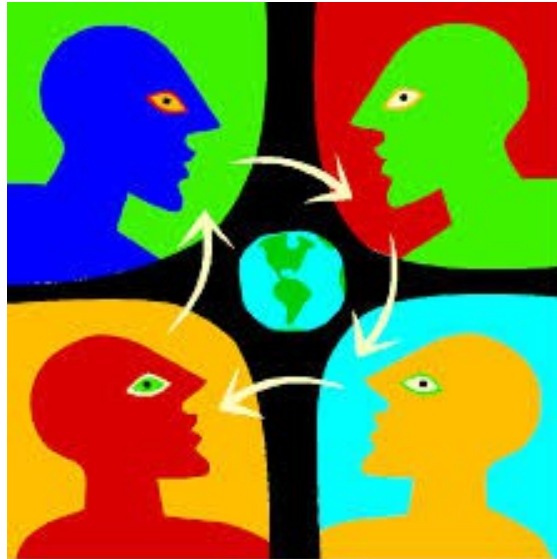


Técnicas de Comunicación



DOCUMENTO DE CÁTEDRA

La Comunicación Humana

Profesora:

Lic. Gabriela Aceto

¿De qué hablamos cuando hablamos de comunicación?

Responder a esta inquietud es una buena forma de empezar a estudiar el tema de la comunicación.

“**Comunicación**” es un término que usamos mucho habitualmente, pero sobre el que hemos reflexionado muy poco. Actualmente, lo utilizamos de manera indistinta para referirnos a la interacción entre las personas, las noticias y mensajes que emiten los medios masivos, también para hacer alusión a la información y contenido que encontramos en Internet y los vínculos que establecemos a través de las redes sociales.

Pero, a qué nos referimos exactamente cuando utilizamos el término “Comunicación”.

En términos generales podemos decir que **“comunicación es la interacción que se establece entre dos o más participantes con la intención de intercambiar o poner en común ideas, pensamientos, sentimientos, etc”**.

También podríamos afirmar que **“vivir es básicamente una cuestión de comunicación”**. Si nos detenemos un momento a pensar sobre nuestra vida cotidiana nos daríamos cuenta que estamos en permanente comunicación con los demás. Desde que nos despertamos en la mañana hasta que nos dormimos por la noche, estamos comunicándonos, en la familia, con los amigos, en el trabajo, la escuela, etc. Es decir, vivimos en un permanente encuentro con el otro.



**Reflexionemos: ¿Cuántas horas al día estamos comunicándonos con otros?
¿Podríamos vivir aislados, sin comunicarnos con otras personas?**

La comunicación es un concepto muy complejo, que difícilmente podamos definir con una sola palabra o una frase. Entender el significado de esta palabra y todo lo que ella abarca e implica, es todo un desafío que intentaremos resolver en esta primera unidad.

Desde los años 20 aproximadamente en adelante, una serie de investigadores de diferentes disciplinas como la informática, la cibernética, la psicología, la sociología, entre otras, han definido el concepto de comunicación planteando distintos modelos y esquemas que describen el proceso de la comunicación.

A lo largo de estas páginas, nosotros intentaremos conocer y analizar estos modelos, los elementos intervinientes en el proceso, los distintos tipos de comunicación, sus características y las reglas básicas para lograr una comunicación interpersonal efectiva.

Abordar “**La Comunicación**” como un todo para estudiarla resulta imposible, justamente porque está presente en todos los procesos y manifestaciones personales y sociales. Por

eso, su estudio se realiza a través de un recorte. Podemos estudiar la comunicación entre las personas (comunicación interpersonal), la comunicación a través de los medios masivos (comunicación masiva), o la comunicación en el marco de las instituciones (comunicación institucional), como explicaremos más adelante.

¿Por qué estudiar nosotros comunicación? Porque conocer más sobre este tema nos permitirá mejorar nuestras relaciones interpersonales, aprender a utilizar los medios y herramientas necesarios acorde a cada situación de comunicación, mejorar nuestras presentaciones y exposiciones, fortalecer nuestras capacidades y competencias comunicativas.

La Comunicación: surgimiento, usos, acepciones y algunas teorías.

¿Cuándo surge la comunicación? Podríamos decir que junto con el hombre, teniendo en cuenta que la comunicación es una capacidad inherente a la naturaleza humana, que está en el hombre y se manifiesta desde que nace.

A lo largo de la historia, el término comunicación ha sufrido una importante evolución en cuanto a su acepción y uso. Si nos remitimos a la cuestión semántica vemos que en sus inicios, allá por el siglo XIV y XV, tanto en la lengua inglesa como francesa, el término comunicar y comunicación significan participar en, participar en común, poner en relación, sentido proveniente del latín “communicare”.

Después hacia el siglo XVI comunicar significa también “transmitir” (una enfermedad, una noticia, etc.) En el curso del siglo XVIII el término se pluraliza y también es utilizado para denominar a carreteras, canales, y ferrocarriles, y en el XIX, comienza a ser utilizado para designar a las industrias de la prensa, el cine, la radio, la televisión, hasta las modernas tecnologías como Internet.

