

REPENSAR EN LA COMUNICACIÓN.

Lic. Aidyl América Valle Silveira, Lic. Dulce María Pérez Rodríguez

*1. FUM Luís Crespo Castro calle 13/22 y 24 Jovellanos
Matanzas, Cuba.*

Resumen.

La comunicación es el elemento inseparable de todos los procesos vinculados con el conocimiento y la sociedad, debido a ello la autora de esta investigación pretende acercarse al municipio de Jovellanos donde se evidencian factores negativos que atentan en contra de una perfecta comunicación tanto en las empresas como en la propia sociedad donde se declara como objetivo general. Desarrollar un estudio donde se investiguen los factores que influyen negativamente en la comunicación, haciéndose propuestas de posibles acciones a realizar y buscando interdisciplinariedad entre las ciencias, se emplearon diferentes métodos y técnicas, tales como: análisis documental, análisis-síntesis, inducción-deducción, histórico-lógico, entrevista, cuestionario perfil de habilidades, test de estilos de comunicación, tormenta de ideas.

Palabras claves: *Comunicación, participación, retroalimentación, actores sociales*

INTRODUCCIÓN.

La comunicación según su génesis es una capacidad que surge en la evolución de determinadas especies y resulta imprescindible en la especie humana. Por su contenido es un proceso activo de interrelación entre actores que acuden al recurso de la información, resulta un proceso dialéctico de intercambio de mensaje entre los seres y aptitudes más desarrolladas para valerse de la información, cuenta con diferentes niveles según el número de participantes y el grado de relación que los mismos establecen. Es un acto de informar, transmitir mensajes, es un diálogo e intercambio, forma de conocimiento manera de convencer y persuadir. (Portal Moreno, Raysa, 2005)

En este proceso propio y único de los seres humanos que es la comunicación social, un emisor intercambia con los receptores para lograr un fin determinado y actuar sobre la actitud, hábitos y costumbres, este último, como proceso inherente a todas las personas. Dentro de una organización tiene su más valioso tesoro el recurso humano, es menester de la misma, cuidar que esos flujos comunicativos estén en el terreno de la difusión de información y la obtención de retroalimentación.

En el mundo de hoy existen problemas cotidianos que su origen se debe (la gran mayoría), al mal uso de los procesos comunicativos entre los seres humanos, esto ocurre desde la familia hasta la propia sociedad.

La autora pretende acercarse a los procesos comunicativos que se ponen de manifiesto en el municipio de Jovellanos siendo este un territorio agrícola, pero ello no impide que se reconozca la necesidad de implementar adecuadamente la comunicación en las diferentes empresas, instituciones hasta la propia sociedad y como ello incide en los habitantes del lugar teniendo en cuenta los factores psicológicos.

El tema que se aborda es de gran actualidad, dado que la comunicación es una de las variables fundamentales que posibilita el buen comportamiento de los individuos. La literatura internacional lo ha estudiado con sistematicidad desde la década del 90. En Cuba, se hace notable el incremento de los estudios acerca del tema en estos mismos años, actualmente es tratado por muchos estudiosos dada la importancia que se le reconoce para el éxito de las organizaciones, sin embargo hay empresas en el país que se desentiende por completo del tema comunicativo, tanto es así que existen centros de trabajo que carecen del desarrollo de los flujos de comunicación que podrían resolver problemas de la sociedad.

Por lo antes expuesto se propone desarrollar un estudio donde se investiguen los factores que están influyendo negativamente en la comunicación.

Hay dificultades en el flujo de la comunicación, falta de canales adecuados; e insuficientes criterios sobre retroalimentación y participación.

Desarrollo.

La palabra comunicación proviene del latín *communis* que significa común. Tanto el latín como los idiomas romances han conservado el especial significado de un término griego, el

de Koinoonia, que significa a la vez comunicación y comunidad. También en castellano el radical “común” es compartido por los términos comunicación y comunidad. Ello indica, como punto, la estrecha relación entre comunicarse y estar en comunidad. En pocas palabras se está en comunidad porque se pone algo en común a través de la comunicación. (Goldhaber, (2001).) La significación de este vocablo ha ido incrementándose a medida que avanzan los años.

El centro sobre el cual gira la vida motivacional del ser humano es precisamente la comunicación; la cual desempeña un rol fundamental en el desarrollo del hombre, sin embargo hoy se vive grandes diferencias en el hacer y el pensar ; si entramos a ejemplificar comenzaríamos de lo particular a lo general: la familia aquella célula básica en la vida social donde comienzan a verse los problemas comunicativos, enfrentamientos entre distintas generaciones cada cual defiende su razón , una manera de imponer criterios sin tener en cuenta que se debe o tratar al menos de ser persuasivo, esto mismo sucede con nuestros compañeros de trabajo y ahí surgen los malos entendidos que son las consecuencias de no saber comunicar adecuadamente las ideas y más que ello nuestra poca voluntad para aceptar los criterios de los demás.

