

# COMUNICACIÓN ORAL

Lic.: Tahiri de los santos Hernández

# Introducción a la Comunicación Oral

Comunicación oral y escrita responde a la necesidad de comunicarnos de forma oral y escrita de manera eficiente para interactuar en cualquier situación.

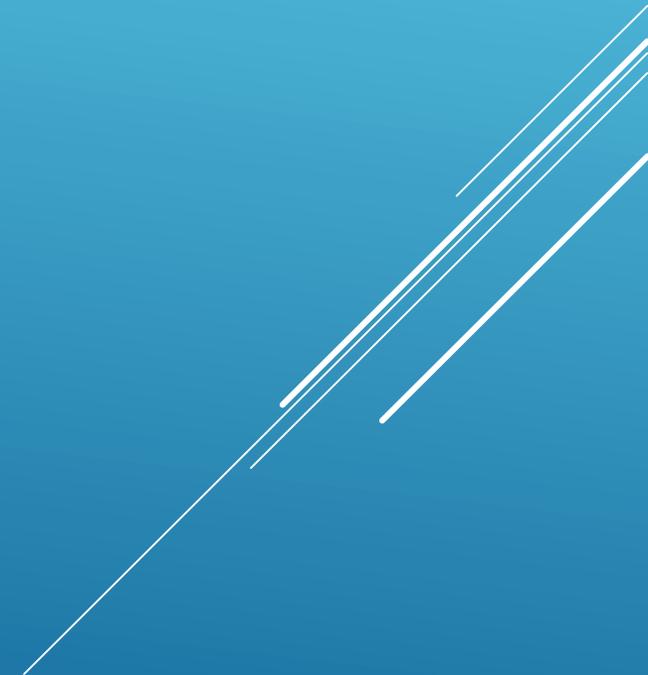
Una sociedad en la que todos pudieran hablar y nadie lo hiciera no duraría ni un día.  
E. H. GOMBRICH

el hombre ha debido comunicarse con sus semejantes utilizando señales, movimientos o signos, pues nadie puede existir en un grupo o una sociedad sin alguna forma de comunicación.

Los diversos modos en que los seres humanos intercambiamos ideas, desde la señal, el gesto o la imagen, hasta la palabra hablada o escrita

- ▶ **Lenguaje** El medio por el que nos comunicamos los seres humanos se llama lenguaje, el cual se puede definir como “un conjunto de signos estructurados que dan a entender una cosa”
- ▶ En sus orígenes, el hombre se comunicaba con lenguajes no verbales, mediante su cuerpo y sus órganos sensoriales: la voz, el gesto, los movimientos, los ojos. Cada forma, sonido o identificación humana constituían una señal que identificaba a un hombre con otro
- ▶ El lenguaje nace como el más trascendental de los inventos que ha desarrollado el hombre para comprender su mundo, y desempeña una función central en las sociedades civilizadas, pues influye tanto en su nivel de desarrollo y progreso como en el del conocimiento. Al igual que la comunicación, el lenguaje tiene una naturaleza social, pues los humanos tenemos facultad de hacernos entender por otros medios (sonidos, mímica, dibujos, etcétera, aunque ningún lenguaje funcionaría si no existiera la interacción humana, como dice Rafael Seco

- ▶ Lengua Es la manera en que un grupo o una sociedad utilizan el lenguaje verbal acorde a su región, forma de vivir y comportarse. Como explica Ferdinand de Saussure, el habla es el uso, el instrumento individual.
- ▶ La comunicación es un fenómeno social en constante dinamismo y alteración, porque está sujeta a los cambios de pensamiento del hombre, a las modificaciones del lenguaje a través del tiempo y a los efectos que la misma dinámica del proceso va provocando en los individuos o grupos que interactúan.
- ▶ El proceso de la comunicación No hay una fórmula que determine que la comunicación ocurre siempre igual entre las personas. Las situaciones sociales que vivimos a diario y los acontecimientos o hechos van cambiando, al igual que el pensamiento y la vida de la gente.



