

Instituto Superior de Ciencias Médicas “Carlos J. Finlay”.

Artículo

Un modelo interactivo para la comunicación sociopsicológica.

An interactive model.

(1) Fermín Roca Morales (2) Luisa M. Serrano González (3) Olga Lidia Cuba Yordi.

1. Profesor auxiliar en Psicología, adjunto del Centro de Desarrollo de las Ciencias Sociales y Humanísticas en Salud, en el ISCM “Carlos J. Finlay” Instituto Superior de Ciencias Médicas “Carlos J. Finlay”. Carretera Central Oeste, CP. 70100, AP 144, Camagüey, Cuba.
2. Especialista de Segundo Grado en Anatomía Humana. Profesor Asistente. Master en Medicina Natural y Tradicional.
3. Especialista de Primer Grado en Anatomía Humana. Profesor Asistente. Master en Medicina Natural y Tradicional.

Resumen

El artículo analiza el proceso de comunicación a partir de un enfoque epistemológico diferente al del determinismo lineal de causa y efecto. Se parte del determinismo circular y sistémico para analizar los fenómenos sociopsicológicos. Se define el proceso comunicativo como vínculo entre sujetos, que propicia una interacción en constante movimiento. A partir de este criterio se hace un análisis de algunos modelos de la comunicación; desde el creado por Aristóteles hasta el llamado modelo clásico de la comunicación. Los autores critican estos modelos y llegan a la conclusión de que no son idóneos para comprender la comunicación con el enfoque por ellos propugnado; por lo que plantean un nuevo modelo para explicar la comunicación que se da cara a cara entre las personas en los distintos contextos donde interactúan.

Palabras clave: COMUNICACIÓN.

Modelos teóricos para explicar la comunicación.

La palabra comunicación proviene del latín communis, que significa común por lo que comunicarse quiere decir establecer comunidad con alguien. La comunicación es un proceso realizado en casi todos los aspectos de la vida humana. Desde los albores de la humanidad, el hombre buscaba la forma de comunicarse a través de los distintos medios que iban desde los gestos, la voz, los caracoles, los tambores, señales de humo, etc. En la medida que se produce el desarrollo de la civilización fueron evolucionando las formas y los sistemas de comunicación.

Existen muchas definiciones sobre qué se entiende por comunicación. Estos conceptos dependen fundamentalmente de la concepción filosófica, metodológica y teórica del autor.

La comunicación es un proceso de interacción social, las relaciones sociales no existen al margen de la actividad real y la comunicación entre las personas.

En nuestra concepción la comunicación la definimos como un proceso que establece un vínculo entre sujetos. Entendiendo por vínculo una estructura de interacción compleja sujeto-sujeto no en forma lineal sino en espiral, donde cada vuelta produce una realimentación de los mensajes cognitivos y afectivos-volitivos.

Este proceso lleva implícito, la palabra, el lenguaje corporal, el tono de la voz, el escuchar y comprender. Es un proceso muy dinámico y circular. Por lo que hemos explicado la comunicación es un proceso de doble vínculo, que permite intercambiar ideas, pensamientos, significativos, vivencias: emociones, sentimientos y ejercer una influencia en la conducta de los sujetos participantes.

Cuando analizamos la comunicación como una estructura circular entre sujetos, partimos de un enfoque epistemológico distinto al planteado por el determinismo mecanicista y causal de los fenómenos. Partimos de una concepción sistémica que concibe los fenómenos de lo real de forma circular.

Según este enfoque, los fenómenos actúan en interacción continua unos respecto a los demás; el comportamiento de uno influye de alguna manera en el comportamiento de los otros de forma recíproca.

Según palabras de K.S. Stanislavski, la comunicación supone un “reflujo”; cada uno de los actos se manifiesta como acto conjugado, en el cual las acciones de los participantes forman un todo con cualidades nuevas en comparación con las acciones de cada uno de ellos. (1)

En correspondencia con esta posición que sustentamos sobre el proceso de comunicación, como vínculo entre sujetos, partiendo del principio circular de la realidad, los modelos tradicionales no resultan adecuados para explicar este fenómeno.

Se ha diseñado una gran variedad y un número elevado de modelos científicos.

Algunos de estos modelos son los siguientes:

Aristóteles elaboró uno de los primeros modelos de la comunicación, antes de nuestra era. El planteaba que la retórica tenía tres componentes:

El que habla > El tema > El que escucha

El que escucha es la persona a la que va dirigido el mensaje. Hacía énfasis en que el auditorio es muy importante en la formación del mensaje.

Pasaron varios siglos sin que ningún científico se ocupara de elaborar un modelo para explicar el proceso comunicativo.

Fue en el Siglo XX que el norteamericano Laswell trabajó sobre la base del modelo de Aristóteles e introdujo nuevos elementos.

