

Recordemos que la comunicación, como todos los fenómenos sociales, puede ser interpretada de muchos modos. Nosotros veremos dos abordajes:

- ▶ La comunicación como transmisión de información
- ▶ La comunicación como proceso de producción de sentido.

Ya vimos de qué se trata la comunicación como transmisión de información. Antes de pasar a ver la comunicación como proceso de producción de sentido, veamos algunos conocimientos más, para terminar de entender la complejidad del tema, a estos conceptos los llamaremos conceptos paralelos

### Niveles de la Comunicación

Cuando se analiza la relación numérica y el tipo de vínculo entre emisor y receptor se puede decir que existen, al menos, 3 (tres) niveles de la comunicación:

- ▶ Comunicación Interpersonal
- ▶ Comunicación Institucional
- ▶ Comunicación Masiva

### Comunicación Interpersonal



La comunicación interpersonal se da entre dos personas que están físicamente próximas. Cada una de las personas produce mensajes que son una respuesta a los mensajes que han sido elaborados por la otra o las otras personas implicadas en la conversación. La comunicación interpersonal incluye la **comunicación personal entre dos personas o entre un conjunto restringido de persona**.

Las comunicaciones interpersonales ocupan casi el **80% de nuestro tiempo**, del cual:

Lengua Oral		Lengua Escrita	
Escuchar	Hablar	Leer	Escribir
50%	30%	15%	5%

La lengua **oral** es más **espontánea e interactiva**  
Mientras la **escrita** es más **racional y abstracta**

En la comunicación interpersonal se ponen en juego distintos códigos. Los **códigos lingüísticos** (los lenguajes, ya sean escritos u orales) siempre van acompañados por:

- ▶ Elementos **paralingüísticos**: todo aquello que acompaña y completa lo lingüístico: tonos de voz, negritas, etc.
- ▶ Elementos **extralingüísticos**: risa, llanto, silencios, movimientos corporales, la *kinesia* y *proxemia*.



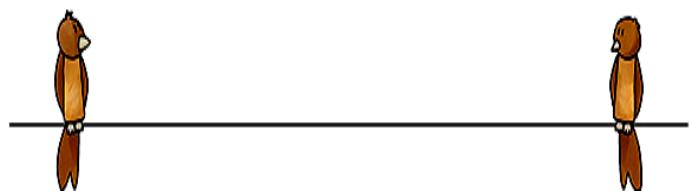
**Kinésica**: estudia el **movimiento** del cuerpo, las extremidades, las **expresiones** faciales y posturas.

**Proxémica:** estudia distintos *grados de proximidad* entre los interlocutores. Según estudios realizados sobre proxemia, las personas están más cerca mientras mayor sea la intimidad que tienen. Los estudios mostraron las siguientes relaciones entre distancias y vínculo:

Relación	Distancia Cercana	Lejana
Íntima	-	0,15 a 0,45 m
Personal	0,45 a 0,75 m	0,75 a 1,20 m
Social	1,20 a 2,00 m	2,00 a 3,50 m
Pública	3,50 a 7,50 m	7,5 a 9,00 m

Es solo que te  
noto algo distante  
esta mañana.

Pues no se a que  
te refieres cariño.



Como ya dijimos, la comunicación interpersonal incluye la **comunicación personal entre dos personas o entre un conjunto restringido de persona**. En este sentido, si uno tiene en cuenta el número de personas involucradas, podemos clasificarla en:

- ▶ **Comunicación interpersonal (entre dos personas):** es decir, la comunicación entre dos personas.
- ▶ **Comunicación Intrapersonal:** una persona consigo misma.

TOTAL, TODO ESO YA  
TENDREMOS TIEMPO DE  
SUFRIRLO CUANDO  
SEAMOS GRANDES



- ▶ **Comunicación Grupal:** *Intragrupal* (entre miembros de un mismo grupo) *Intergrupal* (entre miembros de distintos grupos).



