

# PIJAMAS BUENAS NOCHES

Javier Ramón Llanos

## 1. INTRODUCCIÓN

Es una empresa familiar, ubicada en la ciudad de Medellín, que se dedica a la fabricación y comercialización de pijamas para todas las edades y sexos. Cuenta con una trayectoria de 15 años en el mercado comercial textil, un amplio reconocimiento local y proyección nacional.

El lenguaje y su manifestación, la lengua, han sido el vehículo más eficaz para la comunicación humana; sin embargo, no es sólo el sistema y la estructura de la lengua preñada de significantes la que hace que los procesos comunicativos tengan determinadas respuestas. Con el sistema lingüístico, vienen también otras formas comunicativas que se vuelcan más hacia la expresión corporal. Pero no es sólo el qué se dice y la expresión corporal, es también el cómo se dice el mensaje al interlocutor lo que puede hacer que un acto comunicativo falle o no. De hecho, la entonación hace que se desambigüen muchos mensajes, o todo lo contrario, hace que un enunciado, permeado por estrategias discursivas parezca lo que no es, o sencillamente dé una idea errónea de lo que se quiere transmitir. En nuestra cotidianidad estamos casi siempre utilizando esas estrategias de entonación, que son estrategias de estilo; estrategias para disuadir al interlocutor, para ocultarle una realidad, para mostrarle como cierto algo que de pronto no lo es tanto. Pero no sólo estas estrategias funcionan para lo antes mencionado, también permiten alejar o acercar al interlocutor dentro del proceso de comunicación del locutor que emite el discurso. Es normal, entonces, ver cómo un político puede congrega masas y al mismo tiempo ver cómo puede, por el uso de ciertas palabras acompañado con ciertas actitudes, disparlas. El caso que se expone a continuación es uno de esos casos en los que el lenguaje hace de las suyas no con palabras, sino con otros elementos asociados a su uso en contexto, a su praxis cotidiana, a su labor interactiva.

Para abordarlo, daremos paso abierto a la pragmática. La pragmática, es un subcampo de la lingüística cuyo objeto de estudio se centra en analizar el modo en el que el contexto influye en la interpretación del significado dentro de una situación comunicativa. La pragmática considera además todos aquellos factores extralingüísticos que determinan los usos del lenguaje, es decir, todos aquellos factores que aunque no hacen referencia a lo estrictamente gramatical, tienen mucho que ver con los procesos de comunicación. Para ello, volcaremos nuestra atención hacia el modelo propuesto por Watzlawick, Beavin y Jackson, de la pragmática de la comunicación, especificando el área pragmática. El modelo, fundamentado en cuál es el efecto que la comunicación produce en la conducta, pero al mismo tiempo, lanza consideraciones importantes acerca de cuál es el efecto que la conducta causa en los procesos de comunicación.

### Situación comunicativa

Dentro de los diversos contactos comunicativos que a diario se establecen en la empresa, uno llama sobremanera la atención, el que establece la pagadora con el resto de los trabajadores. Este es un ejemplo de uno de esos contactos cotidianos:

**PAGADORA:** dirigiéndose a una de las vendedoras:

—Oiga señorita pero ustedes no me dieron el reporte de caja de ayer. Mire que ya son las 9:00 de la mañana y ya lo debo tener.

**EMPLEADA:** —Sí señora, Ya en dos minutos le digo a la cajera que se lo entregue.

La cajera inmediatamente da el reporte de caja. Aprovecha el momento para decirle lo siguiente:

**CAJERA:** —Señora, si no es mucha la molestia yo quisiera pedirle un enorme favor.

**PAGADORA:** —Sí dígame.

**CAJERA:** —Es que tengo un problema económico muy grande y me sería de gran ayuda que la empresa me diera un adelanto del sueldo o, que si es posible me hicieran un préstamo para ser descontado por nómina.

**PAGADORA:** —Mire hija, esto no es un banco, vaya al banco y pida el préstamo. Además ayer no me entregó las cuentas y que quiere que hoy la premie, pues no. Vaya mejor y estese sentadita y espere que sea 30.

**CAJERA:** —Pero de verdad señora pagadora que es urgente.

**PAGADORA:** —Ya le dije que aquí no queda el banco, así que párese y váyase para la caja, y si no pida permiso para ir al banco y lo solicita, la empresa no es una institución de caridad, aquí se gana todo con el trabajo hija.

La joven cajera, la mira con un gesto muy sumiso, la pagadora con un gesto bastante despectivo en su rostro le dice lo siguiente:

—Se mueve mijita que ya le dije que el banco no es aquí.

La pagadora señala la puerta y le dice de nuevo,

—Bueno y me cierra la puerta cuando salga.

## 2. PROBLEMA

---

Pijamas “Buenas noches” es una empresa familiar que ha logrado mantener estabilidad empresarial, por la excelente calidad textil y de diseño de los productos que ofrece. Sin embargo, en los últimos meses, se ha presentado el siguiente problema: la pagadora de la empresa, Marcela Rodríguez, hija del actual dueño, Príncipe Rodríguez, ocupa el cargo mencionado hace tres años. Durante este tiempo ha tenido innumerables inconvenientes con muchos de los trabajadores, debido a sus actitudes discursivas, que generan situaciones de comunicación conflictivas. La señorita Rodríguez, al producir actos de habla con respecto a un interlocutor que recepta, lo hace de manera inadecuada, lo que ha generado que dichos actos sean fallidos, en la medida en que crean una ruptura comunicativa con el interlocutor que se queja de la conducta impropia que acompaña la producción de tales actos de habla.