Laswell se preguntaba:

¿ Quién?

¿ Dice qué cosa?

¿ Por qué canal?

¿ A quién?

¿Con qué efecto?

Como aporte este investigador introduce el concepto de canal, como soporte o medio de comunicación y de efectos. Con estos elementos Laswell inicia sus estudios en el complicado fenómeno de la comunicación.

En consecuencia con el desarrollo tecnológico de esta época, surgen nuevos estudios y modelos teóricos para explicar la comunicación. Uno de ellos fue el creado por Claude Shannon y W. Weaver para describir la teoría matemática de la comunicación.

Este modelo introduce elementos hasta entonces no conocidos en los anteriores, relacionados con los aspectos tecnológicos de este proceso como son: el trasmisor, los ruidos y el receptor.

Como se puede apreciar, este es un modelo eminentemente tecnológico dirigido a la incipiente radio y televisión de esta época. Sus postulados teóricos dirigidos a los problemas de la transmisión del mensaje.

El modelo que elabora luego Weaver se acerca más a la humanización del proceso comunicativo y define el problema en tres niveles:

- Nivel A : El problema técnico ¿ con qué precisión se pueden transmitir los símbolos de la comunicación ?
- Nivel B: El problema semántico ¿ con qué precisión concuerdan los símbolos transmitidos con la significación deseada ?
- Nivel C: El problema de la efectividad ¿ con qué efectividad influye favorablemente el significado recibido en la conducta ?

Para Weaver el modelo de Shannon estaba dirigido al nivel A.

El modelo clásico de la comunicación basado en todos estos conceptos referidos por los investigadores.

Los elementos fundamentales que se aprecian en este modelo son : el emisor o fuente, el receptor o destino, el canal y la retroalimentación.

Estos modelos tienen, como base , el determinismo lineal mecanicista de causa y efecto de los fenómenos; la relación entre los componentes es rígida y unidireccional.

La comunicación humana, sociopsicológica , no se produce entre un emisor y un receptor, sino como hemos planteado, se lleva a cabo entre sujetos que son portadores de personalidad y de un cerebro humano que es la base funcional de la psiquis de las personas que se comunican.

Además estos modelos hacen abstracción de que el hombre , tiene una esencia social y se expresa en un escenario social con su diversidad y riqueza, en la cual establece su interacción con los demás.

En la comunicación sociopsicológica el vínculo se produce en diferentes niveles: puede ser entre un sujeto individual y otro sujeto individual, o entre un sujeto individual y uno grupal como sucede en la comunicación del profesor con el grupo de estudiantes o entre sujetos conjuntos (vínculo intragrupal).

En estos modelos despersonalizados que parten de los conceptos de emisor y receptor para explicar el proceso de comunicación entre seres humanos, se obvia el aspecto ético de la comunicación . Reiteramos que la comunicación se realiza entre sujetos, portadores de personalidad, con su individualidad, sus valores propios, sus sentimientos e intereses , su concepción del mundo, etc ., y no entre un emisor y un destino.

La comunicación se lleva a cabo mediante formas y medios típicos de determinada personalidad; es en las relaciones con otras personas que se expresan los valores vitales y es la personalidad y no una fuente o emisor quien crea de una forma consciente y activa las leyes de la comunicación.

Desde su punto de vista debemos reafirmar lo humano en la otra persona, en el acto comunicativo y nunca verlo como un simple receptor, más si se trata de

una comunicación como la que se da en la relación médico-paciente o la del profesor con sus estudiantes.

“Lo ético en la personalidad no solo se determina porque esta siga los valores morales, sino, ante todo, por la capacidad de relacionarse con lo humano en la otra persona, por la capacidad de construir y defender unas relaciones dignas de ambos.(2)

Estos elementos negativos que hemos esbozado acerca de los modelos tradicionales de la comunicación fue que lo que nos llevó a la tarea de buscar otro modelo que se ajustara a la esencia del proceso comunicativo real que se da entre las personas y en especial entre el profesional de la salud con las personas a las que asiste para ayudarlas, guiarlas o transformarlas. (3, 4)

En este modelo los sujetos que se comunican aparecen simultáneamente con las funciones de emitir y de codificar la información: cognitiva o afectiva. Cada sujeto tiene a la vez canales para captar la información, que son el visual, el auditivo y el cinestésico y canales para transmitir el mensaje: el canal del lenguaje corporal, el tonal y la palabra, el lenguaje verbal. Todo sujeto normal posee estos canales naturales para la comunicación.

Cada uno de estos elementos tiene su código, su lenguaje, que el comunicador debe dominar para lograr una comunicación eficaz.

El canal para transmitir el mensaje se compone de tres elementos esenciales:

- Lenguaje corporal
- La entonación
- Lenguaje verbal

Según las investigaciones de la programación neurolingüística, la palabra representa el 7%, el tono de la voz el 38% y el lenguaje corporal 55% del mensaje que se trasmite.