Por otro lado, si bien la comunicación interpersonal implica un vínculo interpersonal y una proximidad física, el vínculo puede ser de distintos tipos y la proximidad darse en distintos ámbitos. Es así, que si clasificamos a la comunicación interpersonal por el vínculo que se establece entre los actores y por el ámbito donde se desarrolla la comunicación tendremos:

- ▶ **La comunicación funcional:** Es aquella que sirve para el funcionamiento de las estructuras de un grupo o de la sociedad como por ejemplo las relaciones entre personas por motivos de trabajo, de comercio, de viajes u otros servicios públicos. A este nivel la comunicación se limita a las reglas de educación. La comunicación funcional es superficial y cumple sólo el propósito de solventar tareas y obligaciones de carácter social. En esta clase de comunicación los sentimientos tienen prácticamente poca cabida, porque lo que interesa es la eficacia. En cambio hay mucha entrega de información y de datos, ya que su finalidad es precisamente la de resolver problemas y prestar servicios. Incluso otros aspectos como la cordialidad, la buena educación, etc., igualmente tienen un carácter funcional. En este nivel encontramos, por ejemplo, la lectura de actas de reunión en una empresa, los saludos protocolares, etc.



► **La comunicación de amistad:** Toca un nivel profundo de la persona porque se basa en el afecto. Es una comunicación gratuita que no busca el interés personal, sino el mutuo intercambio de bondad y complacencia. Hay amistades fuertes y vigorosas que se inician en la juventud y después perduran a lo largo del tiempo, sin que los años la disminuyan; son de toda la vida. Otras veces, sobre todo en la adolescencia y en la juventud, la amistad entre un chico y una chica desemboca en un profundo sentimiento amoroso que los conduce a unir sus ideales y a compartir la vida en un proyecto común de amor. La mayoría de los matrimonios empiezan así. A menudo, en la relación de amistad y de amor existe una mínima transmisión de información, pero eso no significa que no haya comunicación. La presencia del otro, su mirada, las expresiones del rostro, los gestos, comunican muchísimo, aunque las palabras sean muy pocas. Los sentimientos no se pueden almacenar en una computadora.



► **La comunicación trascendental:** Tiene que ver con aquel nivel profundo del espíritu que impulsa a la persona a vivir el afecto y el amor en experiencias de entrega más trascendentes, no sólo a unas pocas personas, sino con dedicación a grandes ideales, con amplias fronteras humanas. Hay individuos que deciden compartir la armonía de la vida, en una indecible vivencia de aspiraciones espirituales. Con esa finalidad han surgido, desde antiguo, los grupos de monjes budistas en oriente y tantos monasterios cristianos en occidente. Casi siempre se trata de personas y de grupos que viven fuertes experiencias espirituales y religiosas de comunicación genuina con Dios. Esas personas suelen dejar hondas huellas en la sociedad, como sucede con Gandhi, Luther King, Madre Teresa de Calcuta, y muchos otros personajes aparentemente desconocidos, pero cuya vida impacta la historia de grupos y lugares en muchas partes del mundo. La comunicación trascendental es propia de aquellas personas que tienen una personalidad robusta, que aman con fuerza a la gente del propio tiempo, pero que a la vez la cuestionan, la problematizan a fuerza de encararla con la verdad más profunda de la vida, con los valores más altos de la existencia, como la justicia, la generosidad, el sacrificio por los demás, la autenticidad. No es fácil convivir con personas que han optado por el camino de la comunicación trascendental, porque su modo de vida sobrio y auténtico, su gran amor por la verdad, resulta incómodo para aquellos que son superficiales o entregados a la vida fácil y sin deseos de pensar en los demás.



## Comunicación Institucional



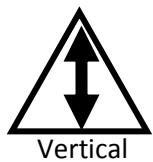
Es **la comunicación que desarrollan las organizaciones**. La misma se divide en **Interna** (dentro de la organización) y **Externa** (hacia el exterior de la organización)

La **Comunicación Interna** puede ser:

- La comunicación **formal**: aquella que se da a través de *canales formales* (explícitos y legales). Ejemplos: Actas, reglamentos, planillas de asistencia, etc.
- La comunicación **informal**: aquella que se da espontáneamente, a través de *canales informales* (no legales). Ejemplos: saludos, charlas y mails personales, etc.