Estos actos de habla, casi siempre peyorativos, vienen acompañados con otro tipo de manifestaciones discursivas no verbales (gestos, mimesis y kinética), que producen tensión entre el locutor y el interlocutor. Al producirse tal tensión, el acto comunicativo falla, en la medida en que desecha la posibilidad de un diálogo asertivo, eficaz y conductualmente positivo que lleve a una interacción libre de conflictos.

## 3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

---

Este caso tendrá como fundamentación y base teórica el ya conocido planteamiento que hacen los autores Watzlawick, Beavin, Jackson<sup>1</sup>, de la

---

<sup>1</sup> Según Tereza Garcia, en su libro Escuela de Palo Alto, (editorial Herdel, Barcelona, 2004.) Nos dice La escuela de Palo Alto -con un nombre de resonancia hispánica- es famosa en todo el mundo. Sus aportaciones a la investigación psicológica interesan a una variada gama de profesionales: el especialista en comunicación halla sugerentes orientaciones en los trabajos innovadores de Gregory Bateson, sistematizados y prolongados por Paul Watzlawick; el filósofo de las ciencias se inspira en el nuevo paradigma científico basado en la noción de información y en los conceptos surgidos de la cibernética; el terapeuta se da cuenta de que casi todas las corrientes nuevas de terapia familiar y sistémica tienen sus orígenes, más lejanos o cercanos, en el

pragmática<sup>2</sup> de la comunicación. El nivel bajo el cual será analizado tiene que ver con lo que los autores denominan el área pragmática<sup>3</sup> dirigida al efecto que ocupa la comunicación en la conducta. Como bien se puede observar, es un caso bastante particular, en la medida en que los inconvenientes comunicativos se están presentando no desde el sistema de la lengua, como es el caso del nivel semántico, sino que se está presentando desde el nivel conductual, es decir, desde la manera como los mensajes son transmitidos y presentados al interlocutor que los recepta. Por tal motivo se tendrá en cuenta:

1. La comunicación funciona más allá del manejo de los códigos verbales.
2. La comunicación crea un efecto conductual a partir de la manera como se transmite el mensaje.
3. El interlocutor primario, según las intenciones que tenga, puede mostrar el mensaje de una u otra manera a un interlocutor secundario que lo recepta y lo resemantiza.

## Bibliografía

- Costa, J. (2000). *La Comunicación en acción. Informe sobre la nueva cultura de la gestión*. Barcelona: Paidós.
- Krieger, M. (2001) *Sociología de las organizaciones: una introducción al comportamiento organizacional*. Buenos aires: Prentice Hall.
- Sánchez Z. (2006). *Modelos Y esquemas de la comunicación*. Medellín: Universidad de Medellín.

## Bibliografía sugerida

Puede aumentar los elementos teóricos presentados, consultando las fuentes reseñadas a continuación:

- Hall. R. (1996). *Comunicación. Organizaciones: estructuras, procesos y resultados* (pp Stewart.179-198). México: Prentice Hall.

---

trabajo de los fundadores del Centro de terapia breve. Se puede afirmar que las ideas renovadoras elaboradas en Palo Alto han desbordado el marco estricto de su origen y se han propagado entre todos aquellos que, científica o profesionalmente, tienen que ver con la comunicación humana.

<sup>2</sup> Para el Profesor Carreño de la UNAM (México) el Momento Pragmático de los VICIOS de este, surgen “sobre la marcha”. Es decir, ocurren por el sólo hecho de emplear alguna forma lingüística fuera de la convención, por temporalidad. La forma gramatical puede ser correcta y el significado preciso, quedando los niveles sintáctico y semántico cubiertos, pero por la utilización de formas antiguas o inventadas la comunicación se obstaculiza. Son de dos tipos: arcaísmos y neologismos.

<sup>3</sup> Cuando la comunicación afecta a la conducta. Comunicación y conducta se usan como sinónimos, ya que toda conducta comunica. Comunicar no implica solo el lenguaje verbal. Así, desde la perspectiva de la pragmática, toda conducta y no solo el habla, es comunicación. Además, no solo interesa el efecto de una comunicación sobre el receptor, sino también el efecto que la reacción del receptor tiene sobre el emisor.

- Sánchez Z. (2006). Modelos y esquemas de la comunicación (Capítulo 2) Medellín: Universidad de Medellín.

## 4. PREGUNTAS ORIENTADORAS

---

1. ¿Qué estrategias de transmisión de información se evidencian en la empresa?
2. ¿De qué manera afecta la conducta y la forma de transmitir los mensajes, el proceso comunicativo que se establece al interior de la entidad?
3. ¿Cuál es el papel otorgado a los actores comunicativos en la situación específica de la empresa?
4. ¿Qué o cuáles estrategias comunicativas considera usted viables para la solución del problema?



