

INTRODUCCIÓN

La comunicación es el proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes. En los últimos 150 años, y en especial en las dos últimas décadas, la reducción de los tiempos de transmisión de la información a distancia y de acceso a la información ha supuesto uno de los retos esenciales de nuestra sociedad.

La comunicación actual entre dos personas es el resultado de múltiples métodos de expresión desarrollados durante siglos. Los gestos, el desarrollo del lenguaje y la necesidad de realizar acciones conjuntas tienen aquí un papel importante.

A lo largo de la historia, los medios de comunicación han ido avanzando en paralelo con la creciente capacidad de los pueblos para configurar su mundo físico y con su creciente grado de interdependencia. La revolución de las telecomunicaciones y de la transmisión de datos ha empujado al mundo hacia el concepto de aldea global. Los efectos de estos nuevos medios de comunicación sobre la sociedad han sido muy estudiados. Hay quienes sostienen que los medios de comunicación tienden a reforzar los puntos de vista personales más que a modificarlos, y otros creen que, según quién los controle, pueden modificar decisivamente la opinión política de la audiencia. En cualquier caso, ha quedado demostrado que los medios de comunicación influyen a largo plazo, de forma sutil pero decisiva, sobre los puntos de vista y el criterio de la audiencia.

A continuación en el presente trabajo, se explica de forma detallada y precisa todos los aspectos relacionados con la comunicación, origen, teorías, tipos de comunicación y barreras, hasta llegar a la comunicación moderna, como lo es el avance del Internet, conocido también como la súper autopista de la información.

La comunicación

La comunicación

La palabra comunicación proviene del latín comunicatio y éste a su vez procede del sustantivo comunico, cuya traducción al castellano es participar en algo común. Tanto el sustantivo comunicación, como el verbo comunicar, tiene su origen en la palabra comunis, raíz castellana de la palabra comunidad, la cual significa la participación o relación que se da entre individuos.

El término comunicación como concepto se presta a muchas interpretaciones, las cuales dependen del momento histórico, así como las exigencias políticas, económicas, culturales y sociales del medio en el cual han surgido; esto ha dado origen a una gran variedad de conceptos; entre los cuales se pueden mencionar:

Aristóteles: Señala que comunicación, es un proceso donde se utilizan todos los medios de persuasión que se tengan al alcance para hacernos entender.

Kurt Lewin: Define el proceso de la comunicación, como un complejo sistema de acciones e interacciones personales y grupales, donde un individuo trasmite un mensaje a otro y éste a su vez responde a otro mensaje, lo que genera un proceso circular y continuo.

William Bortot: Expone que la comunicación, es un fenómeno que establece una relación entre dos o más individuos, basada en el intercambio de mensajes y/o ideas, medio a través del cual se desarrollan todas las relaciones humanas.

André Martinet: Es la utilización de un código para la transmisión de un mensaje de una determinada experiencia en unidades semiológicas con el objeto de permitir a los hombres relacionarse entre sí.

David K. Berlo: Es un proceso mediante el cual un emisor transmite un mensaje a través de un canal hacia un receptor.

Como se puede observar, independientemente del autor y momento histórico donde se desarrollan las ideas, todos coinciden en señalar que la comunicación es un proceso por medio del cual los individuos se relacionan entre sí, para hacer del mundo un lugar donde las ideas, los conocimientos, hechos y situaciones sean comunes; en los actuales momentos se habla que el mundo es una gran aldea, pues cualquier acontecimiento que suceda en el lugar de la tierra que fuese y por remoto que éste sea, puede ser visto en forma inmediata por todos los países del mundo.

El origen de la comunicación

Aun cuando la Teoría del Big – Bang ubica el origen del planeta hace unos 4 mil 500 millones de años, no tenemos evidencia científica de la presencia del homo – sapiens en la tierra más allá del año 40 mil a.C. Sin embargo, el creativo Neanderthal (200.000 a.C.) pudo haber sido nuestro ancestro, ya que a pesar de su apariencia más simia que la humana, legó a la humanidad el uso del fuego, un concepto rudimentario de familia, de sedentarismo y de vivienda, así como el desarrollo de instrumentos para la defensa.

No obstante, las investigaciones efectuadas en torno a los lenguajes que usaba el hombre pre – histórico no han podido aportar más que algunas hipótesis sin comprobación. Las más admitidas son: LA DIVINA, LA TEORÍA DE LAS EXCLAMACIONES, LA ONOMATOPÉYICA Y LA MECANICISTA.

LA TEORÍA DIVINA aparece en el Génesis y considera el lenguaje como un don que le fue dado al hombre en el mismo momento de su creación. Al principio, según establece, existía un solo idioma que desaparece por intervención de Dios y que luego genera una máxima confusión en la Torre de Babel.

LA TEORÍA DE LAS EXCLAMACIONES se fundamenta en que el hombre emite sonidos para expresar sus sentimientos, estados anímicos y emociones. Si se observa a un niño en sus primeros años, observamos que se comunica con exclamaciones. Eso debió haber ocurrido al principio y progresivamente fue asociando sonidos con personas y cosas, lo que debió originar los sustantivos y más adelante, cuando fueron avanzando en el proceso, desarrollaron los verbos para expresar las acciones.

LA TEORÍA ANOMATOPÉYICA establece que el origen del lenguaje debió estar en una necesaria imitación de los sonidos que percibían. Así, por ejemplo, imitaban los sonidos de los pájaros y otros animales.

Finalmente, tenemos la **TEORÍA MECANICISTA**, esta se basa en la natural tendencia del hombre a mover sus manos y los músculos faciales en su deseo de comunicarse.

Es posible que todas las hipótesis sean ciertas. Tal vez el hombre usó sonidos, gestos y exclamaciones para comunicarse. El origen divino también es fácil de aceptar para los creyentes, ya que un ser humano normal nace dotado de un aparato fonador – auditor complejo, que lo capacita para la percepción e internalización de los mensajes, en un proceso continuo de aprendizaje que sólo termina con la muerte.

Las evidencias más antiguas de la comunicación humana están sin duda en las pinturas rupestres del paleolítico superior (unos 30 mil años a.C.) y del magdaleniense (unos 15 mil años a.C.). Allí podemos inferir el pragmatismo de un sistema incipiente de numeración y el inicio del lenguaje de contenido estético que va a encontrar su más alta expresión en Egipto, unos 3 mil años a.C. Debemos añadir la escritura cuneiforme de Mesopotamia, unos 3 mil 500 años a.C., la cual nos ha proporcionado los documentos más antiguas de que disponemos.

