento a favor de que la calidad de la conversación es un elemento esencial para nuestra felicidad emocional, física, psíquica y social. Por todo ello, es necesario aprender un poco más sobre ella, pensar más profundamente sobre ella.

## **La conversación como tipo de colaboración humana: experiencias y ciencia**

Una de las disciplinas que estudian el lenguaje es el Análisis de la Conversación, que investiga y demuestra cómo la conversación es, de hecho, el ejemplo paradigmático de colaboración humana. En efecto, para que se produzca un intercambio susceptible de ser llamado conversación, es preciso que las personas que hablan compartan y mantengan acuerdos de colaboración conversacional. Sin ir más lejos, el acuerdo de que nos vamos a escuchar mutuamente. Me dirán: «Es que la gente no



escucha». Sí, pero imaginen una situación en la que, en mitad de una frase que estamos diciendo, nuestro interlocutor se da media vuelta y se va. La sensación de pasmo, de frustración, de hostilidad es tremenda. Y la impresión es así de fuerte porque existe un pacto implícito entre los hablantes de que cuando una conversación se inicia, nos vamos a escuchar, o, por lo menos, vamos a hacer como que estamos escuchando, y por eso emitimos señales verbales de escucha (como ah, yaaaa, claro, claro), así como no verbales (como asentir con la cabeza y mirar a quien está hablando). Y finalizaremos el diálogo de una manera civilizada, que todos conocemos (pactada de algún modo, por tanto) diciendo algo como Bueeeeno...

Pero es que negociamos otros muchos aspectos. Negociamos, por ejemplo, cuánto tiempo vamos a hablar. Por eso, si advertimos que estamos ocupando el turno de habla más de lo conveniente o cortés, usamos expresiones como: «Ay, perdona, vaya chapa te estoy dando». Es decir, somos conscientes de que ya estamos superando el tiempo debido de uso del turno en una conversación más o menos amigable.

Llegamos a acuerdos también sobre los temas de la conversación. Cuando se trata de una conversación coloquial, cotidiana, el tema lo vamos negociando sobre la marcha. Por ejemplo, en una conversación sostenida al salir del cine, alguien alude a la psicología de un personaje: «El vecino de la chica era súper inquietante. Me daba grima». Y su interlocutor puede, a partir de ahí, derivar la conversación hacia otros derroteros, proponer un nuevo tema: «Ay, sí. Qué tío más raro. Por cierto, que el otro día me encontré con tu vecino del tercero, y estuvo la mar de agradable. Me contó que ha estado de vacaciones en Costa Rica». No hay problema, porque los temas conversacionales se negocian conjuntamente en tiempo real, por usar una expresión al uso.

En suma, cuando pensamos en colaboración humana, pensemos en el ejercicio básico diario que hacemos cuando conversamos. De hecho, todas las demás formas de cooperación, por ejemplo, las que han permitido llevar al ser humano a la Luna, se basan en el hecho de que colaboramos conversando y de que, en esas conversaciones, desarrollamos una magna inteligencia colectiva que nos faculta para enviar a congéneres a otros planetas.

Los estudios científicos basados en análisis de sangre están mostrando que, cuando las personas están insertas en conversaciones profundas, agradables y significativas, las hormonas relacionadas con el placer y la satisfacción, como la oxitocina, aumentan; y, al mismo tiempo, disminuyen las hormonas relacionadas con el estrés, como el cortisol. Así que ya ven ustedes, ya no se trata solo de que todos nosotros tengamos experiencias de conversaciones que nos acarician el corazón, que nos lo calientan, que nos hacen sentir mejor, experiencias de que conversaciones armoniosas nos cambian el estado emocional. Es que ahora tenemos pruebas científicas de que, cuando la conversación es positiva, también transforma nuestro estado físico, no solo el componente emocional.