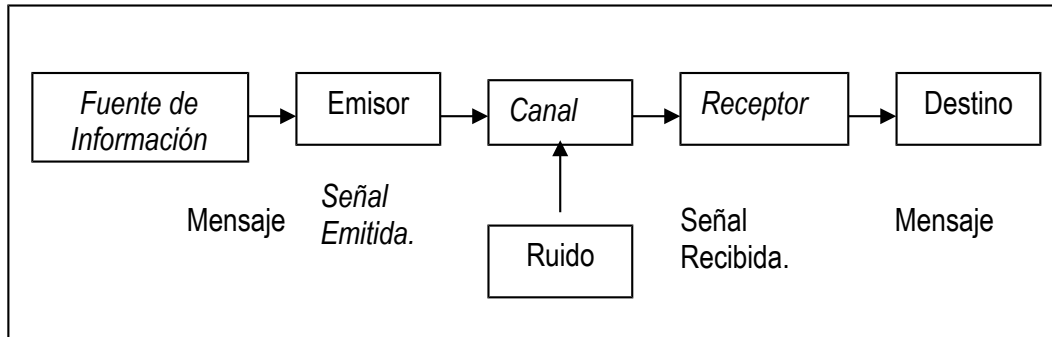
Pero más allá de las denominaciones y significados que podemos llegar a encontrar en el diccionario, lo verdaderamente significativo es entender su importancia en las relaciones interpersonales para el desarrollo de las comunidades y las dentro de la vida social y en el marco de las instituciones.

¿Quiénes fueron los pioneros en los estudios de comunicación?

Shannon y Weaver a fines de los años 40, fueron los primeros en diseñar un modelo que permitiera explicar el proceso de la comunicación. Este modelo denominado “**Teoría Matemática de la Comunicación**”, si bien explicaba y reflejaba claramente la interacción entre máquinas, no alcanzaba a describir en profundidad los procesos de comunicaciones

entre las personas no era posible de ser adaptado a la comunicación entre personas y debía reservarse para las telecomunicación, la informática y la cibernética.

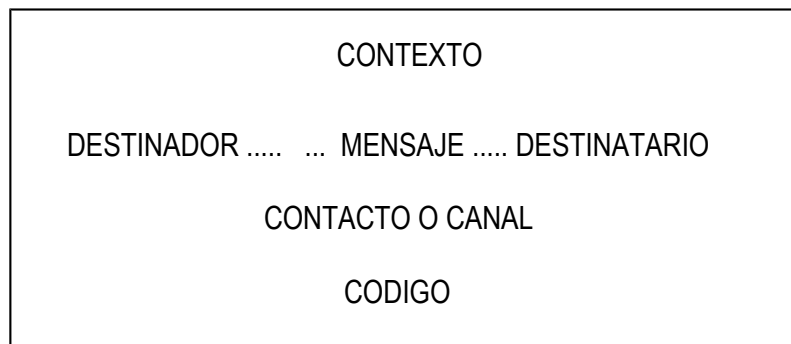
Modelo de comunicación de Shannon (puramente lineal)



Dadas las limitaciones de este primer esquema, en los años 50, un grupo de investigadores, entre ellos Gregory Bateson, Ray Birdwhistill, Eduard Hall, Erving Goffman, Jakobson y Watzlawick, se interesaron por buscar un modelo de comunicación para las ciencias humanas, e intentaron formular una **Teoría General de la Comunicación**.

Este grupo de teóricos denominado luego “**Escuela de palo alto**” se basó en el modelo anterior para diseñar uno más cercano a la comunicación interpersonal.

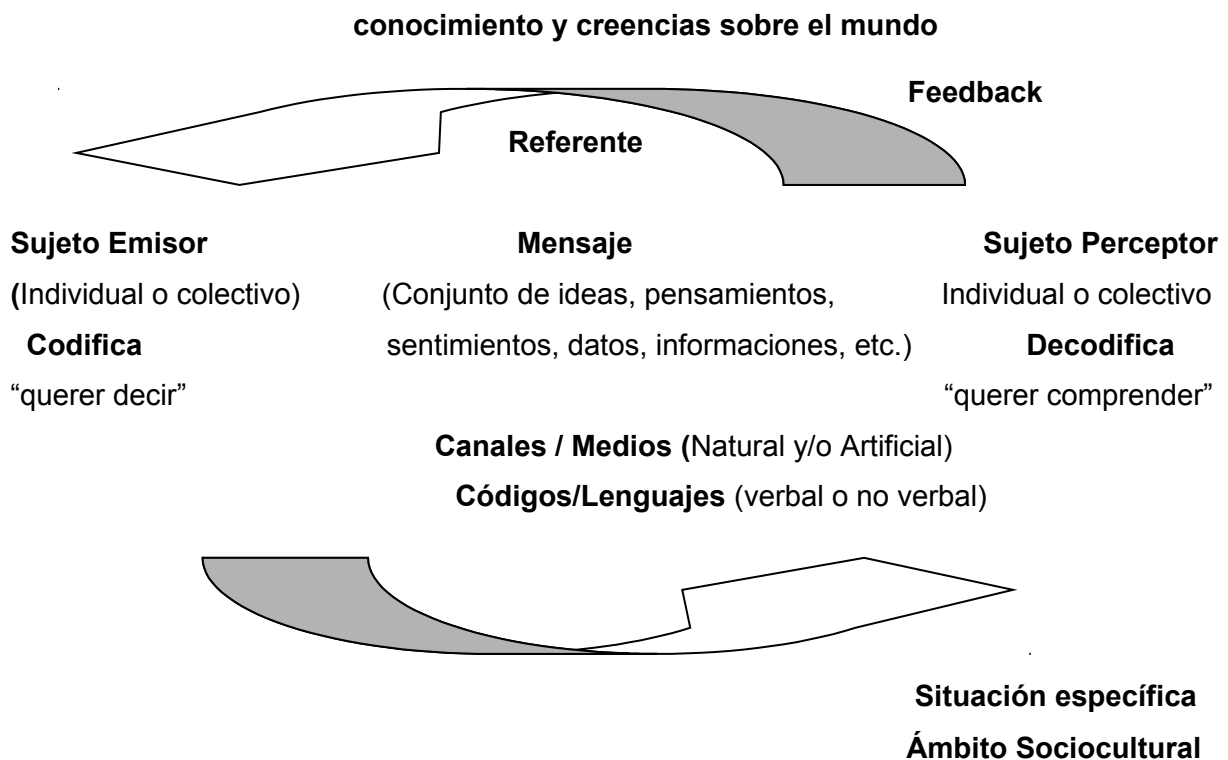
Modelo propuesto por Roman Jakobson



Para saber más...
 El modelo de Roman Jacobson (lingüista) fue publicado en 1960 en un artículo titulado “Lingüística y poética”, donde dicho sea de paso, Jakobson no buscaba una definición de la comunicación sino de la poética, para estudiar la lírica rusa.