Sin embargo, el sistema de escritura alfabética no comienza sino hasta el segundo milenio antes de Cristo, atribuido al pueblo fenicio y más concretamente al príncipe Cadmo, contemporáneo de Moisés. La existencia de Cadmo no está totalmente probada. Luego vino la transculturación greco – fenicia y greco – romana, lo que dio origen a las lenguas romances una vez terminado el Imperio de Occidente; y de allí proviene nuestro lenguaje español.

Volviendo atrás en el tiempo, se debe señalar que corresponde al sabio griego Aristóteles la paternidad de la ciencia de la comunicación, en la cuarta centuria antes de Cristo.

En este sentido, es conveniente recordar que el lenguaje es la facultad humana integrada por la lengua y el habla. La primera es un sistema de signos arbitrarios, convencionales y de carácter social. El segundo es el acto individual de un hablante, de acuerdo a las normas establecidas por la lengua. Es el sentido personal de cada emisor.

Cada lenguaje tiene funciones muy específicas, pero esas funciones son comunes en cada uno de los caso 3 mil idiomas vivos que se usan en la actualidad en el mundo. Ellas son:

- DE CARÁCTER EXPRESIVO (emociones y sentimientos).
- APELATIVO (búsqueda de respuesta en el oyente).
- DISCURSIVO (mensajes para afirmar, negar, preguntar, discurrir).
- DE CONTACTO (expresiones que transmiten certeza en la sintonía).
- METALINGÜÍSTICA (análisis del lenguaje).
- ESTÉTICA (búsqueda de goce o emoción artística).

También debemos analizar las funciones del lenguaje desde un punto de vista denotativo y connotivo. Cuando decimos FLOR, podemos referirnos a la parte vegetal que contiene los órganos de reproducción de la planta (denotativo), o a una bella mujer (connotativo).

Todo ello nos hace ver la importancia del dominio del lenguaje para lograr una comunicación amplia y enriquecedora.

Elementos de la comunicación , según Aristóteles

El concepto de proceso debe entenderse como el conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial. Es desde ese punto de vista que debe analizarse la comunicación, partiendo del estudio de diferentes modelos. El primero de ellos, y posiblemente el más conocido es el retórico de Aristóteles (334 – 332 a.C.), quien definió científicamente la comunicación, por primera vez, como la búsqueda de todos los medios posibles de persuasión. El sabio griego organizó su modelo en tres fases:

Después de la muerte de Aristóteles, la comunicación fue olvidada como tema de interés científico. El discurso filosófico se volcó hacia el estudio del alma, pero a partir del siglo XVII hay grandes aportes en la teoría del conocimiento, hasta que en la década de 1.930, en los Estados Unidos, un grupo de científicos sociales se interesaron por los estudios de la comunicación, motivo por el cual se conoce a sus integrantes como los padres de la comunicación. Ellos son: Paul Lazarsfeld, Kurt Lewin, Harold Lasswell y Carl Hovland. Lasswell, concretamente, introduce dos elementos más a los tres mencionados por Aristóteles: el canal en el que se transmiten los mensajes y los efectos que éstos producen.

En la década siguiente, los estudios sobre la persuasión, conducidos por el grupo de Hovland en Yale, como consecuencia de los resultados de la propaganda nazi de la Segunda Guerra Mundial, principalmente llevan a Raymond Nixon a modificar el medio de Lasswell, introduciendo dos elementos más en el proceso: las intenciones del comunicador y las condiciones en que se recibe el mensaje.

Finalizada la hecatombe, dos brillantes ingenieros americanos, Claude Shannon y Warren Weaver, diseñaron uno de los modelos contemporáneos de la comunicación electrónica más usados, que explica por ejemplos, un circuito radiofónico o telefónico.

En la década de los años cincuenta, Wilbur Shramm adapta el modelo anterior al sistema de comunicación humana, sustituyendo transmisor y receptor por comunicador y preceptor. De esta forma se establece que la fuente y el comunicador son una persona, que el preceptor y el destino son otra, y que la señal es el lenguaje. Y así nos ubicamos en el campo de la comunicación humana.

Introduce además el concepto de la codificación del mensaje. Es decir, la colocación de este en una clave cifrada, hecha por el comunicador; y el cifrado o interpretación de esa clave hecha por el preceptor del mensaje. Además el modelo contempla la percepción psicológica del significado del mensaje a diferencia de la recepción física del modelo de la comunicación electrónica: (véase el modelo)

Shramm contempla la posibilidad de que la fuente y el comunicador sean la misma persona, y que el preceptor y el destino sean la otra persona en la comunicación humana. Pero establece como condición esencial para la percepción del mensaje la experiencia común de comunicador y preceptor con la clave y el significado del mensaje. Si los campos de experiencia del preceptor no son los mismos que los del comunicador, no se comprende el significado del mensaje. La utilización de claves (lenguaje, por ejemplo) no comunes, produce las interferencias semánticas, así como las interferencias atmosféricas dificultan la recepción de los mensajes electrónicos.

Corresponde a David K. Balo, en los años 60, efectuar una modificación en el modelo, identificando al codificador y al descifrador independientemente. El codificador que traduce a una clave los propósitos de la fuente y el descifrador que traduce la clave en términos que puedan ser comprendidos por el preceptor. Este concepto es particularmente útil en la información periodística, en cuyo proceso pueden ser diferentes las personas que cumplen las funciones.

Tipos de comunicación

Para el desarrollo de este aspecto se parte de la concepción de Roger Malicot, quien señala que la comunicación es la circulación del pensamiento en tres niveles: el primero, el unidimensional (consigo mismo); el segundo, el bidimensional (con los otros); y el tercero, el tridimensional (yo con los otros, el contexto y el medio).

A continuación indicaremos cada uno de ellos:

- Comunicación Intrapersonal – Unidimensional.
- Comunicación Interpersonal – Bidimensional.
- Comunicación Masiva – Tridimensional.

COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL

A continuación se cita parte del famoso verso del poeta español Antonio Machado.

Converso con el hombre que siempre va conmigo.

A través de él se manifiesta una conversación profunda y personal. Un emisor es receptor de su propio mensaje. El hablante es, al mismo tiempo, audiencia.

Ahora, reflexione un instante y conteste:

¿Ha hablado a solas, como si estuviera pensando en voz alta?

Su respuesta debió ser afirmativa, porque todos los seres humanos se comunican internamente. Emplean la comunicación intrapersonal. Veamos el significado de este término:

Conforme con lo que puede apreciarse en el análisis de esta palabra, este tipo de comunicación ocurre en el interior del individuo.

Veamos a través de un ejemplo extraído de la novela Piedra de Mar de Francisco Massiani.