## ▶ **Los componentes de la comunicación**

- ▶ 1. La fuente (codificador). Es el origen del mensaje; puede ser cualquier persona, grupo o institución, que genere un mensaje para transmitirlo.
- ▶ 2. El emisor también codifica. Es la persona que emite o envía el mensaje.
- ▶ 3. El receptor (decodificador). Es la persona o el grupo de personas a quien o a quienes se dirige el mensaje
- ▶ 4. El mensaje. Es el contenido expresado y transmitido por el emisor al receptor.
- ▶ 5. El canal. Es el medio o vehículo por el cual se envía y viaja el mensaje. Una carta es un medio escrito que viaja a través de un sistema de correo, fax o de una persona; un libro, el cine, la televisión, el periódico, una revista, la computadora son medios que transmiten mensajes.
- ▶ 6.- La retroalimentación. Es el elemento clave que propicia la interacción o transacción entre el emisor y el receptor, ya que ambas partes se aseguran de que el mensaje fue recibido y compartido.

- ▶ 7. El ruido. Son barreras u obstáculos que se presentan en cualquier momento del proceso y provocan malos entendidos, confusiones, desinterés; incluso, impiden que el mensaje llegue a su destino.
- ▶ a) Ruido psicológico: se presenta en el emisor y el receptor. Es un estado anímico mental o emocional producido por la situación que se vive; por ejemplo, tensión, tristeza, angustia, enojo, apatía, etcétera.
- ▶ b) Ruido fisiológico: consiste en molestias o incapacidades del organismo humano del emisor y el receptor; por ejemplo, pérdida de la vista, del oído, ronquera, malestares o dolores corporales, hambre, cansancio, falta de respiración y cualquiera otra.
- ▶ c) Ruido semántico: se presenta en el mensaje, en su contenido; las palabras empleadas pueden tener un significado confuso, equivocado o desconocido por el receptor.
- ▶ d) Ruido técnico: se presenta en el medio o canal que transmite el mensaje; por ejemplo, manchones de tinta en textos impresos, palabras ilegibles o borrosas, falta de sonido en el radio, interferencias en el sonido y la imagen del televisor o la computadora.
- ▶ e) Ruido ambiental: son alteraciones naturales del ambiente, como lluvia, truenos, calor, frío, etcétera, y alteraciones artificiales producidas por máquinas y artefactos como aviones, autos, martillos, campanas, teléfonos y muchos más.

## ▶ 8. El contexto. Se refiere al ambiente físico, la situación social

- ▶ a) Físico: se refiere al lugar o a las condiciones físicas en que se realiza el proceso de comunicación; por ejemplo, una sala muy elegante, un jardín al aire libre en un día soleado, un museo muy antiguo, una calle muy transitada, un auditorio, etcétera.
- ▶ b) Social: tiene que ver con las diferentes áreas o los campos de actividad de una sociedad; por ejemplo, contextos de negocios, laboral, académico, religioso, cultural, político, etcétera.
- ▶ c) Psicológico: es el “estado” o “ambiente” emocional que se genera debido al carácter, los comportamientos o las actitudes del emisor y receptor; por ejemplo, en una junta de trabajo puede haber tensión por un fuerte conflicto; en una fiesta de cumpleaños, llega a haber un ambiente muy relajado y alegre, etcétera.

- ▶ Expresión La palabra expresión proviene del término latino *expressus* que significa “exprimido”, “salido”. Para transmitir una expresión basta con manifestarla, se dé o no la recepción por parte de otra persona
- ▶ para comunicar necesitamos tener la intención de compartir ese algo con otros; entonces, la comunicación no supone sólo expresar ideas o sentimientos y transmitirlos a otros, el verdadero sentido de la comunicación está en nuestra intención de enviar mensajes para provocar una respuesta en los demás, pues dicha respuesta es la que nos permitirá saber que fuimos comprendidos por los demás.

## **Comunicación y lenguaje en nuestros orígenes.**

### **El nacimiento del habla**

El estudio de la comunicación humana ha sido siempre uno de los focos de investigación de antropólogos, historiadores, filólogos... pero concretamente el que será tratado aquí es un campo de estudio relativamente nuevo: la oralidad y su relación con la escritura.

Entendemos por comunicación el proceso de trasmisión de información que se produce de una entidad a otra; y por lenguaje al «conjunto de sonidos articulados con que el hombre manifiesta lo que piensa o siente

## **Roles, lenguaje y contextos**

Los roles uniforman las conductas que los individuos deben tener en una posición; para ello se establecen reglas y normas; se dictan leyes y se imponen castigos; surgen creencias, valores y costumbres distintivas de cada grupo, y, mediante la interacción de los diferentes estratos o niveles sociales, el grupo vive y se desarrolla de manera interdependiente para formar lo que llamamos sociedad.