La **Comunicación Interna**, también, puede ser:

- ▶ **Vertical:** aquella que se da entre miembros de distinto rango siguiendo los canales formales (ya sea ascendente o descendente) (respectando jerarquías).
- ▶ **Horizontal:** aquella que se da entre miembros de igual rango.
- ▶ **Transversal:** aquella que se da entre miembros de distinto rango, siguiendo los canales informales (sin respetar jerarquía)



La **Comunicación Externa** incluye todas aquellas comunicaciones que desarrolla la organización para vincularse **con otras organizaciones, sus clientes y la sociedad en general**, incluye:

- ▶ **Publicidad:** Comunicación persuasiva con fines comerciales.
- ▶ **Propaganda:** Comunicación persuasiva con fines ideológicos.
- ▶ **Relaciones Públicas:** conjunto de actividades comunicacionales destinadas a fomentar relaciones sanas entre la organización y sus públicos.
- ▶ Otras: Comunicaciones Integradas, Marketing, etc.

### Comunicación Masiva

Es la comunicación dirigida a muchas personas que pueden estar en distintos lugares y tiempos, pueden no conocerse (las masas). Esto implica que necesariamente nos encontramos con un vínculo impersonal, opuesto al vínculo interpersonal. Esto equivale a decir que el emisor le habla a todos en general y a nadie en particular. Es decir, el emisor considera a todos los receptores como parte de un público.

Esta comunicación es mediada a través de los medios masivos de comunicación (Radio, TV, folletos, afiches, internet, etc.)



## Otros conceptos

Ya analizamos los distintos niveles de la comunicación y señalamos sus características fundamentales, veamos ahora otros conceptos que nos ayudaran a ampliar nuestra mirada sobre la comunicación.

### Obstáculos de la comunicación

¿Es suficiente querer comunicarse para hacerlo bien? Evidentemente que no. Surgen a menudo dificultades y barreras que impiden que nos comuniquemos como desearíamos. Los obstáculos más comunes en la comunicación interpersonal son los siguientes:

**El lenguaje incomprensible:** A veces, el emisor usa palabras que el perceptor no comprende. El caso más extremo se da cuando dos personas de idiomas diversos tratan de comunicarse sin conocer la lengua del otro. En menor grado sucede en la enseñanza, cuando un docente o una maestra utilizan términos difíciles, que los alumnos no entienden.

Varias encuestas han demostrado que numerosos chicos y chicas no conocen el significado de muchas palabras de los textos escolares que usan para estudiar. Sucede igualmente que los jóvenes emplean palabras o hacen gestos que resultan incomprensibles para una persona mayor que no conoce "la onda juvenil". Esto se llama "obstáculo semántico", porque está relacionado con el "significado" del lenguaje. Para eliminar esta dificultad, la persona que habla (= emisor) debe esforzarse por ser clara, evitar aquellas palabras que la mayoría de sus oyentes desconoce, y hacer uso de la redundancia para que su mensaje llegue mejor a los demás (= perceptores).



**La diferencia cultural:** No se refiere sólo a personas que tienen niveles desiguales de instrucción, sino especialmente a sus diversos modos de pensar, de vivir y que poseen costumbres distintas. En esos casos, la comunicación es limitada desde el inicio. Pensemos, por ejemplo, en la Argentina, donde hay comunidades de inmigrantes que poseen entre sí notables diferencias culturales. Un boliviano se juntará espontáneamente con un compañero de su misma nacionalidad, y no irá a una comunidad coreana, porque allí hallaría discrepancias culturales que le dificultarían mucho la comunicación. Y si miramos en nuestros propios hogares, nos damos cuenta de que a menudo la falta de diálogo entre padres e hijos se debe, no tanto a la falta de cariño familiar, como al modo diferente de pensar y de sentir que tienen unos y otros. Es esa "diferencia cultural" la que obstaculiza la comunicación. Ante esta situación, hay personas que asumen una actitud de intolerancia e incluso de racismo. Pero eso separa todavía más a la gente y produce más incomunicación. ¿Cómo enfrentar entonces la diferencia cultural? Al menos podemos recordar dos cosas:



- ▶ Todos tendemos a desconfiar de las personas que desconocemos. Pero si conociéramos mejor la vida y las costumbres de otras culturas, ciertamente las juzgaríamos más benignamente.
- ▶ Cuando uno dialoga con personas que piensan diferente, también puede enriquecerse... al menos aprende a ser tolerante. Todo ser humano tiene alguna cosa positiva que aportar.