Pero bueno, ustedes deben haberlo sentido alguna vez y es inútil que yo se los recuerde. Y así, en todo caso no lo han sentido, entonces estoy perdiendo el tiempo, porque es algo que hay que vivirlo, así como el sabor de una pera, de una uva que hay que morder para masticar y conocer su jugo. El jugo del sol. El jugo del Mar, sobre todo, porque a veces parece una naranja exprimida sobre el horizonte, y en la tarde provoca morder el sol, beberse el mar. Levantar la liga que separa al mar del cielo y dejarla temblando en una vibración grave, que despierte millones de peces y los arroje al cielo. O comerse las estrellas que a las nueve parecen fresas. O pasarle la lengua la cielo negro – azul, que debe tener un sabor a limón dulce buenísimo. O cantar a toda garganta Cielito Lindo, hasta quedarse mudo. Y hablo del cielo y del mar y del placer de ver el mar ...

El narrador es el protagonista, nos relata sus vivencias. El centro del universo es el YO y su emisión de mensajes se logra mediante símbolos verbales o representaciones inimaginables. Como vemos la comunicación intrapersonal es íntima y limitada; se da por la vía del monólogo.

El monólogo es una forma expresiva. Es el discurso que un emisor o hablante se dirige a sí mismo. Se emplea también en las obras dramáticas y narrativas para revelar estados de conciencia, conjuntamente con sus respectivos procesos síquicos. Se expresa en primera persona. De allí, el énfasis en el emisor y el predominio de expresiones exclamativas.

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

Cuando dos o más personas hablan, se dice que hay una relación de comunicación. Esta relación recibe el nombre de interpersonal y es el tipo de comunicación que la generalidad de las personas practicamos la mayor parte del tiempo. Ocurre cuando usted establece una comunicación dialogante con otra u otras personas, cuando departe de los familiares, amigos, cuando se solicita orientación de sus asesores en el Centro Local, etc. Esto quiere decir que debe darse dentro del marco familiar, en la comunidad, en una institución, organización o asociación profesional.

La comunicación interpersonal es la forma más primaria, directa y personal de la comunicación. Ella ofrece la oportunidad de que usted y otras personas puedan verse, compartir ideas, interrumpir o suspender el diálogo.

Ella permite no solamente la comunicación a través de la palabra, sino también con gestos, movimientos, además que forma parte del lenguaje. Se trata de una comunicación total, con el interés de crear relaciones profundas y satisfactorias. A través de ella, se logra un elevado grado de interacción y mayores posibilidades de éxito en el intento comunicativo. Implica un cambio de conducta entre el emisor y el receptor del mensaje.

La comunicación interpersonal es un acto creativo, que ofrece, tanto al emisor como al receptor, la posibilidad de una expansión sin límites por vía del diálogo.

El diálogo es la forma más completa de comunicación entre los hombres. Se opone al homólogo, pues sí pone énfasis en el receptor del mensaje, se remite simultáneamente a varios marcos de referencia y con suma frecuencia utiliza oraciones interrogativas. Así mismo, permite la exteriorización de las ideas por medio de la

conversación.

En el siguiente ejemplo demuestra lo antes expresado:

- ¡Buen café! –exclamo saboreándolo– ¿Lo coló usted, viejo?
- No, señor. Lo coló la niña, como el de ayer tarde, que si mal no recuerdo, me hizo usted la misma pregunta. Y se lo mandé con sus saludos, ya que se me olvidaba dárselos
- Buena mano tiene la hija de su padre.
- ¿Y de quién va a ser, pues si no de su padre?
- Quise decir que sí como el doctor tiene buena mano para la medicina, la tiene ella, por herencia, para los quehaceres de la casa. Dígale que le agradezco mucho sus saludos.
- ¡Buena mano y bonita voz! Las dos cosas que adornan más a una mujer.

En este discurso, el soporte fundamental es el diálogo. Hablan dos personajes: Hinojosa y Florentino. A través de su conversación se entra en contacto con un hecho cotidiano: tomar café; asimismo, se revelan sentimientos, ideas, actitudes, emociones, etc. Se conjunta el mundo exterior y el mundo interior. He aquí el valor del diálogo.

Esta forma expresiva permite la comunicación en las más variadas formas. Ello puede ser observado en los siguientes ejemplos:

Suministrar una información: Lo coló la niña como el de ayer tarde...

Expresar una orden, Dígale que le agradezco

mandato o ruego: mucho sus saludos

Hacer preguntas: ¿Lo coló usted, viejo?

Emitir una opinión: Buena mano tiene la hija de su padre

El diálogo no sólo permite establecer conversación, sino que también es empleado en las obras dramáticas, en las de carácter narrativo, en la prensa, radio, cine y televisión.

El diálogo, como se ha visto, es una relación recíproca que se establece entre dos o más seres, que alternativamente expresan sus ideas, sensaciones o afectos. Representa un valioso medio para unificar a los seres, acercarlos, cubrir la distancia entre ellos a través de la emisión y recepción de mensajes portadores de sentido.

El diálogo se destruye cuando no se sabe:

- Oír y entender las razones de los otros.
- Expresar un punto de vista con sosiego, serenidad y equilibrio.
- Respetar y tolerar la opinión divergente.
- Sustituir el prejuicio prepotente por el juicio ponderado.
- Derogar la compulsividad vehemente por el análisis pertinente.
- Subrayar el espíritu de solidaridad en lugar de la estridencia enrojecida.

Para mejorar la comunicación en profundidad, hay que mejorar las relaciones interpersonales.

COMUNICACIÓN MASIVA

Al crecer la civilización y hacerse poderosa, sobrevino la necesidad de nuevos medios de comunicación, cónsonos con ese desarrollo. Así pues, al buscar el hombre su propia trascendencia, utilizó instrumentos que permitieron la extensión de sus sentidos.

De la comunicación directa, personal, se pasa a una comunicación pasiva. Esto quiere decir que cuando las implicaciones del mensaje van más allá de nuestras propias fronteras, se debe recurrir a medios técnicos para ampliar el contenido y la fuerza de lo que se quiere comunicar. Se pasa de la esfera humana a la esfera social y masiva. El proceso comunicacional sigue siendo el mismo, lo que cambia son los medios utilizados. Ya no nos centramos solamente en las personas, sino que se requiere de ciertos instrumentos de carácter técnico para ampliar los contenidos de los mensajes y, en consecuencia, elevar el radio de acción y las posibilidades de lograr mayores efectos.