Cada uno de nosotros cumple varios roles, de los que cada rol exige una conducta y una forma de comunicarnos que va de acuerdo con las normas establecidas para esa posición específica dentro del grupo social en que vivimos.

### **Conductas en un papel**

Las conductas asignadas al deber ser son las establecidas formalmente por el grupo para un rol, como expectativas.

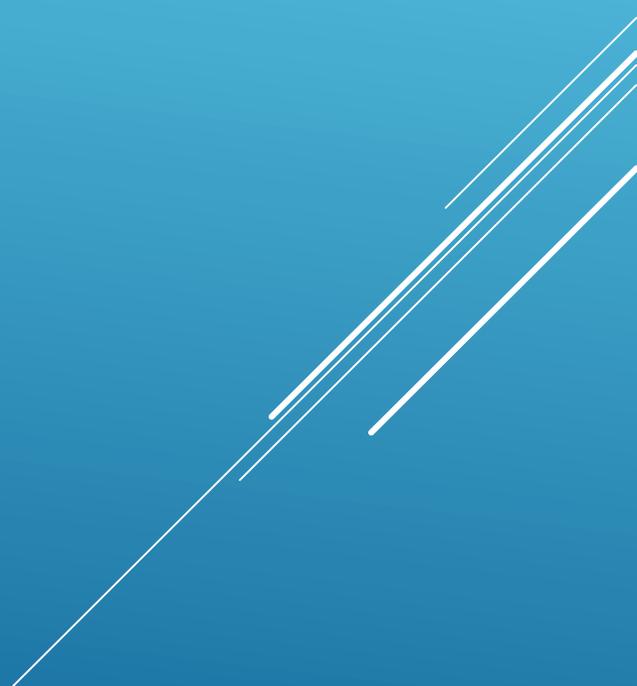
Las conductas relacionadas con el poder ser son las que cada individuo sigue de acuerdo con sus criterios, recursos, aptitudes o capacidades individuales.

## Conductas del comunicador

- ▶ Al igual que en otros roles, el comunicador enfrenta normas de conducta para cumplir su función principal de comunicar. En este rol, y siguiendo las características propias de la naturaleza social de la comunicación, las conductas que se esperan del comunicador son dos: interactuar y empatizar.
- ▶ Interactuar: (el deber ser) Para establecer comunicación oral debe existir primero la intención de hablar, sin olvidar el sentido bilateral o de intercambio del proceso comunicativo
- ▶ Empatizar: (poder ser) un comunicador puede colocarse en el lugar de la otra persona para comprender mejor sus ideas y sentimientos, y así lograr una comunicación más efectiva.

## ▶ **Contexto, roles y significados**

- ▶ Las conductas que exige el rol de comunicador son todas aprendidas, así como los significados que de ellas se derivan; Por ejemplo, aprendemos a no interrumpir conversaciones ajenas, y a estar atentos y en silencio en conferencias o en salones de clases, a sonreír al saludar, a no hablarle a un extraño.
- ▶ El contexto cultural: se aprenden en un lugar y ambiente social
- ▶ Por ejemplo: el modo en que un locutor de deportes narra por la radio o la televisión está ligado a normas aprendidas para el cumplimiento de su función como comunicador en medios masivos; asimismo, un candidato político, un sacerdote, un médico, etcétera. La importancia de examinar los contextos culturales se debe a la influencia que ejercen para promover o inhibir la comunicación.

