

PROCESO DE COMUNICACIÓN

La palabra comunicar proviene del latín *comunicare*, que significa poner en común; así, la comunicación tiene como propósito poner en común conocimientos y sentimientos, lo que se logra a través de signos y símbolos tales como la palabra hablada, la señal, el gesto y la imagen.

Comunicación es el proceso mental en el que interactúan un emisor y un receptor para intercambiar las ideas, conocimientos, experiencias y sentimientos que se transmiten a través de un código, un mensaje y un canal adecuado.

DIFERENCIA ENTRE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Cuando recibimos un mensaje, lo decodificamos o desciframos. Si al comprender su significado únicamente obtenemos datos, estamos frente a una información; si cambiamos de actitud y damos al emisor la respuesta correspondiente al mensaje que recibimos, estamos ahora frente a una situación de comunicación. Lo anterior nos permite inferir que la información es unilateral y que no existe en esta respuesta y solo se obtienen datos; mientras que la comunicación es bilateral, puesto que con la retroalimentación se produce un cambio de actitud.

La comunicación en forma de dialogo tiene su origen en la antigua Grecia.

La información proviene etimológicamente del verbo latino *in-formare*, que significa dar forma, poner en forma.

ELEMENTOS

La forma más eficaz de comunicación es la que los lingüistas han denominado circuito del habla. Este circuito consta de cuatro componentes.

EMISOR

El emisor es el que inicia la comunicación; puede ser una persona o un grupo de personas que elaboran y envían un mensaje.

El emisor le da un sello propio a su mensaje, si tomamos en consideración que este posee su propia personalidad con todas sus implicaciones, tales como la cultura que posee o la posición social que ocupa dentro de un sistema social.

El emisor deberá reunir una serie de habilidades comunicativas que le permitan codificar el mensaje en forma adecuada, de tal manera que se pueda entender fácilmente.

Es importante señalar que un emisor no puede comunicar lo que desconoce o no domina.

EL MENSAJE

El mensaje es la información total que el emisor codifica, para ser transmitida por medio del habla, gestos, escritura, pintura, movimientos corporales, señales de humo o banderas, etc.; y que va a ser captada por el receptor.

Por la calidad de un mensaje podemos darnos cuenta de la educación, inteligencia, sensibilidad, etc.; de

nuestro interlocutor.

Consideramos tres factores del mensaje: código, contenido y tratamiento.

Código.– es el conjunto de símbolos que se estructuran de tal manera que tengan algún significado para alguien de ahí que para que el receptor entienda la información que le transmite el emisor.

Es importante destacar que la comunicación humana necesita de manera definitiva de un código para realizarse.

El contenido.– el contenido del mensaje está integrado por el material seleccionado por el emisor para expresar su propósito

Tratamiento.– es la forma de expresión del mensaje, implica varios criterios y decisiones por los que puede optar el emisor con relación al código y al contenido del mensaje. El tratamiento implica dos factores:

1.– La personalidad del emisor, esto es, sus cualidades psíquicas heredadas y las características heredadas que hacen al hombre original

2.– El emisor debe tomar en consideración las características objetivas y subjetivas del receptor en el momento de adaptarse a su coeficiente intelectual y emocional, de tal manera que el receptor tenga la suficiente capacidad para asimilar la comunicación.

Un mensaje debe reunir determinadas características para que funcione bien:

1.– El mensaje debe formularse y entregarse de tal manera que capte la atención del receptor

2.– El mensaje debe utilizar signos y un código común al emisor y al receptor para transmitir el significado

3.– El mensaje debe despertar necesidades de la personalidad del receptor y sugerir alguna manera de satisfacer dichas necesidades

4.– El mensaje debe sugerir para satisfacer esas necesidades una forma adecuada a la situación en la que se encuentra el receptor en el momento en que es impulsado a dar la respuesta deseada.

CANAL

Es el vehículo por medio del cual se transmite, recibe o difunde el mensaje: podemos clasificarlos en naturales o artificiales.

Los Canales naturales son los que el hombre posee de una manera innata, y con los que se relaciona con el exterior (vista, tacto, gusto y olfato)

Los canales artificiales son los que el hombre ha creado para transportar los mensajes a través del tiempo y el espacio.

EL RECEPTOR

Es la persona que recibe el mensaje del emisor. Se conoce al receptor también como decodificador, descifrador, intérprete, preceptor y destino.

Las habilidades consisten en saber escuchar, poder leer el mensaje y emplear la reflexión o el pensamiento

para decodificar de manera adecuada el mensaje.

Las actitudes del receptor pueden afectar el mensaje en pro, en contra o en forma neutral, con una participación activa o pasiva, de lo que va a depender que el mensaje sea efectivo.

El receptor juega un papel muy importante al realizar una comunicación puesto en que determinado momento si el receptor no recibe el mensaje, sencillamente no hubo comunicación.

BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

Las barreras de comunicación pueden ser de distinta naturaleza, razón por la cual se les ha clasificado en: físicas, fisiológicas, psicológicas, semánticas, administrativas, etc.

Las barreras físicas se producen cuando falla alguno de los medios físicos que se han utilizado para transmitir o recibir el mensaje.

Las barreras fisiológicas se atribuyen a las deficiencias orgánicas de la persona emisor o receptora.