Esta creación de nuevos medios se dio en forma gradual. Después de la escritura cuneiforme, se produjo una revolución cultural con la invención de la imprenta (siglo XV). Gracias a ella, la palabra escrita pudo llegar a miles de personas, comenzó a hacerse masiva o planetaria. Surgieron luego: el periódico, el alfabeto Morse, el telégrafo y más tarde: el cinematógrafo, la telegrafía sin hilos, la radio, el radar y en 1.940 la televisión.

Esta explosión tecnológica de medios ha transformado la dinámica social, ya que permite la transmisión instantánea de mensajes, a cualquier distancia y a un número infinito de receptores.

La información se hace uniforme porque llega a todo el planeta. Todo el mundo se entera de las reuniones de la OPEP, del alza o baja del dólar, del último grito de la moda, etc.

En el ayer, el hombre era un ser ávido de información: hoy no puede escapar al flujo constante de mensajes que le vienen de todas partes, a través de los medios masivos de información.

El desarrollo de estos medios de comunicación masiva ha planteado nuevas formas de encarar el mundo, lo que constituye un reto para el hombre actual. El hombre está sometido a un continuo bombardeo de mensajes, de los cuales él no puede sustraerse. Los problemas que suscitan los medios de comunicación de masas son profundos y reflejan la transformación de nuestro mundo. El hombre actual es copartícipe de esa transformación.

El problema para el ser humano, en el momento actual, es poder establecer la comunicación casi perdida a causa de ese bombardeo unilateral a que está sometido por la acción persuasiva de los medios de comunicación masiva. George Gergner refiriéndose a la comunicación humana expresa:

la comunicación en el sentido humanizador más amplio es la producción, recepción y captación de mensajes que transmiten conceptos del hombre acerca de lo que es, de lo que es importante y de lo que es correcto.

Insiste Gergner en la condición humana de la comunicación, aún cuando en la época actual existen diferentes maneras de vivir y distintas épocas culturales, aunque superpuestas. Todo ello inmerso en un contexto comunicativo de mensajes e imágenes, donde todo transcurre rápidamente. La interacción tiende a ocultarse bajo la capa de lo planetario que lo envuelve todo, su distribución tiende ahora a ser más desigual. Son muy pocas las personas que mantiene dominio; lo que influye directamente sobre el flujo de la comunicación enviada y recibida. Esto puede provocar la integración de un individuo, pero también su desintegración del grupo, cuando considera que no es tomada en cuenta en el proceso comunicativo. Al aumentar la desigualdad y la desproporción del flujo informativo se crea un potencial de influencia social, en el cual uno o varios individuos pueden cambiar actitudes, sentimientos y conductas de otras personas, lo cual tiende a definirse como poder social o poder del pueblo.

Así, el hombre actual llega a constituirse en masas, en razón de la transformación de la sociedad, en sociedad de consumo y en donde sólo prevalece la producción masiva de símbolos y mensajes. Máquina y sociedad

marchan juntos, pero no en forma paralela al hombre, quien se ha quedado en la periferia dentro de su propio ambiente simbólico.

Precisamente eso es lo que le impone la universalidad de las comunicaciones. El hombre sólo importa, en la medida que es consumidor de mensajes transmitidos por la televisión, la radio o la prensa.

A tal situación se le debe dar una respuesta, ya que el hombre no puede vivir aislado en sí mismo, individualizado y desvinculado de su presente y acontecer histórico. El hombre no puede vivir en la aldea que se le sugiere, ni tampoco permanecer en la sociedad de las masas que se le ofrece.

El debe buscar la comunicación, reencontrarse con ella y restablecerla, debe recuperar su sitio como principal protagonista de la historia y dejar de ser pseudouniversal, producto de la redundancia, y miembro de una sociedad particularizada. El debe adquirir conciencia de lo que él representa para la humanidad y reaprender a leerse, a escucharse, a hablarse, a establecer el diálogo, a confundirse con los demás en una conversación universal donde él pueda ser emisor y receptor, al mismo tiempo, con idénticas posibilidades.

COMUNICACIÓN DESCENDENTE

De superior a subordinado. La que baja de unidades administrativas superiores a las unidades inferiores (de gerente a subgerente, de jefe de unidad a jefe de sección, etc.). El mensaje generalmente contiene órdenes, instrucciones, normativas, etc.

COMUNICACIÓN ASCENDENTE

De subordinado a superior. Es contraria a la anterior. Va de unidades administrativas inferiores a las unidades superiores. El mensaje generalmente contiene informes, relaciones de cuentas, solicitudes, etc.

COMUNICACIÓN HORIZONTAL

Entre personas de igual nivel jerárquico. Circula en la empresa entre unidades de una misma jerarquía administrativa (de gerente a gerente, de sección a sección).

Barreras de la comunicación

Sin duda, alguna vez en la vida no hemos podido comunicarnos con otras personas. Muchas pueden ser las causas: un teléfono dañado, un radio con mucho volumen, el llanto de un niño, el estruendo ruido de una corneta, etc. Estas interferencias se denominan ruidos o barreras.

Todos los elementos intervinientes en el proceso de la comunicación pueden sufrir obstrucciones o perturbaciones: anárquicas, aleatorias e imprevisibles que entorpecen, dificultan o imposibilitan la comunicación.

Todas estas perturbaciones u obstrucciones pueden registrarse a nivel:

- Semántico
- Físico
- Fisiológico
- Sicológico
- Administrativo

BARRERAS SEMÁNTICAS

Si al hablar o escribir empleamos una palabra con una acepción que no corresponda, se produce una barrera semántica. Esto quiere decir: **CAMBIO DE SIGNIFICACIÓN**.

Estos ruidos o barreras se registran a diario. Los vehículos más eficaces en el uso y divulgación de los mismos son los medios de comunicación social.

Observe los ejemplos que se ofrecen a continuación:

A través de los medios de comunicación de masas llamados canales: televisión, revistas, periódicos, prensa, llegan a nosotros incontables expresiones iguales a estas. Cuando no precisamos el correcto significado de las palabras orales o escritas surgen diferentes interpretaciones, y así el receptor capta no lo que dice el emisor, sino lo que su contexto le indique.

Asimismo, se dificulta la comunicación por la barrera semántica cuando nos expresamos en forma anfibológica.

La anfibología nos remite a un doble sentido, a lo ambiguo, a la interpretación del discurso o palabra de múltiples maneras. Este problema se registra a nivel de la construcción o sintaxis.

Los ejemplos más corrientes de anfibología provienen del empleo confuso de los pronombres de tercera persona, del posesivo: su, suyo, etc., y de la omisión del sujeto.

A modo de ilustración colocamos los siguientes enunciados y la forma como deben corregirse:

La construcción no nos deja ver claro quiénes eran los propietarios de la hacienda:

La oración no nos parece saber qué es lo parece mediocre.