- ▶ Niveles de lenguaje y significación
  - ▶ El lenguaje se aprende también a través del contacto con nuestro grupo, en la misma forma en que aprendemos los modos de comportamiento; en este sentido, el comunicador puede aprender conductas, idiomas o palabras propias de diversos contextos culturales para lograr una comunicación más efectiva cuando se encuentre en ellos.
  - ▶ Las modificaciones que efectuamos en el lenguaje, desde la gramática y el vocabulario hasta la pronunciación y entonación que demos al mensaje, llegarán a modificar el significado, ligado siempre a un contexto cultural que delimita la significación.
- 

- ▶ Proceso de adaptación
- ▶ A pesar de las diferencias que se encontrasen en la significación del lenguaje, dos personas de origen social o cultural distinto tratarán de comunicarse de algún modo, de manera que se vaya haciendo cada vez más comprensible su mensaje, sea verbal o no verbal, hasta llegar a establecer un significado para ambos; a este proceso se le conoce como adaptación.
- ▶ Funciones del comunicador
- ▶ Por las características de la naturaleza social de la comunicación, como la interacción entre personas, la organización de grupos, el uso de niveles del lenguaje y sus significados delimitados por un contexto social o cultural, la función primordial de un comunicador consta de acciones más específicas.

- ▶ **Función social:** Se refiere a la comunicación que utilizan las personas cuando representan diversos roles dentro de un sistema social, siguiendo patrones de comportamiento aprendidos para actividades ya sean de trabajo o de entretenimiento, así como en todos los ámbitos: religioso, político, académico, familiar, etcétera. La función social permite al comunicador interactuar en formas apropiadas.
- ▶ **Función simbólica:** Se utiliza para representar hechos, objetos o sentimientos por medio de símbolos, señales o signos. Ej las cajas de cigarrillos con imágenes de las enfermedades que causa el exceso en su uso, para generar sensaciones y emociones en un público que, al recibir el mensaje, puede interpretar el simbolismo.

- ▶ **Función lingüística:** Está ligada específicamente al estilo del lenguaje usado en el mensaje. Es muy variable, ya que un mensaje puede construirse con diversos estilos de lenguaje: formal, informal, especializado, popular, culto, estándar, etcétera.
- ▶ **Función organizativa** A través de la comunicación se ordena el conjunto de individuos por puestos, estratos y jerarquías. Ej En una organización de negocios existe un consejo directivo que se comunica internamente para decidir; las decisiones tomadas se comunican a los gerentes, éstos informan a los jefes de departamento y así hasta llegar a todo el personal de una empresa.

## ► **Función cultural**

- Los individuos, al comunicarse, transmiten hábitos, costumbres, valores y creencias que conforman su cultura. Los modos de hablar y comportarse de los grupos humanos se aprenden a través de la comunicación y por medio de ella se crean, transforman y cambian con el tiempo.
- **Saber escuchar:** responsabilidad del comunicador La primera responsabilidad en el rol de comunicador es aprender a ser buen oyente y, más aún, ser un “escucha activo”, lograr el entendimiento de ideas y tal vez también ser empático.
- **Saber escuchar activamente es** responsabilidad indispensable para lograr la identificación con otras personas; además nos hace ser comprendidos y respetados, a la vez que nos da credibilidad, con la que ganamos la confianza de los demás; éstos, al ser escuchados con atención, reciben la satisfacción de ser “atendidos”, también se incrementan, en el escucha, las habilidades de autonomía y flexibilidad y éxito en la comunicación.<sup>8</sup> Tales habilidades son:
  - Físicas: visuales y auditivas. Vemos gestos y movimientos, y escuchamos ideas a un tiempo.
  - Intelectuales: memoria, inteligencia, imaginación, razonamiento, etcétera. Porque analizamos, categorizamos, relacionamos, sintetizamos, aplicamos ideas, generamos imágenes mentales, etcétera.
  - Psicológicas: emociones, sentimientos, estados de ánimo. Porque leemos “entre líneas” lo que sienten las personas al hablar.

- ▶ Escuchar activamente no es un proceso fácil, porque, más que una facultad física e intelectual, es un proceso psicológico-emocional-selectivo, ya que posee una íntima relación con el interés o la motivación que cada uno de nosotros tenga para escuchar.
- ▶ **Propósitos para escuchar** Los propósitos que puede tener una persona para escuchar son, entre otros:
  - ▶ • Disfrutamos al escuchar música, poesía, el parlamento de una obra de teatro, una canción, etcétera.
  - ▶ • Nos informamos cuando tenemos necesidad de conocer y obtener datos de hechos, informes, clases, conferencias, noticieros, etcétera.
  - ▶ • Buscamos entender la información que procesamos cuando existen puntos de vista que resultan confusos y tratamos de captar racionalmente todo lo que escuchamos.
  - ▶ • Empatizamos cuando respondemos al mismo nivel de sentimientos; por ejemplo, cuando escuchamos a un buen amigo que comparte con nosotros sus experiencias y leemos “entre líneas” su mensaje para comprender mejor su verdadero significado.
  - ▶ • Evaluamos cuando, al escuchar, establecemos juicios o críticas, o valoramos el mensaje, ya sea positiva o negativamente.