Estos componentes han existido siempre en el proceso de comunicación; pero erróneamente hasta hace muy poco, se le daba el mayor valor a la palabra.

Esto no quiere decir que la palabra no sea importante; es de sumo valor para la comunicación y más cuando la utiliza un profesional, en su labor, que no la usa por el simple hecho de pronunciarla, sino para transmitir algún significado o sentido determinado al sujeto que la recibe.

Por esto tiene una gran connotación que el comunicador tenga dominio de su lengua materna; para que pueda seleccionar y utilizar las palabras adecuadas en cada acto comunicativo.

Todo profesional de la salud, que tiene como uno de sus instrumentos fundamentales para realizar su actividad, la comunicación, debe aprender a hablar bien; tener un amplio vocabulario, desarrollar la capacidad expresiva para poder transmitir con precisión sus ideas, conocimientos y emociones. (5).

El lenguaje no sólo sirve para describir la realidad, sino que crea la realidad. (6)

J.O. Connor y T. Seymor (3) plantean en relación con el papel de la palabra en el proceso comunicativo; “ hablar no cuesta nada, según se dice las palabras tienen el poder de evocar imágenes, sonidos y sentimientos en el oyente o el lector.

Los buenos comunicadores explotan los puntos débiles y fuertes del lenguaje; la habilidad de emplear el lenguaje con precisión es esencial para cualquier comunicador profesional. Ser capaz de emplear las palabras precisas que tendrán significados en las manos de los demás y determinar exactamente lo que una persona quiere decir con las palabras que usa, son habilidades valiosísimas en la comunicación “. (7)

Por lo antes referido podemos decir que la palabra, es para la comunicación como la sal para la comida, aunque se echa poca cantidad es un elemento vital para el buen gusto.

El otro elemento: el tono de la voz. Nuestra propia voz es algo que nos resulta familiar. Quizás muchos han tenido la posibilidad de escuchar su voz grabada; muchas personas reportan que cuando oyeron su voz por primera vez, primero tuvieron una sensación de de extrañeza, de estar oyendo algo ajeno; pero a la

vez tenían la impresión difusa de que esa era su voz. También otra persona que la escucha tiene una percepción peculiar de ella.

El tono de la voz es un elemento de gran peso, que influye en el cómo se dicen las cosas. El mismo al ser utilizado para establecer el vínculo comunicativo con el otro sujeto, va a producir un impacto positivo o negativo en la psiquis y la personalidad del otro. Una vez monótona, aburrida, poco expresiva y con un volumen bajo, provocará efectos desagradables al que la percibe; por el contrario un tono expresivo, modulado, regular, agradable, con ritmo y pausas necesaria estimula al sujeto que la percibe y produce efectos positivos.

Por la calidad de la voz se puede identificar muchas de las características del comunicador.

El cuerpo también habla con la voz de la postura corporal, este es el llamado lenguaje corporal.

La postura corporal tiene más influencia que las palabras en el proceso comunicativo. La expresión del rostro, la postura, el gesto con elementos que le dan fuerza y poder a la comunicación.

Entre las partes más destacadas, relacionadas con el lenguaje corporal tenemos la cabeza: el rostro, la boca, las cejas, la frente que encierran gran expresividad. El rostro, la más expresiva por lo general; región siempre visible a otros, que constituye un punto de contacto con el exterior. La mímica facial capaz de expresar por sí misma los estados de ánimo, sentimientos, emociones es significativa en el lenguaje corporal.

Los gestos constituyen otro medio de expresión de la afectividad. Wolf los define como movimientos expresivos del cuerpo de intensidad variable. Abarcan desde un pliegue apenas perceptible, hasta un temblor agitado, en el que puede participar todo el cuerpo. Es todo movimiento corporal; pero se pueden distinguir dos: las posturas corporales y los ademanes o gestos propiamente dichos.

Las extremidades también intervienen en las posturas corporales: el movimiento de los brazos, las manos; las extremidades inferiores: movimientos al caminar rápidos, lentos, seguros o inseguros, etc.

Entre estos 3 elementos para transmitir los mensajes debe existir un balance, una armonía para lograr una comunicación eficaz, capaz de ejercer una acción en los sujetos implicados en ella.

Hemos podido observar, en varios profesionales de la educación y la salud, dificultades en algunos de estos componentes y en otros casos en todos los componentes: deficiencias en el componente lingüístico, sintáctico, semántico, en la dicción, falta de precisión y claridad.

Dificultades en la entonación: un tono llano, lineal, monótono, que produce cansancio, aburrimiento, etc ; dificultades en el lenguaje corporal: gestos inadecuados, movimientos poco elegantes, no correspondencia entre el lenguaje corporal y el verbal, y otros.