BARRERAS FÍSICAS

Esta barrera se presenta cuando los medios utilizados para transportar el mensaje no permiten que éste llegue nítidamente al receptor y provoca incomunicación.

El medio es el vehículo, instrumento o aparato que transmite la información, los medios más empleados son:

- Cartas.
- Teléfono.
- Radio.
- Cine.
- Televisión.
- Periódicos.
- Revistas.
- Conferencias, paneles, debates, reuniones, etc.
- Carteles.
- Libros.
- Telégrafo.

Otros casos que sirven como ejemplo de este tipo de barrera serían:

- Interferencias en el radio o en el teléfono.
- El exceso de ruido.
- La distancia.

BARRERAS FISIOLÓGICAS

Surge cuando una de las personas que intervienen en una comunicación interpersonal (conversación) presenta defectos orgánicos en la vista, en la audición o en la zona de articulación, lo que ocasiona interferencias en el acto comunicativo. Tal es el caso de los sordos y los ciegos; pero también, podemos señalar a aquellas personas que sin llegar a tales extremos, presentan alguna deficiencia fisiológica, tienen alguna falla y no ven, no escuchan o no hablan bien.

BARRERAS PSICOLÓGICAS

Todo ser humano tiene una forma particular de vivir, percibir y entender el mundo en el cual se encuentra inserto. Esta forma recibe nominación psicológica: esquema referencial.

Aceptamos a las comunicaciones que se adapten a nuestro esquema referencial. Usualmente vemos, oímos y sentimos lo que se encuentra a nuestro alrededor y toda comunicación que encierra para nosotros alguna amenaza, agresividad o crítica, no son rechazadas. Es por ello que, muchas veces, resulta difícil entendernos con la gente. Esa dificultad se traduce en reacciones emocionales, en obstrucciones para evitar la sensación de malestar, miedo, incertidumbre, ansiedad, etc. Estas barreras se producen en el interior de cada individuo, en el mundo del yo.

El tono de voz del jefe, el uso que hace del vocabulario o su falta de tacto puede hacer que un empleado se sienta subestimado, agredido o rechazado.

Siempre que se emitan mensajes en donde se encierre una amenaza, peligro o provocación, la psiquis del individuo producirá una barrera para repelar cualquier agresión.

Son muchos los factores que influyen en una persona que escucha para que acepte, comprenda o rechace el mensaje que le es dado. Algunos de ellos son:

- No tomar en cuenta el punto de vista de los demás.
- Mostrar recelo, sospecha o aversión.
- Registrar emociones ajenas al área laboral.
- Mostrar excesiva timidez.
- Emitir instrucciones, explicaciones poco precisas y claras.
- Manifestar preocupación por problemas personales.
- Demostrar sobrevaloración o subestimación.

Cuando se manipula una máquina solamente se necesita apretar teclas o botones; en cambio, cuando se establece comunicación con otras personas, es necesario que explique, converse, observe gestos, posturas, reacciones y dejar que ella o ellas le hablen.

La comunicación establecida entre dos o más personas es una puesta en común. Un proceso de interacción. Por eso:

DEBEMOS TRATAR DE COMPRENDER A LOS DEMÁS.

A continuación se citan algunas de las causas que contribuyen a crear barreras psicológicas:

- Alta posición o jerarquía.
- Poder para emplear o discutir.
- Uso del sarcasmo.
- Críticas punzantes.

- Maneras demasiado formales.
- Apariencia física imponente.
- Interrumpir a los demás cuando hablan.

A continuación un ejemplo relacionado con la solicitud de traslado:

– Escúcheme; Lourdes, ¿recuerdas que te dije que no te concedería el traslado que solicitaste? Pues no lo han hecho.

El tono imperioso y negativo del mensaje debe haber creado una barrera psicológica en el destinatario.

Lo acertado sería plantear el caso así:

– Lo siento Lourdes, pero el Asesor Administrativo no aprueba tu traslado en este momento. A pesar de nuestras diferencias, yo volveré a plantearlo cuando vea alguna otra posibilidad.

Como este hay numerosos casos en donde el ejercicio de la autoridad no sirve para obtener los resultados deseados.

En tales casos la solución no consiste en imponer la autoridad; hay que emplear otros medios de influencia, manejar con mayor habilidad los esquemas referenciales.

BARRERAS ADMINISTRATIVAS

Todos formamos parte de una sociedad, institución o empresa, esto quiere decir que formamos parte de una estructura grande y compleja, la mayoría de las veces, por su configuración, puede causar distorsión de mensajes.

Los factores que pueden originar barreras administrativas serían entre otras:

- La estructura organizacional.
- Los circuitos, redes y patrones de comunicación.
- Ambigüedad en los estatus y roles.

Estos factores generan barreras relacionadas con:

- Las personas.
- Las ideas.
- La ejecución o rendimiento.
- La organización.

A continuación un ejemplo para ilustrar una barrera a este nivel:

Una carta enviada por el Gerente de una Sucursal de una empresa X, situada en Valencia, el Gerente de la casa principal situada en Guacara, llegó con seis días de retraso debido a que la cadena de entrega no funcionó debidamente.

Como se ve la comunicación es un proceso de múltiples facetas cesibles a perturbaciones, problemas, predisposiciones, etc.

La dispersión o barreras vistas y las investigaciones realizadas sobre la conducta humana, dejan entrever que el hombre vive dentro de un estado de desesperación creciente, debido a lo difícil que se hace en la actualidad

la comunicación. Si por un lado, no podemos negar el proceso de los diferentes medios de comunicación, por otro, debemos aceptar la importancia del hombre para comunicarse.

Para comprender la comunicación en la sociedad contemporánea, es necesario conocer la manera como los hombres transmiten información, se relacionan, difunden sus mensajes.