- ▶ Obstáculos para escuchar activamente Zacharis y Coleman (1987:196) dicen que al escuchar se pueden presentar varios obstáculos en la comunicación, debido a diferencias entre emisor y receptor, entre las cuales encontramos principalmente:
  - ▶ • Diferencias en las percepciones. Las diferentes experiencias, actitudes y valores, es decir, los marcos de referencia distintos, determinan la forma como percibimos e interpretamos lo que vemos y escuchamos.
  - ▶ • Diferencias en habilidades de comunicación. No siempre es evidente el nivel personal de conocimientos o habilidades para interactuar con que cuentan el emisor y el receptor en un proceso comunicativo. Nos empeñamos en evaluar y juzgar “deficiencias” o “defectos”, anulando muchas veces el propósito de comprensión y entendimiento.
  - ▶ • Diferencias en la interpretación del mensaje. Tanto las palabras como los gestos pueden ser interpretados en varias formas, creando una barrera para el entendimiento. Tenemos una propensión a pensar en términos radicales; por ejemplo, listo o tonto, culpable o inocente, bueno o malo, etcétera, pero a veces es difícil captar grados, intensidades o matices de significado, lo que ocasiona que el lenguaje nos conduzca a fallas en la comprensión de lo comunicado.
  - ▶ • Diferencias en autoridad o estatus. Las posiciones que ocupan los individuos en la situación de comunicación también influyen en la calidad de la recepción y emisión de mensajes. Dos personas de igual jerarquía tienden a escucharse mutuamente al mismo nivel, pero en posiciones de jefe-subordinado, maestro-alumno, padre-hijo, etcétera, en las que la autoridad de uno de los participantes está presente, se tiende a ocultar información, a no hacerla clara o, al menos no lo suficientemente explícita.

- ▶ Hay otros factores que pueden impedir escuchar eficazmente (Zacharis y Coleman, 1978:196-198), debido al uso incorrecto de los procesos mentales propios para escuchar; por ejemplo:
  - ▶ • Tratar de memorizar: No debemos tratar de registrar todo lo que el emisor dice y grabarlo en la memoria para después meditarlo.
  - ▶ • Atender falsamente: Se atiende con la presencia, mas no con el intelecto; establecemos un contacto visual con el emisor, asentimos con la cabeza, quizá expresamos gestos cordiales hacia el emisor, pero no estamos realizando procesos mentales para comprender el mensaje. Esta postura falsa llega a convertirse en un mal hábito que, una vez arraigado, puede ser muy perjudicial. Ante dicho obstáculo, empecemos por reconocer si realmente tenemos interés para escuchar o el propósito de hacerlo; lo importante es no engañarnos, pues sabemos bien si escuchamos o no.
  - ▶ • Prejuizar el contenido del mensaje sin haberlo oído: A veces el tema llega a parecernos conocido o irrelevante, y el emisor poco interesante, mas no debemos juzgarlos antes de escucharlos. Debemos escuchar y esperar a que se termine de hablar, pues muchas veces durante el desarrollo del mensaje surgen puntos de vista atractivos y el tema para el cual había pobres expectativas puede parecernos al final valioso y de gran utilidad. Así que primero escuchemos, entendamos, y luego juzguemos.
  - ▶ • Distraerse o soñar: Una mirada de alguien, un ruido ambiental, una persona que se mueve o transita por el lugar, la luz que se modifica, alguna palabra que nos evoca sentimientos, etcétera, cualquier cosa llega a distraer a un mal oyente y llevarlo a imaginar, discurrir o soñar.