Tomando como base el esquema de Jacobson y algunas otras especificaciones que se han realizado en el último tiempo podemos explicar la comunicación humana con el siguiente esquema.

Modelo Semiótico de la Comunicación Humana



Veamos en detalle cada uno de esos elementos

- **Sujeto Emisor:** es quien codifica y envía el mensaje, puede ser una persona, un grupo de personas, una institución o una comunidad.
- **Sujeto Perceptor:** es quién recibe y decodifica el mensaje, puede ser otra persona, otra institución o comunidad)
- **Mensaje:** hace referencia al contenido, la información, las ideas que se quieren decir o transmitir.
- **Medio o canal:** constituyen el o los soportes elegidos para transmitir ese mensaje. En este caso hay que distinguir entre canales naturales y artificiales. Los canales naturales son los órganos del ser humano implicados en la comunicación (vista, oído, voz) y los canales artificiales aquellas herramientas o artefactos tecnológicos que nos permiten ampliar el mensaje (radio, teléfono, revista, folleto, carta, película, etc.)
- **Código:** el o los lenguajes que se utilizan para elaborar el mensaje hacen referencia al código (el idioma, el código morse, las imágenes, la música, etc.) y generalmente se utilizan sincréticamente.
- **Referente:** es "de lo que se habla". El tema al que hace alusión el discurso.
- **Ámbito Sociocultural:** es la situación ampliada en la que se desarrolla la comunicación, el lugar, el momento, la situación económica, política, social, etc. Hay

mensajes que adquieren cambian su sentido según el contexto en el que son emitidos.

Todos los elementos del proceso tienen el mismo grado de importancia y son igual de necesarios para poder establecer una comunicación. Sin embargo, es importante señalar que el “**feedback**” es un elemento tan importante como los demás, aunque generalmente no sea entendido así. “Para lograr una buena sintonía, para asegurarnos que un mensaje ha sido entendido con claridad, es necesario tener una devolución, saber qué piensa el interlocutor de lo que yo dije. De lo contrario corro el riesgo de que el mensaje se haya entendido mal, por haber dado la información incompleta, confusa, o incorrecta o por suponer que el otro sabe las mismas cosas que yo”¹

Por otro lado al mencionar los elementos del proceso de la comunicación no podemos olvidarnos del “**ruido**”, que si bien no es un elemento aparece como una interferencia externa que interrumpe o corta la comunicación. Y ya veremos que el verdadero contacto con el otro requiere mucho más que la ausencia de ruidos o interferencias.



Pensemos en una situación de comunicación cualquiera: dos personas conversando en la calle por ejemplo, ¿cómo aparecen cada uno de los elementos del proceso de la comunicación?

La Comunicación Humana un modelo para armar

Al inicio de la unidad, dijimos que la palabra comunicación era un concepto complejo, difícil de definir y que se refiere a las interacciones entre las personas.

Veamos ahora, si analizando algunas de las principales premisas expuestas por grandes teóricos podemos ir armando este rompecabezas que es la comunicación.

Para la Escuela de Palo Alto, estos teóricos preocupados por la comunicación humana y no por la interacción entre las máquinas, el hombre viviría necesariamente aunque de modo inconsciente, en y por códigos, puesto que cualquier comportamiento implica el uso de éstos. En consecuencia **es imposible no comunicar**. Es decir, todo comunica algo, hasta el silencio y la mera intención de no comunicar, también comunican.

Ellos también destacan, que la comunicación debe ser entendida como **un sistema comportamental que incluye otros varios subsistemas como la palabra, el gesto, la mirada, la mímica, el espacio interindividual, etc.**

Los autores de Palo Alto llaman metacomunicación al hecho de especificar en que cuadro, o contexto se da un intercambio de mensajes. Para ellos comunicar bien consiste en primer lugar en metacomunicar diciendo a los otros en qué nivel entender o colocar tal mensaje (especificar por ejemplo si es un chiste, una afirmación verídica, una advertencia, etc) Mientras más sana o fluida es una relación menos necesidad tiene de ser explicitada, pero en cuanto la relación presenta un problema es necesario verbalizarla. Mientras más patológica es una relación más tiende a invadir el plano de la argumentación o del contenido del mensaje.”²

Siguiendo la línea de quienes estudian la comunicación humana, encontramos en A. Pascuali, a uno de los pioneros en las investigaciones latinoamericanas. Para él la comunicación no debe entenderse como un hecho tecnológico, sino como **una función permanente, esencial e inherente a la naturaleza humana**. Para Pascuali **“el término comunicación debe reservarse para la interrelación humana, para el intercambio de mensajes entre hombre, sea cuales fueren los aparatos intermediarios utilizados para facilitar la interrelación.”**³

Por otro lado, también sostiene que la posibilidad de comunicarse es inherente a la formación de toda estructura social y no un subproducto posterior a esta. Siendo así, toda modificación o control de las comunicaciones revierte en una modificación de la estructura social.