A continuación, de manera resumida, las barreras más comunes:

Barreras más comunes	Algunas recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Información escasa. • Distorsión de información • Suposición de lo que uno dice se entiende. • falta de coordinación • Comunicación apresurada. • Temor a preguntar. • Instrucciones vagas. • Salirse de canales normales. • No saber escuchar. • Confusión en las definiciones. • Conclusiones prematuras. • Muchos niveles de comunicación. • Diferencia de conocimientos y experiencia. • Diferencia de personalidades e intereses. • Falta de tacto al dar instrucciones. • Creencia en que lo hemos dicho todo. • Creencia en que lo sabemos todo. • Resistencia a los cambios. • No tomar notas. • Falta de claridad. • Desconcentración. • Desinformación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estimule un ambiente participativo, informal y de libre flujo de ideas. • tome notas y sugiera a los demás que lo hagan. • siga un orden al dar los detalles. • planifique sus planteamientos y exposiciones. • Repita la información. • haga preguntas. • Vaya despacio, sin retrasar nada. Lo importante es que lo comprendan. • Emplear materiales de apoyo (dibujos, gráficos, planos, videos). • Enfaticé y subraye. • Resuma. • Reduzca el número de niveles para que las líneas de comunicación sean efectivas. • Emplee más de un medio cuando sea necesario. • Deje por escrito los mensajes trascendentes. • Concéntrese en lo que dicen. • Estimule a los demás para que asuman esa actitud. • Infórmese. • Recicle la información. • Asegúrese de que el mensaje llegó sin contaminación a su destino. • Establezca responsabilidades claras en cada nivel de mando. • Sea sinérgico. • Practique la técnica de promoción o torbellino de ideas (Brainstorming). • Trabaje en equipo.

REQUISITOS DE LA COMUNICACIÓN

Para establecer una buena comunicación es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

CLARIDAD

Efecto y distinción que por medio de los sentidos, especialmente la vista, se puede percibir y expresar sensaciones de una manera clara, esto a través de inteligencia e idea.

CONCISIÓN

Brevidad y economía de medios en el modo de expresar un concepto con exactitud.

PRESICIÓN

Estilo, concisión y exactitud rigurosa sobre lo que va a tratar.

ORIGINALIDAD

Principios que tienen origen y nacimiento del escritor, y que no es traducido o doblado de otro autor.

CORRECCIÓN

Alteración o cambios que se hacen cuando se escribe; para eliminar defectos o errores, o para darles mayor perfección.

ORTOGRAFÍA

Manera correcta de escribir las palabras y de emplear los signos de puntuación según las normas de una lengua determinada.

DIFERENCIAS ENTRE LA EXPRESIÓN ORAL Y LA ESCRITA

Aunque el código lingüístico es el mismo en la expresión oral y la expresión escrita, y en realidad los estudios modernos sobre la expresión están basados fundamentalmente en lo oral, hay notables diferencias entre una y otra. Éstas se deben sobre todo a las circunstancias que rodean la enunciación del mensaje, es decir, la situación en que se produce la comunicación.

La expresión oral

La presencia de emisor y receptor en la comunicación oral lleva consigo, en efecto, una serie de elementos, verbales unos y otros no, que ayudan a conseguir los objetivos comunicativos con mayor facilidad que en la lengua escrita. Entre ellos podemos señalar:

- Los gestos, tanto en la cara como de las manos, la expresión de la mirada, la actitud y la distancia entre los interlocutores, que son a veces más significativos que las palabras.
- La entonación, que matiza el sentido de lo que se dice hasta el extremo de que puede incluso cambiar el sentido de una frase. Asimismo influye también en la comunicación oral otros aspectos fónicos, como el timbre y el tono de la voz, o las pausas y silencios, que son tan expresivos como las palabras.
- El hecho de que los interlocutores comparten tiempo y espacio, conlleva mayor espontaneidad en el discurso oral, puesto que aunque haya alternancia en las intervenciones, es posible la interrupción del mensaje del otro o la suspensión del propio, con lo que la función comunicativa excede el mero uso de palabras o frases.
- Abundancia de términos coloquiales, repeticiones y digresiones que ayudan a la comunicación.
- El papel o rol social de quienes interviene en la comunicación, que dará lugar al uso del registro correspondiente, sea formal o coloquial, según la relación social que haya entre ellos. Asimismo originará también el uso de formas lingüísticas de cortesía.
- El discurso oral se elude la expresión de aquellos hechos o pensamientos que los interlocutores sobrentienden como consecuencia de una relación social próxima. Esto provoca la aparición de gran cantidad de implícitos o presuposiciones en la conversación que en nada mediatizan la comprensión del mensaje oral y, sin embargo, son inaceptables en la lengua escrita. Por ejemplo, en: *Esta tarde hay una charla sobre los estudios de medicina... o Tengo que estudiar para un examen de mañana... el implícito es la imposibilidad de asistir a la charla por la obligatoriedad de la preparación del examen.*

La expresión escrita

La comunicación por escrito carece de todos los elementos no verbales que acompañan el mensaje oral, tales como gestos, silencios, etc., y está basada únicamente en el significado formal de las palabras. En consecuencia, exige un número mayor de palabras que el lenguaje oral para expresar la misma idea. Se dirige a un receptor desconocido y ausente, por lo que debe explicarse totalmente: la claridad y precisión son fundamentales. Además, el lenguaje escrito debe respetar todas las convenciones gráficas, como signos de puntuación y ortografía.

Comunicación oral	Comunicación escrita
<ul style="list-style-type: none"> • Es la más común de las formas de comunicación. • Es producido por la articulación de sonidos. • Emplea modismo, refranes, cierto giros propios del contexto social al pertenece el hablante. • Cumple con las necesidades expresivas del hombre de comunicarse de forma inmediata, es por eso que es más importante el contenido del mensaje que la calidad de la transmisión. • Ofrece mayor posibilidad para repetir, sugerir, explicar y ampliar el mensaje. • A través de él se refleja el grado de cultura de la persona y su buena o mala educación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es una forma de comunicación visual. • Se presenta por medio de signos gráficos. • La expresión escrita percibe y tiene como fin transmitir y conservar la cultura del hombre. • Se distingue por ser cuidadoso y pulcro. • No es fruto de emociones instantáneas sino de razonamiento. • Está regido por el principio de economía, comunica en forma clara, breve y precisa, con el menor número posible de palabras. • la articulación y selección de palabras se da de distintas formas, ya que se capta con la vista o el tacto (en el caso de los ciegos). • Exige una rigurosa aplicación de normas ortográficas y sintácticas.

LA COMUNICACIÓN MODERNA

Uno de los avances más espectaculares dentro de las comunicaciones (comunicación de datos) se ha producido en el campo de la tecnología de los ordenadores. Desde la aparición de las computadoras digitales en la década de 1940, éstas se han introducido en los países desarrollados en prácticamente todas las áreas de la sociedad (industrias, negocios, hospitales, escuelas, transportes, hogares o comercios). Mediante la utilización de las redes informáticas y los dispositivos auxiliares, el usuario de un ordenador puede transmitir datos con gran rapidez. Estos sistemas pueden acceder a multitud de bases de datos. A través de la línea telefónica se puede acceder a toda esta información y visualizarla en pantalla o en un televisor convenientemente adaptado.

El desarrollo de las técnicas de telecomunicaciones (especialmente la telefonía, la radio, la televisión, y el uso de ordenadores) hacen posible que los sentidos del hombre extiendan su alcance alrededor del mundo.

