

Mundo Lector

EDICIÓN 36

MARZO 2007

DEL OTRO LADO DEL MUNDO

**CADA VEZ MÁS CERCA
DEL FENÓMENO CHINO**

**CONTINÚA LUCHA
ENTRE TITANES
FINANCIEROS**

COMUNICACION

**EL IMPORTANTE ROL
DE SABER ESCUCHAR**



**LOS NECIOS DEL MICRÓFONO
Y SU EGO DESMESURADO**

ISSN 1794-368X



36

PLANETARIO DISTRITAL: EL GRAN OLVIDADO

COMUNICACIÓN

Algunos viejos consejos para jóvenes consejeros

RAFAEL AYALA SÁENZ



Alexander Romanovich Luria afirmaba que cada palabra de un idioma no sólo designa un objeto, sino que efectúa un trabajo mucho más profundo: separa el rasgo esencial de ese objeto, es decir, que lo analiza. Esta función de separación del rasgo característico o de abstracción del rasgo es la tarea más importante de la palabra.

En el caso de la palabra comunicación, este principio funciona perfectamente.



Común es la raíz de la palabra, que contiene el rasgo esencial de este vocablo. Significa "que es de varios, recibido por todos o la mayoría". De este sema deriva la palabra comunidad, que alude a un conjunto de personas que habitan un lugar que por diversas razones percibe que les pertenece

o son parte de ella. Un sentido más específico la relaciona con la reunión o congregación de personas que viven unidas bajo ciertas reglas para obtener ciertos propósitos. El objetivo o necesidad que los individuos tienen en común es lo que determina el poder de convocatoria para construir la comunidad.

Las personas integrantes de una comunidad suelen ver con más facilidad lo que los diferencia o los distancia que aquello que los une o los puede llegar a convocar. Los acuerdos no existen per se, hay que construirlos mediante estrategias de participación que le ayuden a descubrir lo que la comunidad comparte o tiene en común. Tarea que empieza con la creación de escenarios en los que exista la oportunidad de ejercer el derecho a la libre expresión.

Es en este contexto donde la comunicación adquiere su sentido de medio que permite a dos o más personas intercambiar puntos de vista a través de un proceso en el cual se ven relacionados el emisor, que es la persona que envía el mensaje, y el receptor, que es la persona que lo recibe y que a su vez se vuelve emisor, el cual lo manda a través de un canal por medio de códigos. La comunicación es el proceso que nos permite construir acuerdos.

Ser líder, queda claro, no es ser intermediario sino mediador. La primera tarea de un líder, joven o adulto, es asumir el rol de mediador, entendido en el sentido que define Jesús Martín Barbero: "El intermediario establece relaciones entre creadores y públicos, entre políticos y electores, o entre gobernantes y gobernados. Las relaciones que propone no son de uso, de apropiación o de goce, sino de obediencia, reverencia y culto. El mediador, en cambio, se sabe socialmente necesario; busca la participación de la gente en la historia común. Descentra la cultura, la política y la economía; activa la capacidad de la gente para analizar, criticar, proponer".

Un buen mediador es, ante todo, un buen investigador cuya curiosidad lo lleva a preguntarse y contestar cuáles son los modos de interactuar de la cultura de la comunidad que

pretende influenciar; otra tarea es la de decodificar e interpretar los diversos códigos de comunicación que usan y cómo los usan, y finalmente debe plantear una estrategia de comunicación que involucre la participación de los individuos como los agentes y no los convidados de piedra. Desde una perspectiva contemporánea de la comunicación, queda claro que un buen líder no figura sino que gestiona la participación y se vuelve partícipe del proceso y no exclusivamente busca protagonizar o acaudillar.

Los seres humanos necesitamos de la comunicación porque nacemos trascendentalmente solos. Aunque somos el mamífero que tarda más tiempo en desprenderse del cuidado de sus padres, en realidad, al representar cada uno una entidad única y no autosuficiente, requerimos de los otros para satisfacer nuestras necesidades y para poder SER. Esta dependencia impide aislarnos del medio natural, sistema social y cultural al que pertenecemos; ni siquiera un ermitaño es autosuficiente porque se vale de lo que la naturaleza provee para su subsistencia. La sensación de la compañía se construye a partir de la interacción social y su producto son las relaciones sociales. A toda relación le antecede un conjunto de interacciones que determinan la calidad y profundidad de la relación que se quiere establecer. Toda relación humana que quiera ser cultivada requiere tiempo y espacios. No es cierto que lo importante es la calidad del tiempo compartido, también se requiere una gran cantidad de encuentros que permitan el compartir. Sólo por medio del dar y el recibir de sí mismo y de los otros podemos menguar la sensación de soledad a la que estamos condenados al igual que la muerte.

