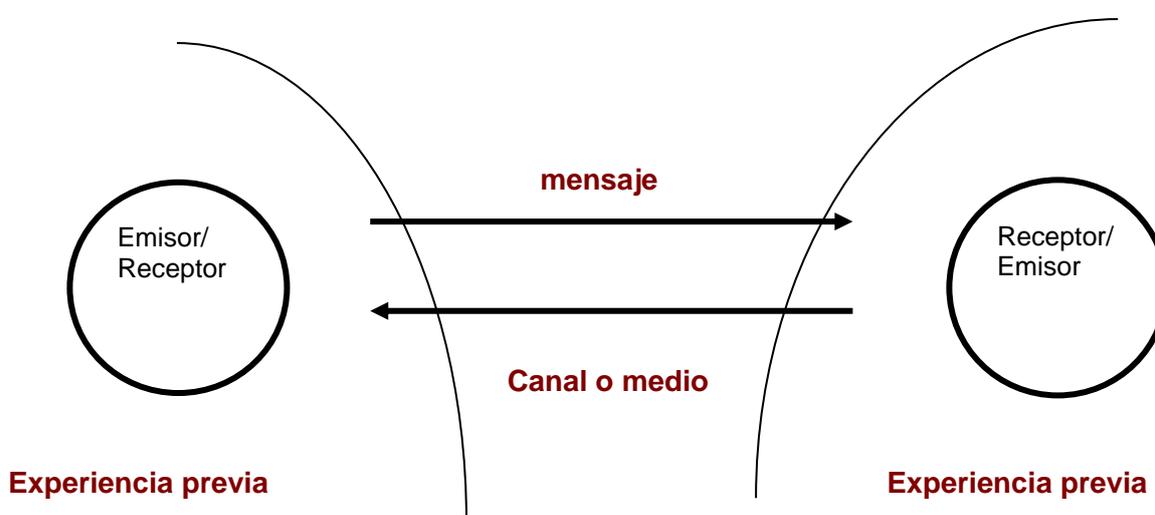


La comunicación interpersonal y social

Por Claudia Bernazza¹

Entenderemos la comunicación humana como aquel proceso que permite a las personas construir y compartir significados. Para la reflexión de este proceso, utilizaremos la “metáfora del tubo”, muy difundida a la hora de explicar el proceso comunicativo. Este esquema asocia la comunicación humana a las comunicaciones telemáticas, y si bien no explica cuestiones lingüísticas, permite adentrarnos en el tema comunicativo:



Este esquema presenta al proceso de comunicación como una cadena que tiene por lo menos tres eslabones: el emisor o fuente, el canal o medio por el que “viaja el mensaje” y el receptor o destino. Tanto el emisor como el receptor están fuertemente marcados por su prealimentación o experiencia previa: en el caso de las personas, la prealimentación estará dada por su cultura, sus emociones, su trayecto educativo, sus experiencias de relación, sus experiencias comunicativas, todo lo cual conforma un conjunto único a la hora de comunicarse expresado como habilidad para la utilización del código que le propone el interlocutor: a esa habilidad la llamaremos “competencia comunicativa”.

Lógicamente, mayores experiencias comunicativas, más participación en grupos, plenarios y dinámicas grupales, dan como resultado personas capaces de

¹ Ingeniera Agrónoma (UNLP), Magister en Ciencias Sociales con orientación en Educación (FLACSO).
Doctora en Ciencias Sociales (FLACSO).

expresarse con más y mejores estrategias, de pararse frente a un micrófono sin atemorizarse, contando con más herramientas a la hora de componer un mensaje para su interlocutor o audiencia.

Estas competencias son las que permiten, al *emisor*, CODIFICAR - esto es, pasar a signos una realidad que desea expresar - y al *receptor* le permiten DECODIFICAR – esto es, tomar los signos que se le comunican y procesarlos para “reconstruir” esa realidad.

En realidad, en las comunicaciones humanas el emisor es al mismo tiempo receptor y el receptor es al mismo tiempo emisor. Ambos son interlocutores o comunicantes. Estos interlocutores dialogan para construir el código compartido y para construir el mensaje. La devolución del receptor se la conoce como retroalimentación, y es necesaria para que el emisor elija mejor los signos/palabras –esto es, que ajuste el código- con el que se expresa.

Un mensaje que se comparte se enmarca en una “manera de ver el mundo”, una cosmovisión. Los mensajes se ordenarán sintácticamente según esta visión: lo que se dice y lo que se decide no decir depende de ello. Reconocer la cosmovisión propia y la del otro es un imperativo ético: si no lo hacemos, estaremos diciendo que nuestro mensaje es una verdad absoluta, “objetiva”, y nos pararemos frente al otro como “dueños” de la verdad.