Cada uno de los sistemas de telecomunicaciones resulta más adecuado para un determinado tipo de información, por ejemplo: para la información sonora: voz humana y música, lo más usual es el teléfono y la radiodifusión; para el envío de información escrita el telégrafo, el teletipo, telefoto, telefax. El sistema universalmente extendido de transmisión de imágenes animadas es la televisión. La teleinformática traslada datos entre un ordenador emisor y un terminal receptor, la cual puede ser otro ordenador, una pantalla o una impresora. Los sistemas de transmisión constan de dispositivos e instalaciones que cumplen distintas funciones, por ejemplo: unos son generadores de la señal, otras son repetidoras o amplificadores de la potencia, o correctores de distorsiones, decodificadores, etc.

Actualmente, dentro de los sistemas de comunicación por satélites y otros medios utilizados por el hombre, que tienen un avance considerable tenemos: la telegrafía, telefotografía, telefax, telefonía, cartel, la prensa, anuncios, cine, radio, televisión, publicidad, propaganda, y el uso de ordenadores o computadores.

La informática y las telecomunicaciones (y también campos como la radio televisión o la edición) eran en el pasado sectores bastante diferenciados, que implicaban tecnologías distintas. En la actualidad, estos sectores han convergido alrededor de algunas actividades clave, como el uso de Internet. Los actuales dispositivos informáticos y de telecomunicaciones manejan datos en forma digital empleando las mismas técnicas básicas. Estos datos pueden ser compartidos por muchos dispositivos y medios, procesarse en todos ellos y emplearse en una amplia gama de actividades de procesamiento de información.

El ritmo de adopción de nuevas tecnologías de información ha sido muy rápido, mucho más que el de otras tecnologías revolucionarias del pasado, como la máquina de vapor o el motor eléctrico. A los 25 años de su invención, el microprocesador se había convertido en algo corriente en casi todos los lugares de trabajo y en muchos hogares: no sólo está presente en los ordenadores, sino en una inmensa variedad de dispositivos, desde teléfonos o televisores hasta lavadoras o juguetes infantiles.

Los sistemas de redes como Internet permiten intercambiar información entre computadoras, y ya se han creado numerosos servicios que aprovechan esta función. Entre ellos figuran los siguientes: conectarse a un ordenador desde otro lugar (telnet); transferir ficheros entre una computadora local y una computadora remota (protocolo de transferencia de ficheros, o FTP) y leer e interpretar ficheros de ordenadores remotos (gopher). El servicio de Internet más reciente e importante es el protocolo de transferencia de hipertexto (http), un descendiente del servicio de gopher. El http puede leer e interpretar ficheros de una máquina remota: no sólo texto sino imágenes, sonidos o secuencias de vídeo. El http es el protocolo de transferencia de información que forma la base de la colección de información distribuida denominada World Wide Web. Internet permite también intercambiar mensajes de correo electrónico (e-mail); acceso a grupos de noticias y foros de debate (news), y conversaciones en tiempo real (chat, IRC), entre otros servicios.

Aunque la interacción informática todavía está en su infancia, ha cambiado espectacularmente el mundo en que vivimos, eliminando las barreras del tiempo y la distancia y permitiendo a la gente compartir información y trabajar en colaboración. El avance hacia la superautopista de la información continuará a un ritmo cada vez más rápido. El contenido disponible crecerá rápidamente, lo que hará más fácil que se pueda encontrar cualquier información en Internet. Las nuevas aplicaciones permiten realizar transacciones económicas de forma segura y proporcionan nuevas oportunidades para el comercio. Las nuevas tecnologías aumentarán la velocidad de transferencia de información, lo que hará posible la transferencia directa de ocio a la carta. Es posible que las actuales transmisiones de televisión generales se vean sustituidas por transmisiones específicas en las que cada hogar reciba una señal especialmente diseñada para los gustos de sus miembros, para que puedan ver lo que quieran en el momento que deseen.

El crecimiento explosivo de Internet ha hecho que se planteen importantes cuestiones relativas a la censura. El aumento de las páginas Web que contenían textos y gráficos en los que se denigraba a una minoría, se fomentaba el racismo o se exponía material pornográfico llevó a pedir que los suministradores de Internet cumplieran voluntariamente unos determinados criterios.

La censura en Internet plantea muchas cuestiones. La mayoría de los servicios de la red no pueden vigilar y controlar constantemente lo que los usuarios exponen en Internet a través de sus servidores. A la hora de tratar con información procedente de otros países surgen problemas legales; incluso aunque fuera posible un control supranacional, habría que determinar unos criterios mundiales de comportamiento y ética.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ALIRIO, Jesús (1.994). **Técnicas de oficina**.

Caracas: Panapo.

DÍAZ, Norma (1.998). **Lenguaje y Comunicación**.

Valencia: Universidad José Antonio Páez.

GOMÉZ, Alarico (1.996). **Lenguaje y Comunicación**.

Caracas: Panapo.

MEDINA, Norah (1.990). **Enciclopedia Básica de la Lengua Española**.

Valencia: Tatum.

Estudios Generales I (1.991). **Lenguaje y Comunicación I**.

Caracas: Universidad Nacional Abierta.

(1.993). **Lenguaje y Comunicación**.

Caracas: Conac

SERIE SELECCIÓN DE LECTURAS (2.001). **Lengua Española**.