Él define a la comunicación como **“la relación comunitaria humana consistente en la emisión – recepción de mensajes en un estado de total reciprocidad, siendo por ello un factor esencial de convivencia y un elemento determinante de las formas que asume la sociabilidad el hombre.”**⁴

Para David Berlo, “el acto comunicativo se realiza con el fin de alterar las relaciones existentes con el mundo que nos rodea. Es decir nos comunicamos para afectar”⁵. **Toda comunicación tiene entonces una intencionalidad**, es la transmisión de significados con el fin de influir y afectar intencionalmente.

Según Pavlo Tenorio, **“la comunicación se da cuando el receptor evidencia al emisor una respuesta tácita o expresa, implícita o explícita. Si no hay respuesta, no hay comunicación y lo que hay es puramente información.”**⁶

Podríamos decir entonces que la verdadera comunicación, o el proceso de la comunicación se cumple cuando se produce lo que conocemos como feedback, cuando el receptor de un mensaje envía a su interlocutor una respuesta, pero no una respuesta pre-programada como las señaladas por Shannon y Weiner, sino una respuesta proveniente de un proceso de comprensión mental.

“Toda comunicación presenta dos aspectos: el contenido y la relación, tales que el segundo engloba al primero.” Retomando a Watzlawick, Daniel Bounoux plantea que estos dos aspectos “el contenido” y “la relación,” abarcan dos lógicas distintas y pueden ser estudiados por separado. Pensar que en el proceso de la comunicación uno no puede ser comprendido sin el otro, es una confusión. Propone reemplazar “contenido” por “información” y “relación” por “comunicación”.

Para Bounoux “información” hace referencia a los contenidos cognitivos y “comunicación” es la relación, el soporte, el contacto previo que debe establecerse para que un mensaje o información circule. Puede haber comunicación sin información, es decir, relación sin contenido, pero no información sin comunicación. La relación, el contacto siempre debe estar presente para que se efectúe una comunicación y menciona como ejemplos de comunicación los apretones de manos, los gestos, los saludos, los aplauso, etc.

Sobre el mismo enunciado de Watzlawick, Bounoux sostiene el primado de la relación o la comunicación primero y dice que **“el aspecto relacional es doblemente primero: físicamente o cronológicamente**, ya que evidentemente es necesario establecer un contacto para que una comunicación se instaure, **hermenéutica o lógicamente** (ya que la percepción del cuadro de la intención que supone condiciona el desciframiento correcto del mensaje).”⁸

Los enunciados expuestos anteriormente para intentar definir la comunicación podemos sintetizarlos con los axiomas de Paul Watzlawick y algunas otras afirmaciones.

Axiomas de la Comunicación

- **Es imposible no comunicar.** Todo comportamiento es una forma de comunicar, transmite un significado.
- **Toda comunicación tiene un nivel de contenido y un nivel de relación, de tal manera que el segundo implica al primero y es por tanto una metacomunicación.**
- **La naturaleza de una relación depende de la forma de puntuar o pautar las secuencias de comunicación que cada participante establece.** La comunicación puede ser entendida como una serie ininterrumpida de intercambio de mensajes. Sin embargo en este proceso los participantes introducen lo que se denomina “puntuación de secuencia de hechos”.
- **La comunicación humana implica dos modalidades: la digital y la analógica.** La comunicación no implica simplemente las palabras habladas (comunicación digital: lo

que se dice); también es importante la comunicación no verbal (o comunicación analógica: cómo se dice).

- **Los intercambios comunicacionales pueden ser tanto simétricos como complementarios.** Esto depende de si la relación de las personas comunicantes está basada en intercambios igualitarios, o no.

Otras premisas para tener en cuenta

- Toda comunicación tiene una intencionalidad.
- La comunicación no es un proceso lineal, sino recíproco. (Si no hay respuesta, no hay comunicación)
- La comunicación es una función permanente, esencial e inherente a la naturaleza humana,
- La comunicación es inherente a la formación de cualquier estructura social y no un subproducto posterior a ella.
- Comunicación es interacción, acción con otro
- Comunicación es decir y escuchar. Es entender y ser entendido. Es entablar diálogos

Los fracasos en la comunicación entre individuos se presentan cuando:

- Estos se comunican en un código distinto
- El código en el que transmiten el mensaje ha sido alterado dentro del canal
- Existe una falsa interpretación de la situación
- La comunicación digital no concuerda con la analógica

Tipos de comunicación

Al comenzar la unidad planteamos que para poder estudiar la comunicación es necesario recortarla, segmentarla porque no se puede abordar como un todo.

Existen distintos tipos de comunicación según pongamos nuestra atención en los participantes, los medios y lenguajes utilizados:

Según la relación entre los participantes podemos clasificar la comunicación en:

- **Comunicación interpersonal:** es aquella que se produce entre dos o más personas (pocas) que se encuentran físicamente próximas. Puede ser oral, escrita o gestual (o a través de los signos no verbales). Ej.: una carta, una conversación, etc.

- **Comunicación grupal:** es la que se produce en forma directa entre los integrantes de un grupo reducido donde podemos identificar a las personas que lo componen o entre distintos grupos.

- **Comunicación multidireccional:** es la comunicación que permite un intercambio de muchos a muchos, gracias al desarrollo de las nuevas tecnologías como las redes sociales.

- **Comunicación masiva:** es aquella que utiliza canales especiales de transmisión como la radio, la televisión, los diarios e Internet. Permite emitir mensajes de un emisor a una cantidad de receptores, de forma simultánea, que no se conocen entre sí y que tal vez viven unos alejados de otros. Acá la relación que se plantea es unidireccional y no bidireccional como en los demás casos.