Código

Un **código** es un conjunto de signos arbitrariamente cargados de significados².

Este es un acuerdo que realiza un grupo o una sociedad, lo que va conformando una cultura. El código más utilizado – y el más complejo – es el lenguaje, la lengua de los comunicantes. Un mensaje construido a partir de un código es un mensaje racional, que pone en marcha una *comunicación digital*. Pero existen también *comunicaciones analógicas*: la mirada, los gestos, un golpe de puño, la distancia corporal o *proxémica*. A este conjunto indisoluble de mensajes digitales y analógicos lo tomaremos como el verdadero mensaje, que incluso puede ser contradictorio (decir que se quiere a alguien mientras se lo agrede físicamente, por ejemplo).

² Los semáforos, el código morse, las señales con banderas, el lenguaje de señas de los sordomudos son ejemplos de códigos

Asimismo, existe un mensaje que acompaña a “lo dicho” que es el *mensaje relacional*. La propuesta de relación que le hacemos a nuestro interlocutor (más o menos distante en términos de afecto o empatía), es decir, el *mensaje relacional*, depende del ámbito que proponemos, los sentimientos que expresamos, etc. Si nuestro tono es imperativo y la distancia corporal distante, un mensaje tan simple como el de “buenos días” puede despertar sentimientos negativos.

Asimismo, los interlocutores pueden intercambiar *metamensajes*, es decir, mantener una conversación acerca de las palabras y sus significados.

Quienes deseen animar la vida de un grupo, tendrán que cuidar los *mensajes racionales, relacionales y los metamensajes*: el ámbito, el clima, lo “no dicho”. Para construir mensajes claros, se tendrán que valer de técnicas que combinen los canales orales, escritos o audiovisuales. Asimismo, vendrán en su ayuda las dinámicas grupales y las técnicas de mediación y negociación.

Ruidos o interferencias

Llamaremos *ruidos* a cualquier factor que interfiere en un proceso de comunicación, incluso puede tratarse de otro proceso de comunicación. Puede tratarse de un ruido literal pero también puede ser un ruido “emocional”, proveniente de la prealimentación -un rumor, por ejemplo- que se interpone en la correcta percepción, recepción y decodificación de un mensaje.

Barreras

Entre el emisor y el receptor se interponen barreras de varios tipos:

- fisiológicas –por ejemplo, cierto grado de sordera-
- físicas –distancia, una pared de por medio-
- semánticas –significados distintos que se atribuye a la misma palabra
- culturales –se comparte el idioma pero no la cultura por diferencias sociales, generacionales, de personalidad, actitud frente al proceso comunicativo, prejuicios-

Significantes y significados

A las palabras de una lengua se le atribuyen distintos significados según la época y los grupos, lo que va constituyendo “jergas”. A la palabra en sí, vacía de

significado, la llamaremos “significante”. A la carga de sentido que un grupo le atribuye la llamaremos “significado”.

Los grupos juveniles atribuyen nuevos significados a viejas palabras, lo mismo los profesionales y técnicos, los que hacen uso de la lengua según su oficio o profesión.

Existen jergas futboleras, las llamadas “tribus urbanas” están otorgando a la lengua nuevos atributos, se están hibridando idiomas, los diferentes grupos sociales usan la lengua de diferente forma... Debemos estar atentos a estas formas, para tratar de comprenderlas y acercarnos entre sí, sin perder de vista la condición de lengua “viva” de nuestro idioma y la riqueza que cada nueva “jerga” conlleva.

Aumentar nuestras competencias comunicativas y la de los integrantes de nuestro grupo es el gran desafío integrador.

Preparando la caja de herramientas: dinámicas grupales y sociales.

Dinámicas grupales

Llamaremos dinámicas grupales a las interacciones entre las personas que han sido previamente planificadas para una mayor producción conjunta. La interacción es el campo de las conductas mutuamente referidas que producen las personas. La interacción es un proceso complejo, cargado de incertidumbres, percepciones y utilización diferenciada de códigos, desgastes y situaciones de duelo, lo que produce un permanente bombardeo a la estima individual (en las interacciones persona-persona), grupal (en las interacciones persona-grupo, grupo-grupo) y social (en las interacciones en red). Cada persona/grupo/comunidad se ve reflejada en lo que el otro le dice o no le dice, en lo que percibe que el otro piensa de él.

Reconoceremos como interacciones grupales básicas a la *entrevista* (relación persona -persona) y la *reunión* (interacción entre tres o más personas).

