

LA COMUNICACIÓN. ELEMENTOS QUE ACARREAN INTERFERENCIAS EN EL PROCESO COMUNICATIVO.

Lic. Juana Brígida Molina Pérez¹, Lic. Milagros de la Caridad Gómez Suárez², Lic. Naylet Rodríguez Socorro³

1. FUM Pedro Betancourt, Calle 29 # 1802 e/ 18 y 20, Pedro Betancourt, Matanzas, Cuba

2. FUM Pedro Betancourt, Calle 29 # 1802 e/ 18 y 20, Pedro Betancourt, Matanzas, Cuba

3. FUM Pedro Betancourt, Calle 29 # 1802 e/ 18 y 20, Pedro Betancourt, Matanzas, Cuba

Resumen.

A través de esta monografía se pone de manifiesto cuales son los problemas que fundamentalmente interfieren actualmente en el proceso de la comunicación. La importancia de la correcta comunicación así como la relevancia que se atribuye a la correcta escucha, no es que se abogue por el populismo ni la chabacanería sino que en el proceso comunicativo debe primar la tolerancia, el entendimiento y no todos los receptores poseen la capacidad de un léxico amplio que les permita interpretar un lenguaje rebuscado.

Palabras claves: Comunicación, proceso comunicativo, codificador, decodificador, retroalimentación.

Introducción:

A pesar de que todas las personas nos relacionamos y nos comunicamos diariamente, no siempre nos detenemos a reflexionar sobre la importancia de ello, ni acerca de los problemas que se pueden presentar al respecto. Tal situación dificulta que tomemos medidas para mejorar nuestra forma de relacionarnos de una manera más positiva y creativa.

Todas las personas establecemos numerosas relaciones a lo largo de nuestra vida, como las que se dan con nuestros padres, nuestros hijos e hijas, con amistades o con compañeros y compañeras de trabajo y estudio. A través de ellas, intercambiamos formas de sentir y de ver la vida; también compartimos necesidades, intereses y afectos. A estas relaciones se les conoce como relaciones interpersonales. Lo que resulta increíble es que día a día, podamos relacionarnos con tantas personas considerando que, como dice el refrán, cada cabeza es un mundo, con sus propias experiencias, sentimientos, valores, conocimientos y formas de vida.

No obstante cotidianamente confrontamos problemas en el proceso comunicativo y debemos reflexionar en que su origen se encuentra en la falta de comunicación con nuestros semejantes. Peleamos con nuestra pareja o con nuestros amigos porque no nos comprendemos en ese momento, porque queremos imponer nuestra manera de ver el mundo, porque nos duele que las cosas no sean como nosotros las pensamos y esto no es más que la consecuencia de nuestra incapacidad para comunicar adecuadamente las ideas y, de la misma manera, de nuestra poca voluntad para aceptar los criterios de los demás.

Pero no es solamente durante el proceso comunicativo que debemos reflexionar, es necesario tener en cuenta la forma en que nos relacionamos con los demás; es en este momento cuando esperamos reciprocidad, esto quiere decir que deseamos dar, pero también recibir; escuchar y ser escuchados, comprender y ser comprendidos.

Dar y recibir requiere seguridad y claridad de quiénes somos. Las dificultades están casi siempre relacionadas con la falta de valoración y apreciación que tenemos sobre

nosotros mismos, o bien, con que no hemos aprendido a ver las cosas como el otro las ve y a respetar su punto de vista.

Desarrollo:

La comunicación es un proceso complejo, de carácter social e interpersonal, en el que se lleva a cabo un intercambio de información, verbal y no verbal, se ejerce una influencia recíproca y se establece un contacto a nivel racional y emocional entre los participantes. Las formas que puede adoptar el uso de la comunicación con fines profesionales como los señalados anteriormente son:

- Comunicación interpersonal o cara a cara (entrevistas, diálogos que se establecen en el proceso de trabajo, la convivencia entre otros).
- Comunicación grupal, se lleva a cabo en grupos que comparten una tarea, actividad, o finalidad común relacionada con una tarea comunitaria, de salud, etc.
- Comunicación masiva, es la desarrollada a través de los medios de comunicación masiva: radio, TV, prensa.