- **Comunicación Institucional:** esta forma de comunicación engloba todos los mensajes que se desarrollan al interior de una institución u organización y desde ésta hacia fuera.

-

Según los lenguajes intervinientes, la comunicación puede ser:

- **Verbal:** es aquella que utiliza la palabra como forma de comunicación, tanto en forma oral como escrita. Ej.: una carta.

- **No verbal:** es la que incluye el uso de los códigos no verbales, entre ellos las imágenes, gestos o sonidos que pueden o no partir de una intencionalidad producida por el emisor (signos no verbales: gestos, expresiones, la mirada, etc.)

- **Sincrética:** es aquella en la cual los lenguajes se integran, es decir, se complementan (imagen, sonidos y palabras) (visual, audiovisual, etc.)

Según el o los dispositivos tecnológicos utilizados en la comunicación, ésta puede ser:

- **Comunicación directa:** es aquella que se produce “cara a cara” sin que medie ningún dispositivo tecnológico entre emisor y receptor. Entendemos por dispositivo tecnológico a cualquier medio, soporte o artefacto que facilite la transmisión de la información. (Teléfono, carta, radio, etc.)

- **Comunicación mediada:** hace referencia al papel mediador que tiene la tecnología en la comunicación, pero donde el medio no produce ningún tipo de modificación o alteración del mensaje, por ej, el teléfono, el fax, en Internet el chat, etc.

- **Mediática:** este tipo de comunicación se produce cuando el **medio** si modifica el mensaje. En los medios masivos de comunicación como la radio, la televisión o el diario ocurre un proceso de mediatización del mensaje, es decir que a través de las características propias

de medios como cortar y editar las imágenes, agregarles música, etc. de alguna manera se modifica el sentido original del mensaje.

- **Interactiva:** es la relación que establece el hombre (en un mismo momento) con nuevos medios, tales como los productos multimedia (hipertextos, Internet, etc.)

Los tipos de comunicación que hemos mencionado, nos se presentan de forma aislada en una situación de comunicación, sino en forma combinada. Una reunión de personal por ejemplo, es una situación de comunicación directa según los participantes interviniente, sincrética desde el uso de los lenguajes y también directa, si tenemos en cuenta los medios utilizados en ella.

¿Comunicación vs información?

Hasta acá hemos logrado definir y comprender el término comunicación. Ahora sólo nos faltaría diferenciarlo del término información.

Muchas veces ambos conceptos se utilizan como sinónimo, pero se refieren a aspectos muy distintos.

Cuando vimos el proceso de la comunicación humana, mencionamos que el feedback, es ese ida y vuelta entre el emisor y el receptor, ese proceso de retorno que permite corregir elementos del mensaje o volver a emitirlo, para que sea bien entendido. Ese constante intercambio de roles entre el emisor y el receptor, es lo que establece la diferencia entre una mera transmisión de información de un sujeto a otro y una verdadera comunicación.

Cuando hablamos de comunicación nos referimos a un proceso circular donde hay un ida y vuelta del mensaje, donde los interlocutores alternan entre los roles de emisor y receptor. A diferencia de la información donde nos referimos a un proceso unilateral, donde no hay feedback o donde la respuesta del receptor está previamente establecida. Como ejemplo de información podemos mencionar la interacción entre las máquinas. En este sentido Antonio Pascuali nos dice **“el término comunicación debe reservarse a la interrelación humana, al intercambio de mensajes entre hombres, sea cuales fueren los aparatos intermediarios utilizados para facilitar la interrelación a distancia.”**⁹ Las nuevas tecnologías, afirma, sólo han ampliado una capacidad que es del hombre, la de comunicarse, no a engendrarla. El problema finaliza, sigue siendo el de la comunicación interhumana, el del entendimiento y el diálogo.

A partir de lo expuesto, Pascuali sostiene si el término comunicación está bien empleado al decir **Medios Masivos de Comunicación**, ya que estos **Medios** transmiten mensajes de forma unilateral, desde un emisor a millones de receptores con poca o nula capacidad de

respuesta y donde el diálogo nunca aparece. En este sentido, se pregunta si no deberíamos llamarlos **“Medios masivos de información”**

Otro aspecto a tener en cuenta en este intento por diferenciar la “comunicación” de la “información” tiene que ver con situaciones en las que la respuesta o el dialogo no se produce, donde hay un emisor que emite un mensaje pero que no recibe una respuesta. Pensemos en situaciones donde emitimos un mensaje y la otra persona no nos entiende, o lo que es peor, no escucha, en un padre que no escucha a su hijo, un jefe que solo da órdenes a sus empleados, un profesor que no sabe hacerse entender por sus alumnos, un dirigente que no escucha los reclamos de sus ciudadanos, etc., son situaciones en las que la comunicación está ausente.

Comunicaciones interpersonales: ¿Cómo llegar al otro efectivamente?

Como vimos al inicio de la unidad, el hombre es un ser relacional, vive en permanente comunicación con el otro pero, ¿cómo logramos el vinculo con el otro?

Si queremos establecer un contacto con el otro lo primero que debemos tener en cuenta son los dos pilares sobre los que se asienta la comunicación

- Saber escuchar
- Saber expresarnos

La capacidad de expresión

Desarrollar nuestra capacidad de expresarnos nos permite hacer más comunicables nuestros pensamientos, ideas, dudas, sentimientos, deseos, etc. Existen esencialmente dos formas de expresarse: la expresión hablada, y la expresión no hablada. La expresión hablada, es decir la conversación, es la forma más común que tenemos para llegar a otra persona. Conversamos todo el día aunque nos demos cuenta, en nuestras casas, en el trabajo, con nuestros vecinos, etc. Sin embargo, no todo se dice con palabras, también nos expresamos a través de los gestos. Nos expresamos con nuestro rostro, con el movimiento de nuestras manos, o la postura del cuerpo. Hasta el hecho de no asistir a una reunión puede ser una forma de expresión, puede ser interpretado como una falta de motivación o un problema personal. A todo esto llamamos expresión no hablada.