Caracas: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

La persona que habla

El discurso que pronuncia

La persona que escucha

QUIÉN

QUÉ

QUIÉN

QUIÉN dice QUÉ en qué CANAL a QUIÉN con qué EFECTOS

2

3

4

5

1

1

QUIÉN dice QUÉ a QUIÉN

2

4

5

con que

EFFECTOS

3

en que **CANAL**

6

con que

INTENCIONES

bajo que

CONDICIONES

7

Fuente de

información

Transmisor

Receptor

Destino

Mensaje

Señal

emitida

Señal

recibida

Mensaje

Fuente

Cifrador

Comunicador

Señal

Descifrador

Perceptor

Destino

Mensaje

Campo de experiencia

Cifrador

Comunicador

Interferencias semánticas

Campo de experiencia

Descifrador

Perceptor

Destino

Campo común de experiencias: mientras más

Grande, más eficaz es la comunicación

1

La fuente

de comunicación

6

5

4

3

2

El Codificador

El mensaje

El canal

El descifrador

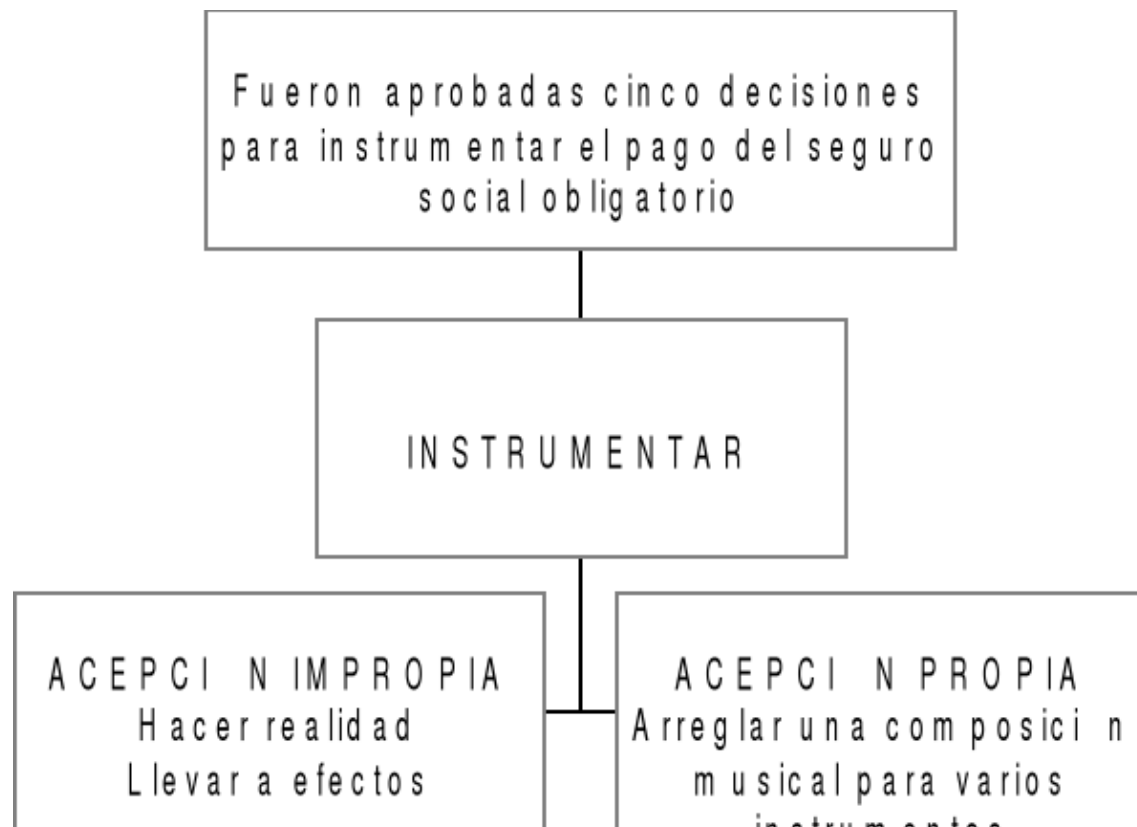
El perceptor

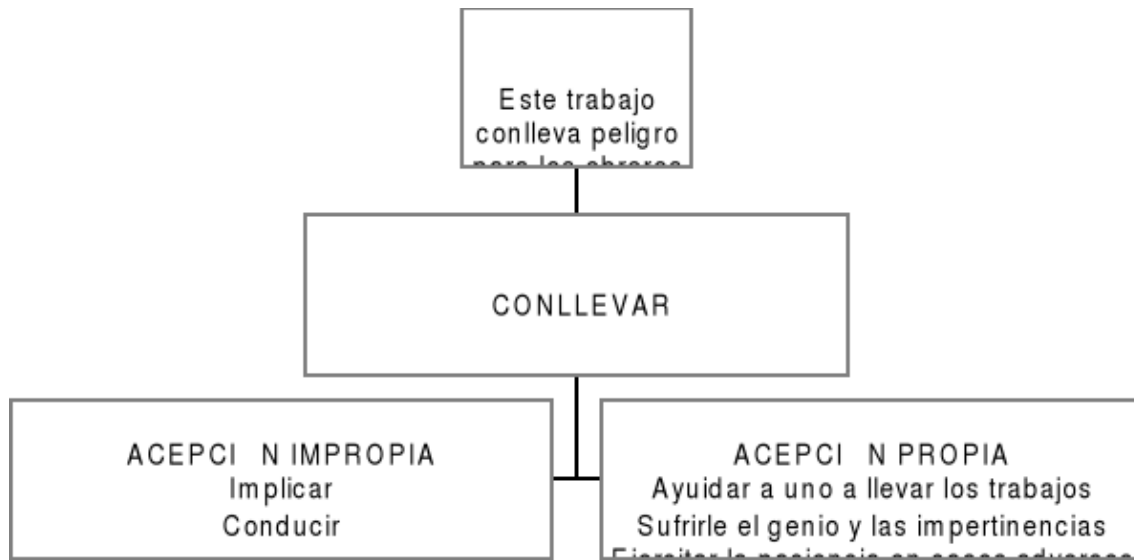
de la comunicación

Intrapersonal: Es una palabra que procede del latín, formada por los siguientes elementos:

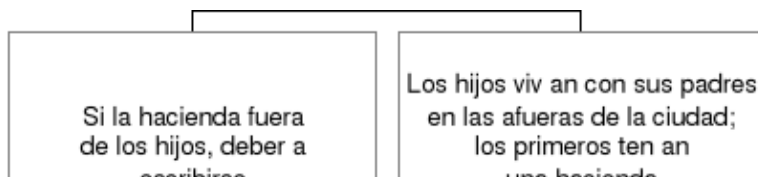
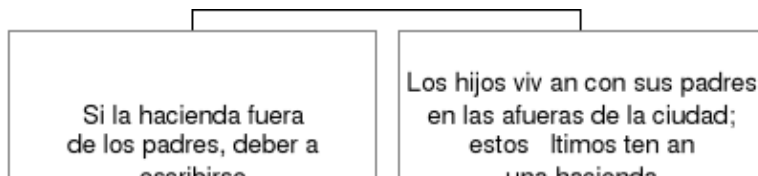
Intra: Dentro.

Personal: Perteneciente a la persona o propio o particular de ella





Los hijos viv an con sus padres en las afueras de la ciudad.
Ten en una hacienda



Encontré un cuento en esta revista que me parece muy mediocre.

Si la proposición subordinada adjetiva:
que parece muy mediocre, modificada a la revista, deberá escribirse

Encontré en esta revista,
que me parece muy mediocre,
un cuento.

Si la proposición subordinada adjetiva:
que parece muy mediocre, modificada al cuento, deberá escribirse

Encontré en esta revista, un cuento
que me parece muy mediocre,
un cuento.