- ▶ • Creer que nuestras ideas son siempre mejores que las que escuchamos: En el caso de los receptores que piensan saber todo, si los puntos de vista del hablante son diferentes, entonces creerá que están equivocados. La forma de percibir y de pensar puede ser diferente en cada persona, por lo que para escuchar ideas opuestas a las nuestras es necesario prepararnos con una mentalidad abierta, con la finalidad de comprender diferentes puntos de vista.
- ▶ Donald Walton (1991:39-43) dice que existe un buen número de mitos generados o concepciones equivocadas alrededor de lo que implica saber escuchar. Por ejemplo:
  - ▶ • Mito 1: Los malos oyentes son menos inteligentes. Quizás en algunos casos sea verdad, pero la mayoría de la gente tiene el potencial para aumentar considerablemente su capacidad para concentrarse, escuchar y retener las ideas que le transmiten.
  - ▶ • Mito 2: No se puede mejorar la capacidad de escuchar. Algunos autores establecen una diferencia entre oír y escuchar. La capacidad de oír es únicamente sensorial (oímos porque tenemos oídos), pero saber escuchar abarca la dimensión de interpretar, entender y permanecer atento a lo que se dice y a la forma en que se dice.

- ▶ • Mito 3: La lectura incrementa la habilidad para escuchar. Aunque es verdad que leer es como escuchar la voz del autor, quien nos proporciona el trasfondo necesario para entender, no necesariamente mejora nuestra habilidad para escuchar. La lectura no se desarrolla en un contexto social (como ocurre con el habla), en el que las variables pueden influir en la comprensión del significado del mensaje y el escucha debe poner toda su atención en lo que está diciendo y haciendo el comunicador. Al contrario de esta situación, el lector llega a distraerse, soñar o retirarse, y regresar a la parte del mensaje escrito en el momento en que así lo quiera.
- ▶ Aprender a escuchar sí se puede lograr; este aprendizaje representa algunas ventajas prácticas en el manejo del lenguaje, que mejora con la imitación del vocabulario y estilo de comunicadores expertos. Más aún, es posible adquirir conocimientos en forma más rápida y eficaz si no sólo recibimos lo que oímos, sino que analizamos, relacionamos, evaluamos y aplicamos las ideas que escuchamos con un propósito determinado.

## Capítulo 3: Habilidades para la comunicación oral

Ángel Majorana, en su libro *El arte de hablar en público* (1978:34-37), menciona dos tipos de habilidades en la comunicación: las innatas y las aprendidas, con una constitución física armoniosa, simpatía, una voz sonora, un carácter firme y honesto, etcétera.

La fórmula V-V-V de elementos visuales, vocales y verbales

Los estudios de Albert Mehrabian, uno de los principales expertos en la comunicación interpersonal, señalan que para lograr la efectividad de la comunicación es importante la unión de tres tipos de elementos que se relacionan en un mensaje cada vez que hablamos, que son:

1. visuales, 2. vocales, y 3. verbales (citado en Hybels y Weaver, 1974:81).

- ▶ **Los elementos visuales:** Se relacionan con la imagen física que los demás perciben de nosotros en el momento de la comunicación: la forma de gesticular y la de movernos, los desplazamientos que hacemos, el arreglo personal o vestuario que usemos.
- ▶ **Los elementos vocales:** Son las modulaciones que percibimos en la voz, como la entonación, la velocidad, el volumen, el énfasis o la fuerza, el ritmo, la proyección y la resonancia. Saber manejar la voz es uno de los factores indispensables y más notables para el desarrollo de la habilidad oral, pues la gente tiende a escuchar y relacionar personalidad con voz.
- ▶ **Los elementos verbales:** Se refieren a todas las palabras y los métodos lingüísticos que utilizamos para hablar, desde la forma de estructurar las ideas que formulamos, la selección del lenguaje y los términos que utilizamos, hasta el contenido o significado que se obtienen del mensaje que transmitimos.

## ▶ El contacto

- ▶ visual En una situación de comunicación, sin duda la primera habilidad física y de movimiento que debemos practicar es tratar de mantener el contacto visual con el receptor o los receptores. Los ojos son la única parte del organismo que tiene contacto directo con otra persona mientras hablamos o escuchamos. Este contacto, más que una simple mirada, es una señal para el emisor de que mientras él habla nuestra mente trata de procesar el mensaje verbal, al mismo tiempo que está siendo atendido y comprendido por el receptor.
- ▶ Errores que deben evitarse en el contacto visual
  - ▶ • Dejar vagar la mirada. Un problema común se presenta cuando pensamos y nuestra mirada tiende a irse hacia arriba, como si mirásemos el cielo, o bien, miramos al piso porque no queremos ver a nadie.
  - ▶ • Parpadear lentamente. Un mal hábito es cerrar los ojos por más de dos o tres segundos cuando se está hablando. Esto puede interpretarse como “no quiero ver” a los escuchas; debido a la lentitud para abrir y cerrar los ojos, se puede perder interés en el mensaje.