“La expresión no hablada agrega información a la expresión hablada, e incluso puede modificar lo que se quiere decir a través del lenguaje oral. Por ejemplo, si una persona dice

“si estoy de acuerdo” con el rostro fruncido, puede significar en realidad no estoy de acuerdo en absoluto o estoy obligado a aceptarlo.”¹⁰

Las Competencias comunicativas

Anteriormente dijimos que para que la comunicación se logre debe haber un mínimo de entendimiento entre el emisor y el receptor, ambos interlocutores deben atribuirle a un mensaje el mismo significado.

Ahora bien, para que esto ocurra no alcanza con que emisor y receptor manejen el mismo idioma. Para que no existan obstáculos de entendimiento, ambos actores deben tener determinadas competencias comunicativas.

En este caso podemos definir como Competencias Comunicativas a “las distintas capacidades que le permiten a una persona conectarse con otros, entenderse y relacionarse”. Cicalese pág. 32

Estas capacidades incluyen:

- “El conocimiento y uso del código lingüístico (oral y escrito)
- El manejo adecuado de los gestos, tonalidades, expresiones y códigos no verbales que deben utilizarse en cada situación.
- La adaptación a las reglas y valores sociales vigentes en una determinada comunidad o grupo, la pertenencia a una cultura.
- La posibilidad de manejar aquellos aparatos técnicos que se requieran para establecer la comunicación.
- Conocer los lenguajes especializados.
- Tener algún punto de contacto ideológico con las personas con quienes nos conectamos.
- Conservar una actitud dispuesta a establecer la comunicación, sin grandes obstáculos.” ¹²

Competencia Paralingüística	Son todas aquellas posibilidades de codificar y decodificar mensajes utilizando códigos no verbales como las señas, los gestos, los tonos de voz, las imágenes. Es la primera competencia que utilizamos para comunicarnos al nacer. Los bebés se comunican con sus
------------------------------------	--

	<p>mamas a través del llanto, los gestos y las expresiones del rostro.</p>
Competencia Lingüística	<p>Se refiere a la capacidad de una persona de codificar y decodificar mensajes en un determinado idioma.</p> <p>Primero aprendemos a comunicarnos en nuestra “lengua materna” en forma oral, luego cuando nos alfabetizamos aprendemos a leer y expresarnos en forma escrita. Y más tarde podemos también aprender un segundo idioma, un lenguaje técnico según lo requiera nuestro trabajo o profesión.</p> <p>Como vemos, las competencias no son determinantes, podemos ir desarrollándolas a lo largo de nuestra vida.</p>
Competencia Técnica	<p>Esta competencia hace alusión a la capacidad que tenemos para comunicarnos con los demás utilizando distintas herramientas y medios tecnológicos y el conocimiento de lenguajes especializados.</p> <p>Actualmente, esta es una competencia muy valorada en el ámbito laboral. Mientras más herramientas de comunicación conozca y maneje (celulares y sus aplicaciones, mail, chat, redes sociales como facebook, twitter, linkid, etc.) más competente seré en mi trabajo.</p>
Competencia Cultural	<p>Implica el conocimiento de la cultura (reglas de convivencia, valores sociales, costumbres, ritos, formas de hacer las cosas, etc.) de una comunidad y la capacidad de adaptarnos a ella.</p> <p>Al hablar de comunidad también nos referimos a una institución u organización. Es decir, el conocimiento de una institución y “sus formas de hacer las cosas” me permitirán una mejor comunicación con los integrantes de las mismas.</p>
Competencia Ideológica	<p>Esta competencia no se refiere sólo a la ideología política de una persona, sino que incluye su “visión del mundo” es decir, su visión y opinión sobre la religión, el arte, el deporte, la economía, etc.</p> <p>En cada mensaje que emitimos aparece reflejada nuestra</p>

	<p>ideología aunque sea de forma mínima. Todos los mensajes y comunicación se encuentran atravesados por lo ideológico, en el sentido en que todos hablamos desde un determinado lugar</p> <p>Por eso, cuando las personas no comparten la misma ideología es más difícil que se entiendan, y lleguen a un acuerdo. En este caso la ideología se vuelve un obstáculo en la comunicación.</p> <p>.</p>
<p>Determinaciones Emocionales</p>	<p>Son todos aquellos condicionantes sensibles, psicológicos y afectivos que pueden incidir en la producción e interpretación de mensajes. Las emociones (miedo, nerviosismo, ansiedad, angustia, admiración, presión, respeto, etc.) a veces nos condicionan en la comunicación y pueden convertirse en un obstáculo o facilitarla.</p> <p>Por ejemplo, pensemos en un alumnos que no puede rendir o expresar lo que sabe porque está muy nervioso, o en alguien que está entusiasmado porque es su primer día de trabajo, ese día estará mucho más atento y predispuesto a lo que le diga su jefe que cualquier otro día.</p>

Las competencias que hemos señalado se hacen presente en cualquier situación comunicativa, desde la más cotidiana como hablar por teléfono hasta una más compleja como una video-conferencia o el discurso de un político.

La falta de alguna o de todas ellas puede ser un obstáculo para la comunicación. Además, es importante señalar que ninguna de ellas por si sola, va a garantizarnos una efectiva comunicación y entendimiento con el otro. Por otro lado, las competencias no son algo estático. Las personas podemos trabajarlas e ir desarrollándolas para mejorar nuestras comunicaciones.