Es más, para demostrar hasta qué punto la conversación es un caso de colaboración, las tomografías e imágenes del cerebro tomadas mientras dos personas conversan muestran sincronizaciones cerebrales; y cuanto más profunda e intensa es esa conversación, mayor es el número de sinapsis cerebrales producidas. Esa resonancia entre dos subjetividades que se había descrito de manera metafórica hasta el momento al hablar de la conversación, ahora tiene un reflejo totalmente empírico: los cerebros entran en resonancia. Y, por cierto, las sinapsis cerebrales que se producen en las sincronizaciones cerebrales de dos personas que hablan cambian según si están utilizando sus lenguas maternas o están hablando en lenguas extranjeras.

La sincronización entre las personas que conversan no es solo cerebral, es también corporal. Cuando hablamos, no solo utilizamos la voz, sino todo nuestro cuerpo. De hecho, las grabaciones en vídeo muestran cómo las buenas conversaciones provocan que quienes dialogan entren en una especie de baile o juego físico. Por eso, a menudo, tan solo observando desde cierta distancia a dos personas que conversan, sabemos intuitivamente que están a gusto juntos; nos decimos «Estos dos salen juntos o algo; o qué bien se lo están pasando». No escuchamos ninguna de sus palabras, solo precisamos ver el funcionamiento, a modo de espejo, de sus cuerpos, que entran en una especie de ritmo. Resulta absolutamente fascinante y muy ilustrativo. Hay una sincronización corporal cuando estamos en una conversación agradable, que no

se produce cuando la conversación no nos está gustando o es una conversación hostil.

## **Tecnificación de las conversaciones cotidianas y consecuencias**

¿Qué ocurre cuando las conversaciones no son óptimas? Una de las razones de la escasa calidad de muchas de las interacciones tiene que ver con la pantallización progresiva de nuestras conversaciones cotidianas.

Durante la pandemia, la posibilidad de conversar a través de dispositivos ha tenido un punto casi mágico: la tecnología nos ha permitido seguir en contacto con nuestros seres queridos aun si esas personas estaban al otro lado del océano. Pero, al mismo tiempo, todos hemos sentido de manera fehaciente que esa conversación tecnológica no era equiparable a una conversación cara a cara, aquí y ahora, cuerpo a cuerpo. Lo hemos experimentado: esa especie de melancolía y de fatiga producidas por la ausencia de los cuerpos de los demás a la hora de hablar. Entonces, ¿qué ocurre con la tecnologización progresiva de nuestra comunicación? ¿Es acaso negativa? No; es maravillosa, lo hemos comprobado durante la pandemia. Pero siempre que tengamos claro que la conversación mediada por algún tipo de dispositivo constituye una ampliación de las posibilidades conversatorias, un modo más de conversar, pero que, en ningún caso, pueda sustituir la auténtica conversación humana, la conversación personal cara a cara, cuerpo a cuerpo; la conversación en la que podemos conectar con el cuerpo de los demás, resonar con él y, en consecuencia, percibir también cuáles son sus emociones, además de sus palabras.

Los estudios sociológicos indican que, de manera creciente, hay jóvenes que no han tenido la experiencia vital de mantener un número suficiente de conversaciones humanas en directo. Esto es, conversaciones en las que estamos aquí y ahora, y escuchándonos mutuamente; no aquí y ahora, pero uno está mirando su móvil mientras otro monologa. Porque si consultas el móvil, no estás escuchando, estás ausente, en otro lugar, permaneces, de algún modo, sordo a los movimientos de la

conversación, no estás siguiendo el ritmo del otro y no puedes entrar a tiempo.

Este fenómeno está bien documentado: después de haber consultado, sea brevemente, el móvil, se tarda del orden de 17 segundos como mínimo en volver a entrar plenamente en la conversación. Algunos trabajos científicos muestran que la mera presencia de un móvil en la mesa, aun cuando esté en modo silencio, determina el grado de superficialidad de la conversación, ya que, inconscientemente, los interlocutores perciben que hay un dispositivo que podría vibrar en cualquier momento y reclamar la atención de algún participante y, por ello, de manera instintiva, los hablantes surfean los temas más que entrar en profundidad en ellos. Por eso, si el objetivo es mantener una reunión resolutive, con todos los integrantes implicados y en foco, es recomendable dejar los móviles aparcados en otra sala. No lo digo yo, ni los lingüistas o sociólogos. Lo afirman (y lo practican) los propios popes de la tecnología de Silicon Valley.