Y necesitamos de la comunicación porque, además de nacer solos, también nacemos incommunicados. La incomunicación es una característica de la condición humana. Nacemos en culturas y sociedades que nos heredan puntos de vista distin-

tos que condicionan y determinan nuestras maneras de percibir, experimentar y existir; el conjunto de todo lo anterior es lo que



denominamos visión de mundo. Tanta diversidad y diferencia es el origen de los conflictos o malentendidos entre los individuos. Negociar y construir representaciones convencionalizadas es la tarea fundamental del proceso de la COMUNICACIÓN entre los individuos humanos.

La comunicación es un proceso que requiere ser construido como cualquier muralla china o muro de Berlín. No es suficiente juntar a los seres humanos, hay que gestionar la información en las mentes de los individuos para suscitar intercambios que faciliten la comprensión de las ideas planteadas o los puntos de vista argumentados. Nacemos incomunicados porque no compartimos las mismas representaciones, por lo cual todo acto comunicativo arranca desde el malentendido o la confusión. El otro no tiene en su mente nuestra misma representación de la realidad, lo que se convierte en un obstáculo para hacerse entender. El proceso de construir el acuerdo significativo es lento, requiere contextualizaciones, precisión de significados, uso de redundancias y de recursos nemotécnicos que no permitan olvidar los significados aceptados. Así como los acuerdos logrados, también se requiere el diseño de estrategias (lo que se puede hacer en la zona de influencia que depende de mí) y tácticas (lo que se puede hacer en el terreno del otro) comunicativas para gestionar los acuerdos. Es el momento de advertir que no existen acuerdos absolutos, pues en todo acuerdo hay un porcentaje de disenso, y en algunas ocasiones el predominio del disenso es el acuerdo.

INFORMAR NO ES COMUNICAR

Transmitir o divulgar información de manera unidireccional, sin permitir la retroalimentación de los mensajes, no garantiza la construcción de los acuerdos. Se requieren metodologías que promuevan y permitan conocer de qué manera fue entendida y asumida la información divul-

gada, máxime cuando la teoría de la recepción sostiene que no hay receptores inocentes o ingenuos. La escucha activa o silenciosa de un auditorio no garantiza una interpretación uniforme, porque cada persona tiene una experiencia de vida diferente que influye al momento de comprender cualquier información que se recibe. Decir "¿me entendieron?" o "¿sí me hice entender?" no es suficiente, hay que hacer preguntas, proponer esquemas o síntesis emanadas del público para estar seguros acerca del nivel de la comprensión adquirida por éstos.

Los acuerdos tampoco existen per se; por tal razón uno no encuentra la comunicación sino que la construye usando las máximas de la comunicación propuestas por Grice: **cantidad** (decir lo necesario), **calidad** (decir información rigurosamente verificada y susceptible de ser verificada), **pertinencia** (decirlo en el momento oportuno o de acuerdo con una coyuntura específica) y **manera** (ser respetuoso en el trato con los demás, cuidar la forma sin descuidar el fondo). La paciencia es la actitud humana más eficaz para ser usada en procesos en los que se requiere negociar sentidos. Sobre todo se requiere paciencia para escuchar al otro.

COMUNICAR ES ESCUCHAR

Los líderes han creído que hablar es su tarea esencial. En realidad, su rol consiste en escuchar atentamente las necesidades de los otros, sus expectativas, sueños, ideas, propuestas, soluciones, inquietudes. Sólo después de haber guardado este respetuoso silencio es posible crear un discurso que interprete y represente a los demás. Tener tiempo de escuchar al otro contribuye a disminuir los malentendidos y aclarar sentidos que sean fuente de conflictos.

No escuchar al otro siempre será origen de conflicto porque es negarle su derecho a la expresión.

Sumar no es lo mismo que integrar. La integración es una acción que al vincular un nuevo



elemento transforma todo el sistema. Comunicar es integrar porque busca reacomodar las ideas o puntos de vista divergentes en una totalidad ya existente. Diseñar estrategias y tácticas que propendan por la integración de las comunidades es una tarea esencial del líder. Sumar voluntades no deja de ser necesario para obtener votos, pero supone un no intercambio de pareceres necesarios para construir los acuerdos y verificar las reciprocidades.

Toda comunidad, antes de cualquier intervención por parte de un líder, tiene un estado inicial que al finalizar el proceso de liderazgo debe manifestar una transformación, bien sea en los modos de ver, en los modos de hacer o en los modos interpretar. La comunicación debe servir para transformar los ecosistemas sociales. La intención esencial de todo proceso de comunicación es la influencia. Todo acto comunicativo quiere generar en los otros un efecto de cambio que se manifieste en las actitudes cotidianas. Ser parte del principio de que los comportamientos y las cogniciones son modificadas por la presencia o la acción del otro, por lo cual a este tipo de intercambios se le denomina **interacción**.