- ▶ • Ver a las cámaras y no a las personas. Cuando estamos frente a cámaras de televisión o de video, es importante establecer contacto visual con aquellos a quienes dirigimos el mensaje, antes que ver a las cámaras. En una entrevista o en un foro de discusión, hay que mantener el contacto visual con las personas con las que interactuamos.
- ▶ • Concentrar el contacto visual en un solo sitio. Es común, al hablar en público o en grupo, fijar la mirada solamente en quien nos muestra aprobación; en este caso, los demás escuchas pronto comienzan a sentirse olvidados. Un consejo en este caso es mirar a varios lugares del auditorio, o fijar el contacto en tres o cuatro puntos de referencia.
- ▶ Postura y movimientos Por postura entendemos la posición física del cuerpo; ésta siempre influye en la percepción que los otros tengan de nosotros. La postura que cada quien adopta se relaciona con la condición mental o el estado de ánimo.
- ▶ Algunos ejemplos confirman lo anterior: no es usual imaginarnos a una persona muy autoritaria con una postura muy relajada, o a una tímida con una postura muy erguida. El comunicador, para ser eficaz en este aspecto, debe aprender a pararse erguido y moverse con naturalidad. La mala postura y los movimientos inadecuados se consideran malos hábitos

- ▶ Algunas recomendaciones que mencionan AnderEgg y Aguilar:
  - ▶ • Manténgase erguido con naturalidad. La buena postura de la parte superior del cuerpo refleja seguridad. Encorvarse o relajarse demasiado hacen pensar en individuos tímidos, abatidos o de poca autoestima.
  - ▶ • Muévase sin exageración. El movimiento da energía, apoya las ideas del mensaje e imprime dinamismo.
  - ▶ • Dé significado y congruencia a sus movimientos. Cada movimiento, gesto o desplazamiento debe apoyar el significado específico de cada idea que comunicamos. Un puño cerrado puede indicar poder, lucha, esfuerzo, etcétera.
  - ▶ Los gestos y la expresión facial La expresión facial refleja el entusiasmo, la naturalidad y la espontaneidad con que decimos el mensaje. Los movimientos de la cara, o gestos, son los elementos visuales de mayor impacto y es en ellos, por lo tanto, donde el comunicador debe desarrollar más habilidad para apoyar su mensaje efectivamente.

## La comunicación interpersonal

*Las comunicaciones más cruciales para nuestras vidas ocurren en situaciones tan comunes que, con frecuencia, ni siquiera pensamos que en ellas se involucren habilidades para la comunicación, y muy raramente hacemos un análisis para poder comprender todas las razones por las que una persona ha fracasado en comunicarse en una situación interpersonal.*

## El concepto de comunicación “interpersonal”

Hybels y Weaver, en su libro *La comunicación* (1976:45), mencionan que: Casi el 75% del tiempo que estamos despiertos lo pasamos escuchando, hablando, leyendo o escribiendo.

Las numerosas situaciones en las que realizamos un intercambio de mensajes son todas comunicaciones con personas, lo que hace a veces difícil definir el sentido exacto del concepto de comunicación “interpersonal”, pues desde este punto de vista toda comunicación ocurre entre personas, uno a uno, o uno a varios.

Cuando una persona expresa a otra sus ideas por medio de algún lenguaje, y aquella responde de alguna forma, sucede la comunicación interpersonal, pues basta una señal o un gesto para comunicar algo. Este tipo de comunicación se da persona a persona o cara a cara.

## Características principales

La forma en que las personas intentamos compartir ideas y sentimientos ha sido motivo de estudio de filósofos, poetas, artistas, psicólogos, sociólogos, etcétera.