Durante la pandemia, pensando en mi sección radiofónica, inventé un juego conversacional para practicar entre los miembros del grupo confinado (en familia, entre amigos o vecinos) con el objetivo de mejorar nuestras conversaciones mientras permanecíamos encerrados en nuestros domicilios. Un poco más tarde, el movimiento de Responsabilidad Corporativa de Atresmedia, Levanta la Cabeza, que impulsa una digitalización sostenible de la sociedad española, lo ha integrado entre sus prácticas y recomendaciones, por lo que también hay una versión en vídeo muy amena sobre cómo mejorar nuestras conversaciones: *Juego conversacional en cinco pasos*. [https://compromiso.atresmedia.com/levanta-la-cabeza/actualidad/conversacion-como-detox-digital-alimento-emocional\\_202006295efae733ef556f0001500aea.html](https://compromiso.atresmedia.com/levanta-la-cabeza/actualidad/conversacion-como-detox-digital-alimento-emocional_202006295efae733ef556f0001500aea.html)

Mejorar nuestros patrones conversacionales no es un propósito banal. Existe una correlación probada entre el número de horas de conversación que los niños comparten con sus familias y su éxito posterior en la vida. Esto puede sonar un poco extraño o hiperbólico hasta que lo pensamos. Las personas que no han tenido un buen entrenamiento conversacional no han aprendido a leer, a interpretar el estado de ánimo de los demás. No han aprendido que, a veces, aunque alguien diga «Estoy

bien», su cuerpo está comunicando otro sentimiento, porque tiene los hombros cargados o el ceño fruncido. En cambio, una persona con experiencia previa en conversaciones reales reconoce que, en realidad, el estado de ánimo de esa persona no es bueno.

Pensemos en la multitud de indocumentados conversacionales que conocemos: alguien que no ha recibido muestras de cómo pedir perdón de manera solvente (mediante una madre o un padre que le han indicado en reiteradas ocasiones algo como «pídele a tu hermano perdón por lo que le acabas de hacer», y que, además, han mostrado cómo hacerlo); una persona a la que no se le ha enseñado que, antes de meter baza en la conversación, hay que esperar a que otros participantes que estuvieran hablando acaben (por ejemplo, se le dieron instrucciones como «espera, espérate, que está hablando tu abuelita», «guárdate la idea y ahora cuando ella acabe, la dices tú»). Está claro que esas personas no han desarrollado patrones solventes de empatía. Esto es lo que nos demuestran estudios realizados en universidades norteamericanas: que hay generaciones de jóvenes que, por una tecnologización sistemática y única de sus comunicaciones, han desarrollado menos patrones de empatía. Entre otras consecuencias, cuando alguien no es empático, no es muy buen comercial. Esa es parte de la queja de CEO y gerentes de muchas empresas, que están contratando a profesionales que son muy *crack* en el ámbito técnico, pero que en absoluto tienen habilidades relacionales con los clientes.

## **La herencia familiar: capital económico, capital lingüístico, capital conversacional**

Si nos proponemos mejorar nuestra comunicación para una mejor convivencia cívica, si queremos valorar nuestras conversaciones, tenemos una responsabilidad como padres y educadores, así como la sociedad en su conjunto. Los tratados de sociología y economía nos habían indicado que la familia determina el capital económico con el que nacemos. Bourdieu nos había advertido de que ese capital no es solo económico, sino que es, además, un capital cultural y un capital lingüístico.

Lo que observamos también es que la familia determina la capacidad conversacional de las personas: aprender a callarse si está hablando otro, a no interrumpir, a tener escuchas empáticas, a amplificar las alegrías de otro y resonar con sus preocupaciones, y tantos otros aspectos.

