



Ps. M^a Ester González M
Dra. Carolina Jara

Concepto de comunicación¹

La comunicación es una característica fundamental del ser humano. Mucho se ha estudiado e investigado al respecto, pero solo recientemente la comunicación humana ha sido tomada como objeto de estudio científico.

Comunicación quiere decir “participar” o “poner en común”.

A través de la historia varios enfoques o modelos nos han permitido comprender este proceso de la comunicación humana:

- 1.- El enfoque lineal o direccional de la comunicación
- 2.- El enfoque interaccional de la comunicación.

Enfoque lineal de la comunicación: este enfoque deriva de las ciencias exactas, de la física newtoniana. Se le ha llamado de esta manera porque considera la comunicación como una cadena de eventos temporalmente ordenados que comienza con el emisor y termina con el receptor. La idea implícita en este modelo es la de “causalidad lineal” y unidireccional”, ejemplo: si A causa a B, B causa a C etc.

Aquí la respuesta del receptor actúa como una variable dependiente de la conducta inicial e intencional del emisor.

Este enfoque pone el acento en el objeto de la comunicación, no considerando el contexto ni tampoco la relación existente entre ambos interlocutores.

Enfoque interaccional de la comunicación:

La comunicación es un proceso interactivo, social, permanente, que integra múltiples modos de comportamiento: la palabra, el gesto, el espacio interpersonal y que ocurre en un contexto determinado. A este modelo se le ha denominado enfoque interaccional que pone el énfasis en la pragmática de la educación.

Desde este enfoque se entiende por comunicación “a todo proceso por medio del cual las personas se influyen recíprocamente”.

En este sentido

- Todas las acciones y sucesos adquieren un valor de mensaje cuando se dan en un contexto interaccional.

El enfoque interaccional fue desarrollado por Gregory Bateson (1904 – 1980) y por el grupo de investigadores del Mental Research Institute, fundado por Don Jackson (1958) junto a otros colaboradores como Paul Watzlawick.

Este enfoque definió **cinco axiomas de la comunicación**, que exponemos a continuación:

Primer axioma: *“Imposibilidad de no comunicar”.*

¹ González M, M.Ester ; Jara P. Carolina.(2005). Manual para el alumno del “Programa de Fortalecimiento de la Capacidad Resolutiva para Médicos de la Atención Primaria de Salud. Capacitación en Habilidades Comunicacionales, Entrevista y Counseling.

Toda conducta es comunicación. Palabras o silencios tienen siempre valor de mensaje que influye sobre los demás, quienes a su vez no pueden dejar de responder y por ello también comunican. Dentro del contexto en que ocurre la conducta, se le atribuye significación a los mensajes.

La ausencia de palabras también es comunicación como, por ejemplo, una persona que va sentada en el transantiago con sus ojos cerrados está comunicando algo. Esta actitud o conducta puede tener varios significados como por ejemplo que desea estar a solas. Quienes le rodean entienden el mensaje respetándole.

Entonces, si se acepta que toda conducta en situación de interacción tiene un valor de mensaje (comunicación), entonces por más que uno intente, no puede dejar de comunicar.

Segundo axioma: *“Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto relacional, tales que el segundo califica al primero y es por ende una metacomunicación”.*

Decir que la comunicación implica un compromiso que define la relación, significa señalar que la comunicación no solo trasmite información, sino que al mismo tiempo impone conductas.

Un aspecto de la comunicación es la información del mensaje y por lo tanto es sinónimo del contenido del mensaje. Esto es independiente de que lo que se trasmite sea verdadero o falso, válido o indeterminable.

El otro aspecto se refiere a qué tipo de mensaje debe entenderse que es y por lo tanto se refiere a la relación entre los comunicantes. Por ejemplo, una compañera de estudio dice a la otra: “me parece un poco extenso y descontextualizado tu trabajo”. Aquí el contenido es una opinión acerca del trabajo, pero al mismo tiempo proporciona una definición de la relación que existe entre ambas compañeras. La forma en que emite su opinión, el tono de voz, cadencia, ritmo, acento, expresión facial y corporal sumado al contexto, develarán el tipo de relación; si es competitiva, amistosa, formal etc. En este sentido la compañera a quién va dirigido el mensaje, puede rechazar, aceptar o definir, pero jamás, ni siquiera con el silencio, puede dejar de responder el mensaje.

Se le llama nivel de relación porque define la relación entre los participantes.

La relación también puede expresarse en forma no verbal y puede entenderse claramente a partir del contexto en el que la comunicación tiene lugar.