Los elementos o factores de la comunicación humana son: fuente o referente, emisor o codificador, código (reglas del signo, símbolos), mensaje primario (bajo un código), receptor o decodificador, canal, ruido (barreras o interferencias) y la retroalimentación o realimentación

Fuente: Es el lugar de donde emana la información, los datos, el contenido que se enviará, en conclusión: de donde nace el mensaje primario.

Emisor o codificador: Es el punto (persona, organización) que elige y selecciona los signos adecuados para transmitir su mensaje; es decir, los codifica para poder enviarlo de manera entendible -siempre que se maneje el mismo código entre el emisor y el receptor- al receptor. No existe un iniciador en el proceso comunicativo, a lo sumo existe una instancia primaria de emisión verbal -que se confunde con el que habló primero- pero la comunicación debe ser entendida como un proceso dinámico y circular, sin principio ni fin. Podemos iniciar el acto comunicativo preguntando la hora a alguien, pero inevitablemente la comunicación comenzó mucho antes, al ver a la persona, al acercarse prudentemente a la distancia mínima -Proxémica- de dos personas desconocidas, al mirar a la persona a los ojos o al insinuar que se quiere hablar. Como se puede ver, la comunicación no se limita al habla o a la escritura: es un complejo proceso interminable de interacción mutua.

Receptor o decodificador: Es el punto (persona, organización) al que se destina el mensaje, realiza un proceso inverso al del emisor ya que en él está el descifrar e interpretar lo que el emisor quiere dar a conocer. Existen dos tipos de receptor, el pasivo que es el que sólo recibe el mensaje, y el receptor activo o perceptor ya que es la persona que no sólo recibe el mensaje sino que lo percibe, lo almacena, e incluso da una respuesta, intercambiando los roles. En este caso, donde un receptor o perceptor se transforma en emisor al producir y codificar un nuevo mensaje para ser enviado al ente emisor -ahora devenido en receptor- es donde se produce el *feed-back* o retroalimentación; y es lo que comúnmente sucede en cualquier comunicación interpersonal.

Código: Es el conjunto de reglas propias de cada sistema de signos y símbolos de un lenguaje que el emisor utilizará para transmitir su mensaje, para combinarlos de manera arbitraria y socialmente convenida ya que debe estar codificado de una manera adecuada para que el receptor pueda captarlo. Un ejemplo claro es el código que utilizan los marinos para poder comunicarse; la gramática de algún idioma; los algoritmos en la informática, todo lo que nos rodea son signos codificados.

Mensaje: Es el contenido de la información (contenido enviado): el conjunto de ideas, sentimientos, acontecimientos expresados por el emisor y que desea transmitir al receptor para que sean captados de la manera que desea el emisor. El mensaje es la información debidamente codificada.

Canal: Es por donde se transmite la información-comunicación, estableciendo una conexión entre el emisor y el receptor. Mejor conocido como el soporte material o espacial por el que circula el mensaje. Ejemplos: el aire, en el caso de la voz; el hilo telefónico, en el caso de una conversación telefónica. Cuando la comunicación es interpersonal -entre personas y sin ningún medio electrónico de por medio, como una conversación cara cara (de ahí "interpersonal")- se le denomina Canal. Pero cuando la comunicación se realiza por medio de artefactos o instancias electrónicas o artificiales, se le denomina Medio. Por ejemplo: Una charla de café, Canal; Una llamada telefónica o un mensaje de texto, un Medio. Los medios de comunicación masiva -TV, Radio, Periódicos, Internet, etc.- tienen por canal a un Medio.

Referente: Realidad que es percibida gracias al mensaje. Comprende todo aquello que es descrito por el mensaje.

Situación: Es el tiempo y el lugar en que se realiza el acto comunicativo.

Interferencia, barrera o ruido: Cualquier perturbación que sufre la señal en el proceso comunicativo, se puede dar en cualquiera de sus elementos. Son las distorsiones del sonido en la conversación, o la distorsión de la imagen de la televisión, la alteración de la escritura en un viaje, la afonía del hablante, la sordera del oyente, la ortografía defectuosa, la distracción del receptor, el alumno que no atiende aunque esté en silencio.

Retroalimentación o realimentación (mensaje de retorno): Es la condición necesaria para la interactividad del proceso comunicativo, siempre y cuando se reciba una respuesta (actitud, conducta) sea deseada o no. Logrando la interacción entre el emisor y el receptor. Puede ser positiva (cuando fomenta la comunicación) o negativa (cuando se busca cambiar el tema o terminar la comunicación). Si no hay realimentación, entonces sólo hay información mas no comunicación.