- ▶ **Diádica:** porque se da recíprocamente entre dos personas, como “forma básica de comunicación entre humanos
- ▶ **Espontánea:** porque surge naturalmente, casi siempre sin planeación; mientras que su eficacia depende de la flexibilidad y de la sensibilidad de la fuente y del receptor para lograr la identificación, la confianza y la empatía.
- ▶ **Variable:** porque es afectada constantemente por factores internos de las personas, quienes llegan a cambiar sus pensamientos, actitudes, comportamientos, etcétera, y externos, al enviar y recibir mensajes en diferentes contextos y situaciones.
- ▶ **Única:** porque los mensajes son individuales, únicos.
- ▶ **Dinámica:** porque es un intercambio continuo de mensajes entre emisor y receptor, ya
- ▶ sea en forma verbal o no verbal.

## ▶ **Niveles de interacción**

- ▶ **La interacción simétrica es la relación basada en la igualdad:** ocurre entre personas con los mismos rangos, grupo, condición física o intelectual, estatus y otras características; los participantes se tratan como iguales, reflejando abierta y mutuamente sus conductas. En un sentido positivo, la entendemos como llegar a convivir fácil y cómodamente con los otros.
- ▶ **La interacción complementaria se basa en diferencias de los participantes:** generalmente uno es superior a otro. Las diferencias pueden ser de cualquier índole; físicas, intelectuales, de estatus social o lingüístico, etcétera. Los participantes se tratan con reserva y llegan incluso a jugar “juegos de distancia”.
- ▶ La finalidad sana de toda comunicación interpersonal debe ser la satisfacción mutua de expectativas, para lo cual las personas tienen que cumplir con cuatro requisitos:
  - ▶ 1. **Saber escuchar**
  - ▶ 2. **Deber compartir**
  - ▶ 3. **Querer comprometerse**
  - ▶ 4. **Interactuar recíprocamente**

## ► Propósitos de la comunicación interpersonal

- La comunicación (como vimos en el capítulo 1) nace como una acción vital para el ser humano; por medio de ella formamos grupos y compartimos ideas. Ella refleja la capacidad del hombre de simbolizar lo que ve y siente de su entorno, a través de un lenguaje que propicia el acercamiento entre personas. Desde este punto de vista, el primer propósito de la comunicación es un **propósito social**, que surge por la necesidad de comprendernos y entendernos como sociedad. Por otro lado, cuando existe una intención de las personas para la comunicación, entonces nace un propósito **utilitario**. El propósito utilitario resulta eficiente y constructivo cuando se quiere lograr algo que deje mutua satisfacción en los participantes del proceso comunicativo.

*Conversar* es hablar una o varias personas con otra u otras; es vivir, habitar en compañía; es comunicar y tener amistad unas personas con otras. Una conversación (del latín *conversatio*) es una plática entre dos o más, es un diálogo que se establece de manera agradable (*Diccionario enciclopédico Océano, 1996:398*).

La conversación no debe ser un interrogatorio; no es sólo contestar un cuestionario en donde participan dos personas, por ejemplo:

- ▶ — ¿Adónde fuiste ayer?
- ▶ — A la plaza.
- ▶ — ¿A qué fuiste?
- ▶ — A ver si encontraba a Juan.
- ▶ — ¿Quién es Juan?
- ▶ — Un policía que cuida la plaza.
- ▶ — ¿Y para qué quieres un policía?
- ▶ — Juan es mi amigo.

Este tipo de comunicación dista mucho de ser una verdadera conversación. La relación estrictamente bilateral pregunta-respuesta destruye la fluidez del estilo cálido y afectivo que debe tener una conversación. La conversación tampoco tiene que ser una suma de monólogos, sino *comprensión del diálogo* (Pierro de Luca, 1983:46).

- ▶ Los adultos creen saber conversar porque cada uno dice lo que piensa, aunque algunos reflexionan en lo que dirán mientras su interlocutor habla, de tal manera que no siempre escuchan.
- ▶ En la conversación no existe ninguna regla específica para precisar cómo debe ser un mensaje en respuesta al de un hablante, pues cada interacción es cambiante, por lo que tratar de imponer un orden preestablecido puede reducir la retroalimentación y afectar todo el proceso de comunicación interpersonal (Pierro de Luca, 1983:47). Sin embargo, es de gran utilidad pensar en estructurar el mensaje para conseguir un mejor resultado del propósito deseado.