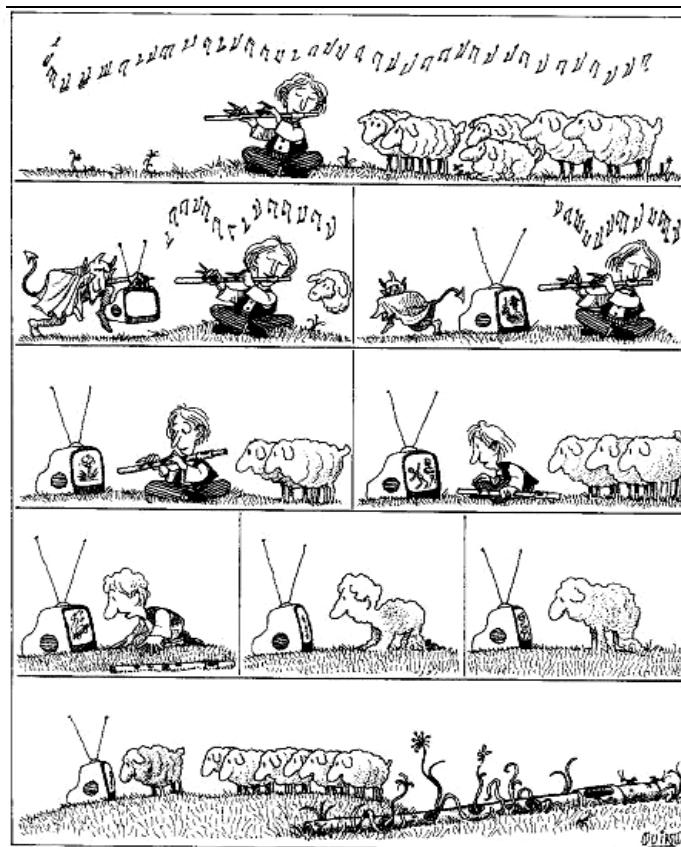
**Los sentimientos negativos:** Si le tenemos antipatía a alguien, evitaremos comunicarnos con él. Si tenemos prejuicios adversos hacia una persona o hacia un grupo, será difícil la comunicación. La experiencia demuestra que buscamos vincularnos y comunicarnos con aquellas personas que “nos caen bien”, y sutilmente nos alejamos o nos mostramos indiferentes hacia el resto.

Es un hecho que en la comunicación interpersonal juegan un papel esencial los sentimientos. De ahí la importancia de saber manejarlos. No es posible alcanzar un grado satisfactorio de comunicación si sólo nos dominan los sentimientos. A veces nos toca enfrentar situaciones tensas, donde los demás son agresivos y nos ofenden. En esos casos, para la comunicación resulta más eficaz no responder con la misma actitud. La explosión de violencia es siempre la señal del fracaso en la comunicación. Todo cambio importante de conducta comunicativa depende de decisiones personales, porque se trata de recrear las condiciones para que reine el diálogo, sin dejarse arrastrar por los prejuicios o los sentimientos negativos hacia los otros.

Todo cambio importante de conducta comunicativa depende de decisiones personales, porque se trata de recrear las condiciones para que reine el diálogo, sin dejarse arrastrar por los prejuicios o los sentimientos negativos hacia los otros.



## Comunicación Unidireccional y Bidireccional, Científica e Intuitiva



Otras dos distinciones importantes son las que se dan entre:

- **Comunicación Unidireccional y Bidireccional;**  
Y entre,
- **Comunicación Intuitiva y Científica**

Comunicación **Unidireccional**: cuando **no hay respuesta** (feedback), la respuesta **no llega** o **no es tenida en cuenta por el destinatario** (quien actuó inicialmente de emisor).

Comunicación **Bidireccional**: cuando **hay respuesta** (feedback) **llega** y **es tenida en cuenta**; es decir cuando la respuesta es considerada, cuando hay diálogo.

Comunicación **Intuitiva**: cuando **no hay investigación científica** de los receptores.

Comunicación **Científica**: cuando **hay investigación científica** de los receptores.