Las barreras psicológicas constituyen el resultado de las diferencias de personalidades entre el emisor y el receptor, puesto que cada persona emite e interpreta los mensajes con base en sus valores, prejuicios, normas, hábitos, costumbres, etc.

Las barreras semánticas se hacen patentes cuando los signos que se usan para comunicación tienen distinto significado para el emisor y receptor, pues cada quien interpreta las palabras de manera diferente y con base en sus vivencias y acervo cultural.

Las barreras administrativas surgen debido a una mala estructura administrativa en las organizaciones una mala planeación o deficiencia en los canales operacionales o de mando.

Las barreras filosóficas se ponen de manifiesto cuando existen diferentes formas de pensar entre una persona y otra, un grupo social y otro, un pueblo y otro, un país y otro. Esto se debe a las diferentes formas de interpretar tanto al mundo como a la vida.

LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

El diálogo se define como el proceso de intercambio de información, mediante la comunicación oral, en una relación entre dos o más personas.

Todo diálogo tiene una intención o propósito si consideramos que cada uno forma parte de una secuencia de actos. Los diálogos pueden tener como finalidad:

- a) Informar o difundir noticias, conceptos, datos, etc.
- b) Resolver problemas y ayudar en la toma de decisiones.
- c) Proponer puntos de vista o inculcar un patrón de conducta.

Las necesidades que propician los diálogos pueden ser:

- a) En cualquier relación de persona a persona.
- b) En una consulta médica, o junta con padres de familia.

c) En una relación padre–hijo, maestro–alumno.

Pare tener éxito en el dialogo es indispensable contar con las siguientes condiciones:

a) Disposición al cambio.– Ajustar nuestras ideas en función de las necesidades humanas mediante el intercambio de experiencias e ideas.

b) La existencia de un código común.–La conveniencia de usar el mismo léxico, en su defecto, ajustarlo hasta tener una codificación común.

c) contemplación de un modo de referencia reciproco.– Observar diversas suposiciones acumuladas a través del tiempo.

d) Respuesta o retroalimentación.– Es el medio que permite corregir o corroborar la interpretación que una persona da el mensaje de la otra.

e) Libertad de expresión.– Al existir un clima de confianza y seguridad, los interlocutores se sienten con mayor libertad de expresarse, sin temor de ser rechazados o menospreciados.

f) La redundancia.– Consiste en la repetición y formulación de los datos, indispensable para transmitir y recibir información.

ALGUNOS PROBLEMAS EN EL EMISOR

Los problemas que provocan las interferencias son:

- Emotividad excesiva.–Esta interferencia se presenta cuando el receptor se concentra en las manifestaciones exteriores mas que en el contenido del mensaje.
- Emotividad limitada.– Consiste en la perdida del interés hacia el mensaje por parte del receptor.
- Extemporaneidad.– Este problema se produce cuando un mensaje es enviado demasiado tarde.

ALGUNOS PROBLEMAS DEL RECEPTOR

- Actitudes contrarias.– Se basan en experiencias o en posiciones heredadas, o bien tenemos ciertos prejuicios o nos encontramos predispuestos; todo esto impide que un mensaje se perciba.
- Establecimientos de conjeturas.– Cuando el oyente no permite al informante expresarse libremente interrumpiéndolo de manera constante, el mensaje resulta totalmente incomprensible.
- Suspicacia o falta de aceptación del emisor.–La suspicacia y desconfianza son obstáculos muy frecuentes y varias, producen barreras entre el emisor y el receptor.

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN HUMANA

(EL LENGUAJE ORAL Y ESCRITO)

La comunicación humana es un fenómeno intrínsecamente social. Desde las primeras comunidades humanas el hombre ha tenido necesidad de comunicarse para interactuar en su grupo social y así resolver los retos que desde siempre le ha planteado el deseo de sobrevivir.

El hombre fue capaz de hablar a partir del momento iluminado en que discriminó los sonidos y los aplicó primero a determinados objetos que formaban parte de su entorno y, posteriormente, a ideas cada vez más subjetivas y abstractas que emanaban de los sentimientos y vivencias que formaban el bagaje de experiencias de que era objeto o sujeto.

El siguiente paso era tener la capacidad de enlazar estos sonidos y articularlos, es decir, unirlos unos con otros. Así se conformó el lenguaje articulado. Desde su inicio el lenguaje hablado tuvo y ha tenido las siguientes características inherentes: es convencional, táctico y arbitrario.

- Convencional.– Porque existe acuerdo de aceptación entre los hablantes de una determinada lengua para nombrar los objetos.
- Arbitrario.– Porque los creadores de una lengua usaron su árbitro, no la relación lógica para nombrar a un objeto de acuerdo al gusto o a la circunstancia, lo cual es arbitrario.

La lengua escrita surgió mucho tiempo después que la oral, cuando el pensamiento de hombre ya había evolucionado y sus necesidades de intercomunicación se fueron complicando también cada vez más, sobre todo en las actividades económicas.

CONCLUSIÓN

La creación del lenguaje oral antecedió al escrito y que ambos surgieron del desarrollo del pensamiento humano y sus diferentes estados evolutivos y del desarrollo paulatino de la conciencia del hombre y de cubrir sus necesidades de cualquier tipo, incluidas desde luego las de la comunicación.