Esto no sólo ocurre en el tema unipersonal sino también en el ámbito grupal y comunitario, a criterio de la autora saber escuchar es una de las mejores virtudes en el ser humano, sin dudas lleva al respeto hacia el emisor y viceversa.

Cuando reflexionamos acerca del tema nos salta una interrogante ¿hoy se le está dando la importancia que tienen nuestros patrones comunicativos? Todo parece indicar lo contrario vivimos en un siglo marcado por adelantos tecnológicos, un proceso continuo de aceleración, los seres humanos hoy son testigos de una vorágine de transformaciones, pero junto a ello hay que saber conducirse adecuadamente en dependencia a la situación comunicativa, tener en cuenta los medios masivos de comunicación que mucho aportan en este sentido es fundamental.

Se llama a la reflexión, en cuanto al desarrollo cultural en un país que cuenta con gran cantidad de graduados universitarios en Comunicación Social y salta una problemática ¿por qué no utilizar a ese egresado universitario desde el barrio hasta diferentes instituciones? sería una de tantas formas posibles de contribuir a transformar la sociedad desde los factores comunicativos, en un país donde se han dispuestos medios y recursos para educar y hacer del hombre una mejor persona.

Cuando se desarrollan los procesos comunicativos, desde el barrio hasta la totalidad de las comunidades con el éxito requerido muchos son los incentivos, uno de ellos es la participación, donde los actores sociales se convierten en protagonistas, concerniente a ello

la comunicación interviene de manera decisiva en la planeación del futuro y en la consecución de sueños.

La comunicación es entendida en su carácter democrático y por tanto, transformador

- Es un proceso, Implica: diálogo, comunidad, horizontalidad.
- El criterio de eficacia es la reflexión, la acción.
- La comunicación es siempre de doble vía, participativa y al servicio de las mayorías.
- Nos lleva al proceso de retroalimentación.
- . Es el punto de partida de toda acción comunicativa. (CETUM ,2006)

La función del comunicador es recoger las experiencias de la comunidad, seleccionarlas, ordenarlas y devolverlas a los destinatarios, de tal modo que estos puedan hacerlas conscientes, y es lo que se pretende que se hagan en nuestras comunidades.

Se escogió al azar un consejo popular del municipio de Jovellanos donde partimos de la Comunicación Popular la cual se utiliza para gestionar soluciones alternativas de todo tipo en las comunidades y organizaciones populares, además de aumentar la conciencia política en las mismas. Tiene un amplio impacto en lo económico, político, social y por ende en lo cultural en este Consejo se aplicó acciones que permitan establecer técnicas para facilitar mejor los procesos comunicativos y de la interacción con otras especialidades como psicología, estudios socioculturales que permiten investigar el comportamiento de la comunicación desde las comunidades, buscando saber que ocurre con las habilidades comunicativas del sujeto por ello se propone.

- El escuchar activamente le permite a la gente saber que se está escuchando y entendiendo. Cuando las personas sienten que se les escucha se expresan de una forma completa.
- Mire directamente a la persona. Su rostro, sus ojos, postura y gestos son instrumentos de comunicación muy importantes.
- Acepte los sentimientos expresados por la otra persona sin necesariamente aprobarlo o estar de acuerdo.

- No discuta mentalmente cuando esté haciendo lo posible para comprender otra persona, discusiones internas desarrollan una barrera entre usted y el que esté hablando y no le deja realmente escuchar.
- Haga preguntas que anime a la otra persona a dar detalles de la situación.
- No compita con otra persona. El discutir, criticar o desviar la vista puede perturbar a la persona que habla.
- Haga el esfuerzo de ponerse en el lugar de la otra persona para que usted pueda comprender lo que ella o el está tratando de decir y podrá conocer la importancia del tema.
- Sea paciente no se apure ni interrumpa a la otra persona déle tiempo para que diga lo que quiere decir.

-

Junto a ello hay que tener en cuenta las posibles barreras que pueden frenar el buen desarrollo de los procesos comunicativos.

- Pobre cultura del tema, pues una buena utilización de la comunicación como herramientas de trabajo puede favorecer la cohesión del colectivo, mejorar el clima laboral e influir positivamente sobre el rendimiento de los trabajadores.
- Por su intangibilidad, muchos ejecutivos lo perciben, más que como beneficio, como una carga y un costo adicional.
- En algunas empresas del Municipio antes citado se deja el asunto en manos de las organizaciones políticas y de masas, al no existir equipos de trabajo, integrados a la gestión de recursos humanos, que se encargue y responda por estas actividades.
- Inadecuada integración de la comunicación a la estrategia de la entidad.
- Incoherencia en el uso de las vías de comunicación y participación.