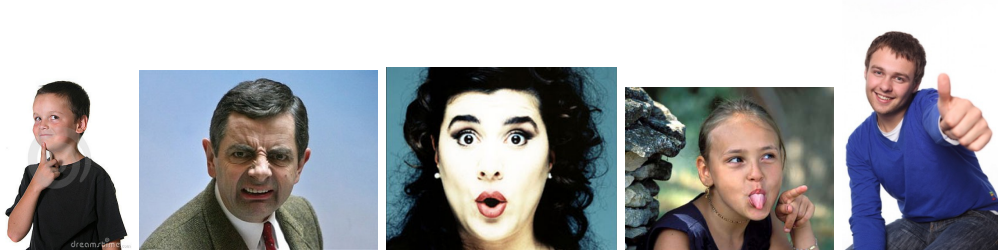
Reflexionemos: ¿qué competencias tenemos en práctica en nuestro trabajo? ¿Cuáles necesitaríamos desarrollar más? ¿Por qué?

La importancia de la comunicación no verbal

La comunicación verbal no es suficiente para entender la mayor parte de los fenómenos comunicacionales. En la comunicación interpersonal es tan importante lo que decimos con las palabras como lo que transmitimos con nuestros gestos, miradas, postura, vestimenta, etc.



¿Qué nos transmiten las siguientes imágenes?



En la comunicación interpersonal podemos identificar distintos tipos de signos no verbales como:

El espacio la distancia en la que se sitúan los interlocutores tienen un significado. En una pareja de novios a diferencia de amigos o compañeros de trabajo, por ejemplo, la distancia será menor y el contacto físico mayor. El estudio de cómo el manejo del espacio en la comunicación se vuelve significativo se llama proxémica.

Los gestos y las expresiones en la comunicación interpersonal utilizamos los gestos y las expresiones del rostro para revalorizar el mensaje, darle énfasis y acompañarlo. Los más significativos son los que realizamos con las manos y la cabeza. La expresión de la cara comunica especialmente, emociones y sentimientos, a través las distintas posiciones de los ojos, la boca, las cejas y los músculos faciales. El estudio de todos estos elementos se denomina kinésica.

La mirada cumple funciones importantes en la interacción con otros. Observar las reacciones de nuestros interlocutores mientras hablamos, por ejemplo, nos muestra si el mensaje ha sido captado correctamente o no.

Los tonos de voz, ritmos y acentos: son elementos que entre otras cosas nos dan cuenta de la personalidad y estado de ánimo de las personas. Una persona con ansiedad, por ejemplo, tiende a hablar más rápido y alto que una persona triste que suele hacerlo más lento y con un tono de voz más bajo.

El aspecto personal incluye un grupo de signos no verbales que no cambian durante la comunicación como la vestimenta, el peinado, el maquillaje, etc., y que al analizarlos nos

transmiten información sobre la persona, su ocupación, edad, género, gustos, creencias, etc. Según como una persona esté vestida por ejemplo, podemos inferir su lugar de trabajo, si pertenece a algún movimiento social determinado o no.

En definitiva, los signos no verbales o el lenguaje gestual y corporal, como también se lo denomina, tienen una gran importancia en la comunicación interpersonal porque nos ayudan a decodificar e interpretar el mensaje.

Las Barreras de la Comunicación

Hay aspectos psico-sociales o técnicos que dentro de una organización disminuyen los flujos informativos y dificultan las relaciones interpersonales impidiendo la comunicación

Estos aspectos son los que se denominan barreras u obstáculos de la comunicación y podemos clasificarlas en:

Barreras del Entorno

- Ruidos del ambiente (gritos, ruidos de tránsito, música alta, etc.)
- Interrupciones varias (llamadas telefónicas, personas que nos reclaman para otros asuntos, etc.)
- Espacio físico inadecuado (demasiado grande, demasiado pequeño, no discretos, con mala iluminación, mal audio, etc.)
- Deficiencias técnicas de los medios o canales a utilizar

Barreras del Emisor

- Mensajes mal expresados, (no vocalizar bien, exposición densa y aburrida, falta de práctica, desorden para comunicarse, etc.)
- Mensajes mal elaborados, carentes de sentido o con un lenguaje no acorde al receptor
- Falta de empatía con el receptor
- Diferencia de significados simbólicos entre emisor y receptor
- Miedo a la expresión.
- Supuestos no aclarados
- La intención puede provocar confusiones si no se estructura y planea adecuadamente.
- Escuchar lo que se quiere y no lo que nos dicen o no escuchar al receptor
- Emitir excesiva información, de manera tal que el receptor no alcanza a interpretarla.

Barreras del receptor

- Ausencia parcial o total de atención (desinterés por el tema, prejuizar el mensaje, etc.);

- Defensa psicológica (creer que se es atacado y desconectarse de la comunicación, sentirse amenazado, etc.);
- Falta de feedback (no hacer preguntas por temor, por vergüenza, etc.)
- Apreciaciones e interpretaciones erróneas
- Falta de empatía con el emisor
- Prejuicios sobre lo que se va a escuchar

Consideraciones para una comunicación efectiva

A partir de las barreras mencionadas y teniendo en cuenta que el objetivo de todo emisor es comunicarse, llegar al receptor es conveniente tomar en cuenta los siguientes puntos:

- Planificar el mensaje: debemos tener muy claro que es lo que queremos decir y cómo organizar el contenido del mensaje.
- Conocer al receptor: saber quiénes son nuestros interlocutores, sus ideas, concepciones, etc.
- Adaptar el mensaje al lenguaje del receptor: utilizar palabras y signos que el receptor comprenda.
- Seleccionar el o los medios adecuados para llegar al receptor.
- Verificar la recepción e interpretación del mensaje por parte del receptor.