Finalmente, se podría concluir que el aspecto relacional de una comunicación resulta igual al concepto de meta comunicación o comunicación acerca de la comunicación.

Decir: “solo estoy bromeando” constituye un ejemplo verbal de esa comunicación acerca de una comunicación.

Así entonces, como es imposible no comunicar, tampoco es posible no meta comunicar puesto que la metacomunicación constituye en sí una comunicación.

La capacidad de **meta comunicarse** en forma adecuada, ya sea en forma explícita “no te enojas era una broma” o implícita es indispensable para una comunicación eficaz. La ambigüedad entre lo que se comunica y lo que se meta comunica genera serios problemas.

Tercer axioma: *“Toda comunicación se establece según una secuencia de puntuación. En cualquier comunicación existe la puntuación, es decir quién comienza la comunicación.”*

Entre los comunicantes se establecen arbitrariamente patrones de intercambio.

Para un observador una comunicación puede entenderse como una secuencia ininterrumpida, sin embargo, los que participan en la interacción introducen lo que Bateson y Jackson han llamado “Puntuación de la secuencia de hechos”.

La naturaleza de una relación depende de la puntuación de las secuencias de comunicación entre los comunicantes. **Cada uno da significado a la información y por tanto la analiza, interpreta y comprende de una forma determinada.** Sin embargo, la comunicación es un

proceso circular y recursivo, por lo tanto, la puntuación dependerá a su vez de la naturaleza de la relación entre los participantes.

Ejemplo: Problema de pareja: una pareja tiene un problema y el marido adopta una actitud pasiva, mientras su mujer lo critica constantemente.

Cuando él explica su conducta, dice que su actitud pasiva se debe a las constantes críticas de ella. Ella por su parte señala, que esa explicación es una distorsión absurda de lo que sucede y que ella lo critica por su pasividad.

El marido percibe su conducta como una respuesta a la actitud de su esposa y la mujer entiende que ella sólo reacciona frente a la conducta de su marido.

Muchas veces ocurre esta situación. La dificultad radica en la incapacidad para **meta comunicarse** a cerca de su manera de puntuar su interacción.

La puntuación organiza los hechos de la conducta y, por ende, resulta vital para las interacciones en marcha. Sirve para reconocer secuencias de interacciones comunes e importantes.

La falta de acuerdo con respecto a la manera de puntuar la secuencia de hechos es la causa de incontables conflictos en las relaciones.

Uno de los problemas más frecuentes en torno a la puntuación que hacen las personas de sus secuencias comunicacionales, se produce cuando éstas se basan en el supuesto falso de que los otros manejan la misma información que aquellos o que existe una sola realidad compartida, la que no reconoce la diversidad y visiones de mundo diferente. Estos supuestos generan malentendidos y círculos viciosos que pueden solucionarse sólo cuando se es capaz de mata comunicarse.

Cuarto axioma: *“Los seres humanos se comunican tanto digital cómo analógicamente”.*

Es decir, toda comunicación tiene un aspecto de contenido y uno relacional, el aspecto relativo al contenido se transmite en forma digital, mientras que el aspecto relativo a la relación se transmite de forma analógica.

Comunicación digital: cuenta con una sintaxis lógica (codificación, transmisión de información) , sumamente compleja y poderosa.

Las palabras son signos arbitrarios que se manejan de acuerdo con la sintaxis lógica del lenguaje. No existe ningún motivo por el cual las tres letras de OSO denoten a un animal particular. Esto es sólo producto de una convención semántica. Las únicas palabras que tienen una conexión y que son una excepción son las onomatopeyas, por ejemplo “miau, “guau”.

El lenguaje digital en el ámbito de la definición de relación carece de una semántica (de un significado) adecuado en el campo de la relación.

Comunicación analógica: Tiene sus raíces en periodos más arcaicos de la evolución. Incluye todo lo que es comunicación no verbal: posturas, miradas, gestos, expresión facial inflexión de la voz, ritmos, cadencia.

Este lenguaje analógico posee la semántica (un significado), pero no una sintaxis adecuada para la definición inequívoca de la naturaleza de las relaciones.

Ahora bien, ambos modos de comunicación se complementan entre sí en cada mensaje.

El hombre, en su necesidad de combinar estos dos lenguajes, sea como receptor o emisor, debe traducir constantemente de uno al otro, y al hacerlo debe enfrentar algunas dificultades que de no sortearse exitosamente, pueden traducirse en un verdadero problema.