El ser humano ha desarrollado 3 canales primarios para captar o percibir la información mediante el proceso comunicativo.

- El canal visual
- El canal auditivo
- El canal cinestésico

El sujeto normal tiene estos tres canales primarios que funcionan simultáneamente, o sea, que toda persona es a la vez visual, auditiva y cinestésica; pero por lo regular predomina uno de estos tipos de vías.

La persona visual capta mejor viendo, mirando; el auditivo escuchando y el cinestésico por las sensaciones, las emociones, los sentimientos y el tacto.

El buen comunicador debe conocer el tipo de canal dominante en el sujeto con el cual se comunica, para poder establecer una mejor sintonía y poder ejercer el efecto deseado, de acuerdo con los motivos y los objetivos de la comunicación.

Las personas que emplean palabras y frases relacionadas con la vista, son visuales. Cuando se comunican tienden a alejarse del otro para verlo mejor; los que usan palabras vinculadas a los sentimientos y sensaciones son cinestésicas. Tienden a acercarse y tocar al otro.

Es muy importante que todo profesional que utiliza como uno de sus instrumentos de influencia y relación la comunicación, domine el lenguaje de estos canales para poder tratar con eficacia a los demás .(7)

Para el profesor es indispensable dominar esto, pues en un grupo de estudiantes hay tantos canales como individuos hay en el grupo, por lo que debe movilizar y estimular los mismos, con los diferentes medios a su alcance: trasladarse por el local , y gesticular en la forma adecuada, variar el tono de la voz, aproximarse a

las personas, usar de manera adecuada los medios audiovisuales, usar palabras “visuales “, “auditivas”, “cinestésicas “ etc. (8, 9)

Si no tiene en cuenta estas características se arriesga a que parte de la audiencia no lo escuche.

Conclusiones

Como podemos apreciar en este nuevo modelo, que se sustenta en los modernos conocimientos de la programación neurolingüística y los avances en la teoría de la comunicación, se introducen nuevos conceptos: se elimina la concepción impersonal y obsoleta de emisor-receptor y se plantea la concepción de sujeto de la comunicación. Emisor y receptor son funciones del sujeto en el proceso de comunicación, que están en constante cambio.

Se plantea una nueva concepción en cuanto a los canales que utiliza el individuo para comunicarse: para captar la información y para llevar el mensaje.

Se parte de un enfoque epistemológico distinto al ver la comunicación de forma sistémica, a partir de la visión que concibe la realidad de forma circular.

Estos son los elementos esenciales de este modelo de la comunicación, que no es algo acabado ni mucho menos; que es susceptible de enriquecerse con nuevos conocimientos; por lo que solicitamos a todo el que lea este trabajo con buena voluntad, que nos haga llegar sus sugerencias e ideas.

Summary

The article analyzed the communication process starting from an epistemological focus different from the linear determinism of cause and effect. It is started from the circular and systemic determinism to analyze the socio – psychological phenomena. The communicative process is defined as bond among fellows that propitiates an interaction in constant movement. Starting from this approach an analysis is made of some models of the communication, from the one created by Aristotle until the classic model of the communication. The authors criticize these models and they reach the conclusion that they are not suitable to understand the communication with the focus for they advocated, for what they outline a new model to explain the communication that is given face to face among people in the different contexts where they interact.

Key words: COMMUNICATION

Referencias bibliográficas

1. Lomov B.F. El problema de la comunicación en Psicología. Edit. Ciencias Sociales. 1989. p.6
2. González R.T. Personalidad, comunicación y desarrollo. Edit. Ciencias Sociales. 1996. p.32.
3. Connor J.O., Seymour J. Introducción a la programación neurolingüística. Edit. Urano. 1996. p15.
4. Sainz Leyva , lourdes. La comunicación en el proceso pedagógico: algunas reflexiones valorativas. Rev Educ Med Sup 2001; 1 (98): 27
5. Murducowics R. Los medios de comunicación y la educación: Un binomio posible. Rev Iberoam en Educación 2001; 26: 97.

6. Trujillo S.W. La comunicación oral : aspectos característicos. Rev Cub Educ 2000; 101: 27.

7. Sanabria G. ¿Hemos avanzado en la comunicación salud? Rev Cub Salud Púb 2000; 2: 48

8. Menéndez de Dago H. Problemas de la adolescencia: Comunicación con el adolescente. Edit. Academia. 1996. p6.

9. Arieza Londoño C, Velásquez López DL. La conversación: un juego complicado, Rev.Ciencias Humanas 2001; 28(8): 65.

Bibliografía

González V.M. Psicología para Educadores. Edit. Pueblo y Educación. 1996. p18.

González V.B. Breve historia de la comunicación. ENSAP. 2003. p.4.

Trilles Rodríguez J. Comunicación organizacional. Selección de lecturas. Edit. Felix Varela. 2001. p .3.