¿En la era de la comunicación estamos más o menos comunicados?

Después de lo trabajado en esta unidad podemos concluir que, la comunicación es un complejo proceso en el que se ponen en juego múltiples factores como: los diversos tipos de lenguajes y canales, las competencias comunicativas de cada uno de los actores, sus intenciones e intereses.

También podemos resaltar que el término comunicación que debe reservarse para los intercambios entre las personas, y no entre máquinas, donde se manifiesta una respuesta por parte del receptor.

A lo largo de estas páginas hemos logrado comprender el concepto de comunicación y sus principales características pero, aprender o estudiar sobre la comunicación no necesariamente significa que vamos a comunicarnos mejor.

Hemos dicho que el hombre es un ser en relación, que nos comunicamos todo el tiempo y que podemos comunicarnos en forma directa o indirecta, utilizando herramientas y dispositivos tecnológicos como el teléfono, celulares e Internet con sus nuevos medios las

redes sociales, en forma interpersonal, en pequeños grupos y dentro de las instituciones, pero no siempre logramos comunicarnos con éxito.

Alguien dijo **“Hay más intentos comunicativos que comunicaciones efectivamente logradas”**. Es decir, hay más intentos de comunicarse, que verdaderos encuentros con el otro, donde prima la comprensión y el diálogo. Cuantas veces discutimos con alguien porque no podemos entendernos o ponernos de acuerdo?, ¿cuántas veces decimos eso no era lo que quería decir? Por lo mencionado anteriormente, es que **todo esfuerzo que realicemos por mejorar la forma en que nos comunicamos bien vale la pena.**

Por otro lado, y para cerrar esta unidad podemos afirmar que **“más medios no significa más y mejores comunicaciones”**. Es decir, que en la actualidad dispongamos de más medios para comunicarnos, desde la carta, el teléfono, fax, el celular, chat, correo electrónico, Facebook, Twitter, etc., no significa que sepamos utilizarlos correctamente, ni que lleguemos al otro logrando verdadera comunicación.

Cada vez disponemos de medios tecnológicos más sofisticados y muchas veces no sabemos lo que le pasa al vecino ni podemos entendernos con quien trabaja al lado nuestro.

Si prestamos atención, encontraremos que nuestras comunicaciones cotidianas están llenas de mal interpretaciones, mensajes mal redactados o poco claros, con lenguajes incorrectos, o enviados en el momento adecuado. Los medios sólo nos permiten reducir las barreras del tiempo y el espacio en el encuentro con el otro, pero la capacidad de hablar y escuchar, de elaborar mensajes e interpretarlos es propia del ser humano, y lograr una comunicación efectiva con el otro sólo depende de nosotros.

Cerremos esta unidad, con la siguiente historieta



Referencias Bibliográficas

- 1 BURIN, David, Hacia una gestión participativa y eficaz, Pág. 138 y 139
- 2 BOUGNOUX, Daniel, Introducción a las ciencias de la información, Pág. 3
- 3 PASCUALI, A., Comprender la comunicación, Pág. 41
- 4 BARTOLI, Annie, Comunicación y organización. La organización comunicante y la comunicación organizada, Pág. 51
- 5 BERLO, David, El proceso de la comunicación, Pág. 29
- 6 TENORIO, Pavlo, en MCQUAIL, Introducción a la Teoría de la comunicación de masas, Pág. 47
- 7 WATZLAWICK, en BOUGNOUX, Introducción a las ciencias de la información, Pág. 4
- 8 BOUGNOUX, Daniel, Introducción a las ciencias de la información, Pág. 2
- 9 PASCUALI, A., Comprender la comunicación, Pág. 42
- 10 BURIN, David, Ob. Cit. Pág. 28
- 11 BURIN, David, Ob. Cit. Pág. 30
- 12 CICALES, Gabriela, "Teoría de la comunicación", Pág. 32

Bibliografía General

- BARBERO, Martín J.; "De los medios a las mediaciones"; Gustavo Gili; Barcelona; 1991.
- BERLO, D.; "El proceso de la Comunicación. Introducción a la teoría y a la práctica"; Bs. As.; El Ateneo; 1969.
- BOUGNOUX, Daniel; "Introducción a las Ciencias de la Comunicación"; Buenos Aires; Nueva Visión; 1999.
- BURIN, David; KARL, Istvan; LEVIN, Luis. "Hacia una gestión participativa y eficaz". Bs. As., Ediciones CICCUS, 1995.
- CICALES, Gabriela, "Teoría de la comunicación", Colección Con-Textos, 1, La Crujía, Editorial Stella, 2000.
- GATTI, María Isabel y Blanco de Di Lascio, Cecilia, "Cultura y Comunicación", Colección Con-Textos 2, Editorial Stella, 2000.
- PASCUALI, Antonio, "La comunicación: un modelo simplificado de definición, elementos del proceso", Monte Avila, Caracas, 1980.
- RASNOSKY, Judith, y Otros, "Comunicación Sociedad y Medios", Editorial Santillana, 2000.
- MCQUAIL, D., "Introducción a la Teoría de la comunicación de masas", Barcelona, Paidós, 1993.
- PASCUALI, A.; "Comprender la comunicación"; Barcelona; Ed. Monte Ávila; 1976.
- RAMOS PADILLA, "La Comunicación un punto de vista organizacional".
- WILCOX, Denis "Relaciones Públicas: estrategias y tácticas". 6ª Edición,
- WINKIN Yves; "La nueva comunicación"; Editoria Kairós, Barcelona.

<http://es.wikipedia.org>