Mediante tormentas de ideas se pudo conocer las razones o condiciones que inciden negativamente en el desarrollo de una adecuada comunicación en el territorio jovellanense las cuales se relacionan a continuación:

- No siempre se utilizan los canales adecuados para que la información llegue con confiabilidad a su destino.
- No se utilizan los medios (computadoras, señalizaciones, etc.) correspondientes para la divulgación de las informaciones.
- En ocasiones algunos trabajadores se muestran agresivos ante ciertas situaciones.

- Se toman decisiones por parte de los directivos sin tener en cuenta el criterio de los trabajadores.
- No existe un estándar entre la diversidad de criterios de un colectivo de trabajo.
- En ocasiones las personas no escuchan los problemas que se le plantean.
- Los canales para la comunicación no están esclarecidos

Credibilidad y confianza entre los públicos conduce al camino del éxito de las organizaciones conectándola con instituciones y personas implicadas o interesadas en el desarrollo armónico de sus áreas y calidad en la comunicación. Atendiendo a ello se propone en el Consejo Popular seleccionado un conjunto de acciones.

Conferencias sobre la comunicación, roles de los líderes.

Entrenamientos en competencias comunicativas e indicadores de la eficacia comunicativa, y diagnóstico de comunicación interna en las empresas del Municipio,

Talleres sobre vivencias cotidianas, trabajo en equipo de formas de comunicación interpersonal y tutoría de habilidades comunicativas.

Conclusiones.

Con el estudio se demuestra que los problemas de comunicación están afectando las relaciones interpersonales en las organizaciones del Municipio, a partir de las deficiencias en cuanto a la comunicación detectadas en las organizaciones municipales, se confecciona el plan de acciones orientadas a atenuarlas y se hace necesario un enfoque dialéctico interdisciplinar entre otras ciencias humanísticas para consolidar el desarrollo de una sociedad con nuevos escenarios.

Bibliografía.

ARAÑA C. Metodología para la gestión por el conocimiento en el Consejo de Administración Provincial de Matanzas y sus dependencias. Tesis en opción al título de Máster en Administración de Empresa. Universidad de Matanzas. Cuba. 2009.

BARREIRO POUSA. El perfeccionamiento empresarial y la comunicación interna. Revista Espacio. No.1/2000. Cuba. 2000

CETUM .La Comunicación Interpersonal y la Comunicación organizacional. Matanzas UMCC [CD-ROM]. 2006.

DECRETO LEY No. 196 “Sistema de Trabajo con los cuadros del Estado y del Gobierno”, Capítulo 1: Disposiciones Generales.

- DÍAZ BERENGUER. Evaluación de la Comunicación Interna en el Hotel Kawama. Su relación con el sentido de pertenencia, la motivación laboral y el clima organizacional. Tesis de grado. Universidad de Matanzas, Cuba. 2004.
- DÍAZ GAVILÁN. Desarrollo de la imagen institucional del Consejo Santa María de Matellini de Chorrillos a través de la planificación estratégica (Período 2001). Tesis en opción al título de Licenciado en Comunicación Social. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/Human/diaz_gy. 2004
- FERNÁNDEZ. La Comunicación en las Organizaciones. Editorial Trillas, México. 1999
- FERNÁNDEZ BELTRÁN. “La Gestión de la nueva comunicación interna. Análisis de la aplicación de las tecnologías de la información en los procesos de comunicación interna en la comunidad valenciana. Tesis en Opción al Grado Científico de Doctor en Ciencia. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es> .2007.
- GOLDHABER. Comunicación Organizacional. Editorial Pablo de la Torrente Brau. La Habana, Cuba. 2001
- HAMPTON. Administración. Generalidades de la comunicación. Algunas Referencias Importantes Acerca de la Comunicación. 1990
- HERNÁNDEZ RIVERO. Propuesta de un Procedimiento para determinar las Competencias Laborales de los Directores de Cuadros de los Consejos de Administración Municipales. Tesis en opción al título de Máster en Administración de Empresa. Universidad de Matanzas. Cuba. 2009.
- HERNÁNDEZ SAMPIER. Metodología de la investigación. Editorial Félix Varela. La Habana. Cuba. 2004.
- JAQUINET ESPINOSA. Diseño e implementación de una metodología de evaluación del proceso de comunicación interna en el Hotel Horizontes Los Delfines. Tesis en opción al grado de Máster en Dirección. Universidad de Matanzas. Cuba. 2002.
- PORTAL MORENO, R. Comunicación Social: Editora Félix Varela. La Habana, Cuba. 2005.