

la contra

LA VANGUARDIA

INMA SÁINZ DE BARANDA

“Interésese por el otro, no se haga el interesante”

Acabo de cumplir 59 años: tal vez el momento más dulce de mi vida. **Nací en Bellvís. Soy catedrático de Lingüística de la UB. Casado con Glòria desde siempre, dos hijas: Anna i Laia. La religión nos ha hecho evolucionar como seres. Cuanta más información mediática, más incertidumbre. Nos hacen falta más caricias y menos pastillas**



SEBASTIÀ SERRANO

EXPERTO EN PRAGMÁTICA DE LA COMUNICACIÓN

Qué podría mejorar en mi modo de comunicarme?

—Los hombres invertimos demasiado tiempo en tratar de hacernos los interesantes y muy poco en interesarnos por los demás y por lo que nos dicen. Fíjese en una mujer inteligente y haga exactamente como ella: aprenda a escuchar al otro hasta interesarse. En general, las mujeres desarrollan estrategias de interesarse mucho más efectivas que las de los varones para resultar interesantes.

—Escuchar no parece tan difícil.

—No es tan fácil cuando toda la vida te han hecho creer que lo importante era hablar más y más alto que los demás. Precisamente el próximo fin de semana hay un seminario carísimo en París para altos directivos con un único punto: aprender a escuchar.

—Suenan más a autoayuda que al discurso de un catedrático.

—Me preocupan mucho menos las etiquetas que sentirme útil. Hace 30 años que estudio la comunicación en sistemas complejos, desde una célula hasta una pareja o una nación. Y tienen los mismos problemas.

—A saber.

—Son sistemas de información en los que un acto comunicativo fallido, a veces minúsculo, desencadena graves errores. En la célula, un tumor empieza precisamente con un error de comunicación en la replicación. En la pareja, los divorcios no comienzan con los grandes desplantes sino con pequeños defectos al comunicar o no comunicar algo y el funcionamiento de una nación también depende de una épica que contiene signos de identidad y códigos que, a veces, fallan.

—¿Cómo?

—Esos errores sutiles en la comunicación, a veces inapreciables, son el secreto del sistema que buscamos. A causa del efecto multiplicador del caos determinista, o lo que us-

ted conocerá como efecto mariposa, conducen a turbulencias graves, a divorcios terribles o a guerras civiles o a hacer desgraciada la vida de mucha gente que ignora el detalle.

—¿Y cómo ve nuestro sistema ahora?

—Los catalanes son mejores comunicando para la familia, la empresa o el grupo social, su asociación, que para el universo mundo que les es ajeno. Les gusta dirigirse a un círculo predeterminado y conocido de interlocutores. Y tienen un puntito de desconfianza hacia lo exterior que, sí, a veces ha sido necesaria, de acuerdo.

—Pues yo ahora me refería a todo el universo mundo, doctor.

—Observo que la sociedad de la opulencia informativa crea angustia y miedo en las personas precisamente por el exceso de estímulo mediático al que parece que debemos someternos por una especie de falsa obligación de estar enterados. Es un efecto paradójico: a más información, más incertidumbre.

—¿Y qué prescribe usted, doctor?

—Más tacto, más contacto y menos comunicación a distancia. Menos tele, menos “media”, más amigos junto a ti, más afecto y más demostrado, más cercanía...

—No me desmonte el chiringuito, doctor.

—Aproxime usted a las personas. Más caricias y menos pastillas. El otro día un farmacéutico de pueblo me pidió consejo porque la apertura de una farmacia vecina lo tenía amargado y menguado de caja.

—Su receta.

—Le recomendé que no dejara de mirar a los clientes a los ojos en cada venta. Que les escuchara con cariño y que cuando les entregara el paquetito con las medicinas se lo diera en mano, que nunca lo dejara con desapego sobre el mostrador...

—Ya no quedan boticarios así, doctor.

—...Pero, sobre todo, que al darles el paquetito les tocara la mano un segundo con afecto o tal vez con una palmadita en el hombro.

CON ATENCIÓN

El profesor Serrano cree en lo que dice del tacto, la cercanía y los gestos y, por eso, pese al calor de sauna del mediodía, me abraza al despedirse. Es un detalle amable que agradezco, aunque parece que asuste a los transeúntes. Recuerdo los años en que, alumno suyo de Lingüística, envidiaba cómo le miraban todas las chicas embobadas, aunque hablara de Jakobson o la fonología de Trubetzkoy. Ahora me explica que el truco para seducir no estaba en su labia, sino en un oído inteligente que sabía utilizar como hacían ellas. Él hace tiempo que lo ejercita, porque su docena de libros (“El regal de la comunicació” lleva cinco ediciones) y su despacho hace 30 años que son eficaz consuelo de almas afligidas. El doctor sabe escuchar, por eso habla tan bien

—¿Funcionó?

—Los problemas los tienen ahora en la otra farmacia del pueblo. Pero no se puede imaginar la tensión con que también me consultan altos directivos de empresa para que les aconseje sobre cómo comunicarse...

—¿Qué les dice?

—Pura pragmática: que se fijen en lo que comunican, sí, pero sobre todo en cómo lo dicen. Una voz serena y confiada gozándose en un “Buenos días, amigos” es más elocuente que dos horas de discurso sin convicción.

—¿Algo más?

—En general, que empiecen por escuchar y que cuando hablen cuiden tanto el contenido de lo que dicen como la forma y que sean asertivos, nada de irse por las ramas. Que cuando piensen algo, lo digan sin rodeos.

—¿Y si cuando escuchan les mienten?

—La mentira se detecta en que el mentiroso rompe la simetría de su cara y en la voz, que todo lo delata. Modestamente creo que he aportado algún dato novedoso en la investigación sobre el enorme poder de la voz en la comunicación humana.

—¿Qué ha descubierto?

—He estudiado cómo la vocalización y la respiración se armonizan en el habla. El dominio de la voz es un claro rasgo de progreso evolutivo en el que hemos dejado muy atrás a los primates: somos humanos en la medida en que domesticamos la voz... También para mentir. Utilicen la voz. Es un juguete divertido y precioso.

—Y tan personal como la huella digital.

—Un miembro de la familia real me pidió consejo para mejorar sus discursos y creo que ahora disfruta mucho con ellos. Al fin y al cabo, el lenguaje es como los Juegos Reunidos: hay un juego que es ser realeza, otro que es ser presidente de un consejo de administración y otro que es ser novio de Lolita. Si disfrutas y disfrutan jugando, has ganado.

LLUÍS AMIGUET

El 21 de julio de 19 h. a 20:30 h.

BETH

firmará autógrafos de su último disco en



idea delhi
PENSAT PER A TU

CENTRO COMERCIAL BARNASUD • (Entre McDonald's y Bauhaus)