Conviene que reflexionemos en los espacios públicos —y vuelvo al tema del inicio de mi intervención—, sobre cómo conseguir una sociedad alfabetizada en conversaciones terapéuticas y armoniosas, ya que ese conocimiento determina el éxito tanto personal como profesional. Todos conocemos a gente tremendamente inteligente que, no obstante, es nula para las relaciones humanas; y eso no los convierte en grandes profesionales precisamente.

Nuestra responsabilidad como adultos es garantizar espacios seguros para la conversación. Esta necesidad la reclama también Klaus Schwab, el fundador del Foro Económico Mundial, en su libro *La Cuarta revolución industrial*. Necesitamos que, especialmente quienes están en etapas vitales de formación, dispongan de espacios reservados para aprender a llevar a cabo conversaciones armoniosas, colaborativas, amables y alimenticias que permitan establecer relaciones personales eficaces y nutritivas que rehúyan los modelos tóxicos de comunicación. Del mismo modo que hemos aprendido, sin género de duda, que una hamburguesa grasienta chorreante de ketchup y mostaza no constituye un desayuno saludable, y que hay alimentos que son directamente tóxicos, a los que hemos llamado comida basura, hemos de aprender que hay maneras de comunicar y maneras de conversar que son basura comunicativa que debemos rehuir.

Miren esta frase de David Le Breton. Afirma que la conversación es uno de los valores más amenazados ypreciados del mundo de hoy. Además, insisto, se trata de un valor humano, pero también de un índice de éxito social: las personas que saben conversar, que saben estar en una conversación, que saben leer el estado de ánimo de los demás, obviamente, tienen muchas más garantías de éxito profesional y personal. En su libro *Somos lo que hablamos*, el prestigioso psiquiatra Luis Rojas Marcos confirma que hablar es la actividad humana más efectiva para proteger la autoestima saludable, gestionar las dificultades con las

que nos enfrentamos a lo largo de la vida, disfrutar la convivencia y las relaciones afectivas y fortalecer el sistema inmune.

Todas estas reflexiones tienen como objetivo confirmar la tesis inicial de que necesitamos abrir en los espacios públicos una reflexión conjunta sobre aspectos como los que hemos compartido en esta charla: cómo afrontar una conversación difícil, cómo escuchar a los demás, qué significa una interrupción, qué tipos de interrupción hay, cómo los gestionamos, qué nos comunica el cuerpo de los demás, cómo podemos manejar nuestros dispositivos tecnológicos para nuestras comunicaciones de manera que los dominemos nosotros a ellos y no al revés, y tantas otras cuestiones fascinantes.

Voy a finalizar mi intervención: todo este tiempo disruptivo que nos ha tocado vivir nos ha mostrado que la conversación auténtica, cotidiana, la interacción profunda, la conversación significativa, funciona a modo de vacuna que nos protege de la angustia colectiva, de la incertidumbre sistemática en la que llevamos inmersos desde hace varios años.

Muchas gracias.

## Bibliografía

- BUDD, M. y L. ROTHSTEIN (2001), *Tú eres lo que dices*. Madrid: Edaf
- GALLARDO, B. (1993), *Análisis conversacional y pragmática del receptor*. Valencia: Episteme.
- MONTOLÍO, E. (2020), *Cosas que pasan cuando conversamos*. Barcelona: Ariel.
- ROJAS MARCOS, L. (2019), *Somos lo que hablamos*. Barcelona: Grijalbo.
- SCHWAB, K. (2016), *La cuarta revolución industrial*. Madrid: Debate.
- SIGMAN, M. (2022), *El poder de las palabras. Cómo cambiar tu cerebro (y tu vida) conversando*. Madrid: Debate.
- TURKLE, S. (2017), *En defensa de la conversación. El poder de la conversación en la era digital*. Barcelona: Ático de los libros.