La entrevista

Será vital a la hora de conformar grupos o entablar nuevas relaciones, dar mucha importancia a la *entrevista*, como **encuentro preestablecido entre dos**

personas, por la relación cara a cara, por la convocatoria con “nombre y apellido” que supone. De la entrevista diremos que:

- Debe tener un marco de referencia claro y conocido por ambas personas.
- Debe tener un objetivo.
- Debe favorecer la confianza y el encuentro de voluntades.
- Debe ser el ámbito donde atender necesidades y demandas personalizadas.
- Deben realizarse antes y después de las reuniones para tratar temas específicos que pueden alargar y obstaculizar reuniones.

La reunión

En los grupos, estaremos atentos a la realización de reuniones o encuentros generales. Podemos distinguir **cinco tipos de reuniones**:

De motivación e información.

De planificación

De gestión

De evaluación

De capacitación

Las reuniones de planificación y evaluación son más largas (dos o tres horas), las de gestión más breves (de media a una hora) y las de capacitación deben respetar acuerdos didácticos en cuanto a su carga horaria.

En todos los casos, la reunión debe tener:

- Horario de inicio.
- Horario de fin (algo que muchas veces se olvida).
- Objetivo y orden del día o temario conocidos por todos los concurrentes.
- Instrumentos acompañantes que faciliten la circulación de información (carpetas, folletos, instructivos) antes y durante el encuentro.

Por último...

- No se debe abusar de la realización de reuniones. Deben ser oportunas y contar con un amplio consenso previo.
- Hay organizaciones que, por diversos motivos, no están en condiciones de realizar convocatorias barriales o comunitarias: en estos casos, deben favorecer y acompañar reuniones convocadas por otras organizaciones.

Dinámicas o técnicas grupales

Con el término *dinámicas grupales* se hace referencia a las interacciones entre personas previamente planificadas que permiten una mayor participación y producción grupal. Las dinámicas han sido pensadas en el ámbito educativo, pero hoy se conoce su eficacia en cualquier instancia de encuentro o reunión grupal. No todas las técnicas se aplican a todos los temas, reuniones y número de participantes, pero es cierto que las técnicas se pueden modificar y “reinventar”.

Algunas de las dinámicas más utilizadas y difundidas son:

- **Pequeños grupos y plenarios** (discusión en comisiones de un tema para volcar las conclusiones luego en el grupo general).
- **Dramatización** (expresión teatral de anécdotas, colusiones, conflictos).
- **Simulación** (se le pide a los grupos que se pongan en la situación de organizar un evento o resolver un conflicto y que expresen las decisiones que tomarían).
- **Técnica del 2-4-8** (formación de parejas, cuartetos y octetos para la conformación de pequeños grupos).
- **Phillips 66** (grupos de seis personas dialogan durante seis minutos, adjudicando un minuto cada una, sobre un tema propuesto).
- **Estudio de casos** (Se toma un caso de la vida real del que no se conoce su resolución y se le pide a pequeños grupos que la propongan. Luego se compara la resolución propuesta por los grupos con la real para evaluar y analizar las diferencias).
- **Mesa redonda** (varias personas discuten sobre un tema propuesto durante un tiempo estipulado).
- **Torbellino de ideas** (se presentan posibles soluciones o propuestas a un problema por más descabelladas que parezcan y se anotan y

presentan todas. La selección se hace a través de grillas especialmente diseñadas para una valoración grupal).

- **La reja** (un integrante de cada pequeño grupo debe trasladarse a otro grupo para comunicar lo realizado por su grupo o para participar de él).

Dinámicas sociales

Trazando un paralelo con las dinámicas grupales, llamaremos *dinámicas sociales* a aquellas **interacciones que se dan en el seno de una sociedad que han sido planificadas o pueden ser analizadas como un proceso específico**. Una sociedad que se expresa a través de marchas o cortes, es una comunidad que se ha dado a sí misma, aunque no lo haya hecho en forma premeditada, una dinámica social. Las movilizaciones callejeras, los espacios radiales y televisivos, las redes sociales, son formas de implementación de *dinámicas sociales*.

Los dirigentes serán las personas capaces de conducir o reconducir dinámicas sociales, favoreciendo aquellas que mejor representan al colectivo social. Deberán estar especialmente preparados para participar como co-organizadores y/o animadores de grandes reuniones y movilizaciones, para participar de programas televisivos, radiales, para sumarse a los debates que se han instalado en el colectivo social, o para diseñar y participar en campañas sociales o electorales, plebiscitos, consultas públicas, o cualquier dinámica social formalizada o informal que se presente como desafío para la acción.

Buenos Aires, abril de 2013.

Bibliografía consultada:

Burin, D. y otros (1995): *Hacia una gestión participativa y eficaz. Manual con técnicas de trabajo grupal para organizaciones sociales*. Ediciones Ciccus, Buenos Aires.

Watzlawick, P. y otros (1985): *Teoría de la comunicación humana*. Escuela de Palo Alto, California.