Entendemos **interacción social** en el sentido en que la definieron Edmond Marc y Dominique Picard en su libro titulado *La interacción social. Cultura, instituciones y comunicación*. El término en su etimología sugiere la idea de una acción mutua, en reciprocidad. "Es la reciprocidad, la conducta en retorno, lo que confiere a las conductas, a la consideración del otro, su carácter de interacción... en la medida en que la percepción del sujeto que percibe es modificada por la espera de una reciprocidad, hay interacción social. Por lo mismo, el hecho de que el sujeto percibido se sienta percibido, puede llevarlo a modificar su apariencia, sus actitudes, sus palabras, sus conductas; es decir, los indicadores que sirven de base a los juicios del que percibe, lo que transforma su percepción; se está entonces en presencia de una interacción social".



La copresencia o el estar frente a frente, "la influencia entre dos sujetos cuando los comportamientos y las cogniciones de uno son modificadas por la presencia o la acción de otro", la retroalimentación o retroacción (*feedback*) son las características fundamentales que definen un proceso de interacción.

La interacción social es la génesis de la expresión. Las experiencias, los recuerdos, las ideas, los sentimientos, las emociones y los estados de ánimo de un ser humano, todos, producto de los procesos cognitivos y cognoscitivos del cerebro, y la activa participación de las facultades del lenguaje, el pensamiento, la imaginación y la memoria, constituyen la base de datos, la información que todos deseamos compartir para proponer o construir intersubjetivas interacciones.



Herramientas de aprendizaje, software educativo para preescolar, primaria y secundaria, textos interactivos, material de referencia en CD ROM, en la web y para servidores locales.



www.karisma.org.com

Karisma apoya la difusión y el buen uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICS) en la educación colombiana y latinoamericana. Con este fin promovemos el uso de soluciones e-Learning, apoyamos la implementación de la educación virtual, colaboramos en temas de edición digital de contenidos (EDC) y acompañamos a empresas e instituciones en sus procesos de entrenamiento y capacitación relacionados con este tema.

kimera@kimera.com
karisma@karisma.org.co

Calle 70 No. 9-95
 Teléfono: 317 0917 Bogotá

No es posible iniciar procesos de transformación si no conocemos al otro o a la comunidad en la que vive; por tal razón también se afirma que comunicar es interpretar. Desde el punto de vista de la semiología, la cultura es el código de los códigos, lo que quiere decir que si deseamos conocer una comunidad debemos hacer un trabajo de decodificación de las claves de los diversos códigos que la constituyen para poder comprender las peculiares reglas de interacción que crean y mantienen las relaciones sociales de dicho grupo.

Además de este tipo de códigos, existen los códigos usados exclusivamente para la comunicación. Para expresarse, el hombre, haciendo uso de la facultad de imaginar y desarrollando su potencial creativo, además de aprovechar el sistema cerebral y la interacción de sus subsistemas, ha creado diversos sistemas de signos, cada uno con su código específico que requiere el conocimiento de sus claves para ser usados efectivamente. Es así como además de los gestos o los movimientos corporales, los seres humanos contamos con la verbalidad, un idioma (oral y escrito), la música, los dibujos, la escultura, la pintura, el grabado, las tiras cómicas, el cine, el teatro, la danza, la ópera, la fotografía, en soportes y formatos analógicos o digitales, para decirles a los otros lo que existe en nuestro subjetivo universo conceptual.

Sin embargo, y a pesar de tan grande abanico de posibilidades, existen incontables ideas, emociones, sentimientos, estados de ánimo, experiencias meramente posibles que no llegan nunca a la posibilidad de la manifestación, que quedan en el inmanente, ambiguo y sugerente silencio a pesar de todos nuestros esfuerzos por tratar de expresarlos.

La expresión se entiende como toda elaboración, emisión o manifestación intencional o espontánea, consciente o inconsciente, de una información esencial acerca de sí mismo, íntima, posible de ser observada e interpretada por otros. La expresión se hace para construir, esta-

blecer vínculos o relacionarse con el entorno y los individuos que lo habitan, y se hace mediante el uso y la comprensión de los códigos y signos integrantes de los códigos creados y difundidos por la comunidad.

El derecho de la expresión requiere y exige tener el derecho al acceso de la información, la diversidad y contrastación de fuentes de información, al intercambio y circulación de información, mensajes o discursos acerca de la realidad.