La comunicación para ser efectiva ha de basarse en mensajes claros y en la disminución o eliminación de las llamadas barreras de la comunicación y podemos considerar que los mensajes son eficientes cuando se caracterizan por:

- Ser atendidos,
- Ser comprendidos,
- Ser aceptados, -
- Ser recordados.

Las barreras en la comunicación pueden estar dadas entre otros muchos casos por la incapacidad del emisor en el momento de la codificación a utilizar un sistema de signos comprensibles para los receptores a los cuales está dirigida la oratoria.

Hay tres actitudes que favorecen la comunicación, estas son: la empatía, la congruencia y la aceptación.

La empatía supone la capacidad para ponerse en el lugar del otro, para ver un asunto desde su punto de vista. Esto no implica que se tenga que aceptar la visión de esta persona, sólo que si queremos entender su posición es necesario tratar de ver el asunto como ella lo ve.

La congruencia significa integridad, es decir la coherencia que debe existir entre nuestro pensar, sentir y comportarnos en la relación con los demás.

La aceptación significa la tolerancia y la madurez para aceptar que una persona es como es y no como uno quisiera que fuera.

Otros aspectos que pueden ayudar a una buena comunicación son:

Limitar al máximo los juicios de valor, respecto a tu interlocutor. Si tienes que hacer un señalamiento, hacerlo en positivo. No vayas lamentándote por todas partes. Interésate por los demás, sinceramente. Emplea un tono de voz adecuado y siempre de acuerdo con las circunstancias. Sonríe cuando la ocasión lo requiera. Recuerda que el nombre de una persona es para ella la palabra más agradable que puede escuchar. Habla con sencillez y adaptando tu lenguaje al de tu interlocutor. Conserva la calma en todo momento. Sé buen oyente.

A pesar del papel tan importante que tiene la comunicación en nuestra vida, no siempre se da de manera fácil. Por ejemplo, a veces al comunicarnos con personas con las que tenemos diferencias de edad, de sexo, de escolaridad, podemos pensar que no nos entienden, que no hablamos el mismo idioma; eso nos puede desanimar y hacer sentir incomprendidos, pareciera que hubiera una barrera para relacionarnos.

Estas diferencias, aparentemente nos separan pero si lo pensamos bien y le sacamos provecho a lo que podemos aprender de los demás, lograremos transformar en beneficios esas limitaciones.

En ocasiones, nuestras diferentes formas de pensar y actuar nos pueden llevar a relacionarnos con desconfianza o a vivir conflictos, pero valorar a los demás, aceptar que hay diferencias entre una y otra persona y tratar de comprendernos, puede ayudarnos a superar estos obstáculos. Cada uno de nosotros tenemos el derecho de elegir con quién nos relacionamos, cómo y cuándo. Tenemos también el derecho de esforzarnos para que nuestra relación con los demás sea lo mejor posible, sin perder nuestra dignidad.

Conclusiones

Lo primero en la comunicación es atreverse a hablar con los demás, perder el miedo a expresar nuestros sentimientos, experiencias, sensaciones; para eso, necesitamos ordenar nuestras ideas, de manera que sepamos qué vamos a decir y cómo queremos hacerlo.

Compartir lo que nos pasa y lo que sentimos nos puede abrir muchas posibilidades: decirlo a otra persona nos puede facilitar entender un poco más lo que nos ocurre y hacer frente a los problemas.

Saber escuchar es algo que aprendemos desde pequeños, pero que debemos ejercitar. En ocasiones ocurre que sólo escuchamos lo que nos agrada o nos conviene; si sentimos que algo de lo que nos están comunicando nos puede herir o molestar, preferimos ignorarlo. Por eso, es importante que cuando escuchemos, lo escuchemos todo, con atención y hasta el final. Debemos pensar que escuchar es un arte pues debemos apreciar lo escuchado en todas sus dimensiones, interiorizarlo para poder crear nuestras conclusiones

Si logramos poner en práctica lo anteriormente tratado, seguramente estaremos dando pasos de avances en el proceso comunicativo

Bibliografía.

WIEMANN, M O.; *Comunicación e integración persona*, (2009)

WIEMANN, M O.; *Comunicación en las relaciones interpersonales*, (2006)

GONZÁLEZ MORALES, J. C.; *Comunicación interpersonal. Criterios para una definición*