No es posible comunicarse sin usar signos. Los signos, a través de los cuales nos expresamos, cumplen una triple función: la primera es la sustitución de un objeto por otro, acción que recibe el nombre de representar, la cual puede ser simultáneamente intrínseca (es decir, al interior del cerebro), y extrínseca (que se refiere o alude a un hecho que existe en el entorno); la segunda función del signo alude a la necesidad de transmitir e intercambiar subjetividades, es decir, a la comunicación; la tercera se refiere a la función de imaginar y crear mundos posibles.

Cuando queremos comunicar un signo lo hacemos notar, entendiendo el concepto de notación como el hecho de escribir y transcribir usando el sistema de signos convencionales que adopta una comunidad para expresar conceptos. Todo sistema de comunicación adopta su código de notación. Todas las ideas, sentimientos, emociones, estados de ánimo y experiencias que queramos decir, deben codificarse en las claves, es decir, en las reglas, correspondencias y relaciones específicas del código seleccionado para "hacer notar" lo que queramos expresar.

De todos los códigos, el más generalizado, por estar inherente en el funcionamiento del cerebro, es la lengua. No hay ser humano, por el hecho de contar con los genes de la especie

Homo sapiens, que no tenga la predisposición neurobiológica

para aprender un idioma. Afirma el neurolingüista Alexander Luria que "en las primeras etapas de la evolución humana la lengua estuvo estrechamente



ligada a los gestos, y los sonidos inarticulados tenían diversos significados que dependían de la situación práctica, de las acciones, de los gestos y de la entonación con que era pronunciado (...). El nacimiento de la lengua llevó a que, progresivamente, fuera apareciendo todo un sistema de códigos que designaba objetos y acciones; luego este sistema de códigos comenzó a diferenciar las características de los objetos y de las acciones y sus relaciones, y, finalmente, se formaron códigos sintácticos complejos de frases enteras, las cuales podían formular las formas complejas de alocución verbal".

La expresión verbal de un idioma hace referencia al uso del sistema de la lengua, que puede ser de carácter escrito u oral. Las reglas de uso para cada uno de estos códigos son diferentes, por lo cual no podemos extrapolar las características para compararlas.

La expresión escrita está sometida a las reglas y correspondencias contenidas en los aspectos fonográficos (creación, recreación y uso de grafías y su relación con los sonidos; también tiene relación con las características del diseño de la escritura, cuyo trazo debe tener, como condición necesaria y suficiente, la legibilidad); en la sintaxis (construcción de cohesión, uso de conectores, reglas de conformación de palabras, frases y oraciones); en la semántica (significado, coherencia); en la pragmática (intención comunicativa, perlocución, fuerza elocutiva, efectos comunicativos, sentido), y en reglas transformacionales particulares de cada una de los idiomas.

La expresión oral cuenta con características paraverbales que se definen como la información sonora no lingüística que añade información al texto escrito. Tiene que ver con el uso de las características de la voz: volumen, pronunciación, ritmo del habla, velocidad del habla, frecuencia de palabras, vocalización, interpretación, fluidez, manejo de tonos o entonación, intensidad, pausas y deletreo.

La expresión no verbal hace referencia al uso de los códigos que comunican sin usar la lengua o los idiomas: imágenes, gestualidad, expresión facial, corporal, proxemia y expresión extralingüística.

La gestualidad connota toda manifestación corporal. Encontramos dos tipos de gestos: los representativos, que son convencionales, es



decir que su significado es compartido por una cultura, y los contextuales, cuyo sentido lo determinan circunstancias específicas.

La proxemia hace referencia al significado que atribuye un grupo humano a la distancia y al espacio. Se focaliza en observar y analizar la cercanía entre los cuerpos y el contacto físico con el interlocutor, y al sentido de territorialidad y al desplazamiento en el espacio y las trayectorias que se usan en el momento en el cual una persona se dirige a un interlocutor o a un auditorio.

Lo extralingüístico hace referencia a los rasgos sonoros del habla, que aportan información sobre la edad, la personalidad, el estado de salud, el contexto social, las emociones, los sentimientos y los estados de ánimo del locutor.

El eje temático del campo de la expresión generalmente lo relacionamos con la creación de imágenes y no exclusivamente usando el idioma castellano. Su estudio también connota el uso de la gestualidad, la expresión facial, la kinesis, la proxemia y lo extralingüístico. El profesor integrante de esta área no sólo debe concentrarse en el desarrollo de capacidades de la expresión escrita u oral del español, sino que debe contemplar todos los aspectos anteriormente señalados porque todos están involucrados al momento de querer comunicar o exponer eficazmente una idea, un sentimiento, una emoción o un estado de ánimo.

Todo líder es, en esencia, un semiólogo que debe interpretar la realidad, argumentar sus estrategias y tácticas y proponer ideas que puedan transformar la realidad. Si todo lo anterior no sucede es porque aún no se ha entendido en profundidad la relación entre la política y la comunicación. *M*