



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE  
MÉXICO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES  
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA Y VINCULACIÓN  
XXI GENERACIÓN  
2004**

**ESTUDIO DE LOS PROCESOS INTERNOS DEL  
MENSAJE EN LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL**

**T E S I N A**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO:**

**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**P R E S E N T A**

**ADRIAN ROMERO GARCIA**

**ASESORA: DRA. MARGARITA YÉPEZ HERNÁNDEZ**

**MEXICO, D. F.**

**2004**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradezco y dedico este trabajo especialmente a mí madre Adelina García Verduzco, por ser una mujer extraordinaria.

A mis hermanos Miguel Ángel y Verónica, por enseñarme con sus experiencias los valores internos, éticos, y humanos.

A mí padre Julián, por apoyarme en la vida.

A Margarita Yépez, por su paciencia y preocupación constante en la elaboración del presente ensayo.

# ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	1
<b>1. - COMUNICACIÓN INTERPERSONAL</b>	
<i>MODELO DE WILBUR SCHRAMM.....</i>	4
<b>2. - ELEMENTOS QUE FACILITAN O DIFICULTAN LA INTERACCIÓN</b>	
<b>SOCIAL.....</b>	18
2.1 <i>HABILIDADES COMUNICATIVAS.....</i>	20
2.2 <i>DIALÉCTICA DEL PENSAMIENTO.....</i>	22
2.3 <i>EL LENGUAJE.....</i>	25
2.4 <i>EL SENTIDO.....</i>	31
2.5 <i>LA MEMORIA.....</i>	33
2.6 <i>ACTITUDES SOCIALES.....</i>	34
A) <i>EMOCIONES.....</i>	36
B) <i>ACTITUD EMPÁTICA.....</i>	38
C) <i>CARÁCTER.....</i>	39
D) <i>TEMPERAMENTO.....</i>	40
E) <i>ROL SOCIAL.....</i>	41
F) <i>ESTEREOTIPO.....</i>	43
G) <i>PREJUICIO.....</i>	43
H) <i>CREENCIAS.....</i>	44
I) <i>LOS VALORES.....</i>	45
J) <i>ANSIEDAD SOCIAL.....</i>	46
K) <i>TIMIDEZ.....</i>	47
<b>3. - PROPUESTA PARA FACILITAR LA INTERACCIÓN</b>	
<i>SOCIAL EN EL PROCESAMIENTO DE MENSAJES (EMISOR-PERCEPTOR).....</i>	50
<i>CONCLUSIONES.....</i>	63
<i>BIBLIOGRAFÍA.....</i>	65

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio sobre los procesos internos del mensaje, formalmente no tiene que ver con una práctica profesional específica, no tiene que ver con un sector específico de formación, pero sí con todo un complejo sistema de vida; no solamente se presenta en el ámbito laboral, educativo, familiar, cultural, sino en la práctica de vida a través del intercambio comunicativo directo.

Por esa razón surge la preocupación de inmovilizar el proceso comunicativo, estudiarlo y exponerlo a manera de ensayo monográfico; es un asunto de vida, que se considera fundamental en el desarrollo como individuos, grupos, sociedades, naciones; se tiene que partir de esos mecanismos internos necesariamente para comprender por qué en momentos se logra un entendimiento interpersonal logrando fidelidad comunicativa y en otros se interrumpe la comunicación negando la posibilidad de cooperar en las interacciones, actualmente se vive en una sociedad donde es más fácil comunicarse, informarse de lo que ocurre alrededor; sin embargo, se considera a modo de reflexión, la calidad de lo que se comunica, más que la cantidad, por qué de ello dependerá la calidad y las formas de vida de las personas.

Esta inquietud de abordar la experiencia misma de la comunicación surge de la observación con el medio socio-cultural en el que se vive y se desarrolla, desde el interior de la célula familiar donde se forman elementos socialmente aprendidos; rasgos biológicos y psicológicos particulares; emociones, sentimientos, así como la forma de pensamiento propia y particular. Por ello se piensa que es urgente, inaplazable, impostergable, estudiar estos procesos internos del mensaje, si se toma en consideración que el proceso comunicativo se fundamenta en la razón y cuyo beneficio es la integración del individuo en sociedad, por el contrario la desintegración

social y cultural es la principal preocupación que pone en riesgo la interacción social comunicativa.

Se considera que el presente tema de estudio, es un tema de actualidad complejo, la mayoría de los investigadores se preocupan por los aspectos externos de la comunicación, ignorando por completo los resortes internos de las decisiones, comportamiento, niveles de pensamiento, malestares que son manifestados en el lenguaje verbal directo y que no necesariamente satisface los objetivos mismos de la comunicación.

La humanidad se ha ocupado de los procesos evolutivos y formativos, aquellos objetivos propios de cada persona, de cada individuo inmerso en ambientes sociales de competencia, más que de cooperación, característicos de sistemas anómicos que conforman niveles sociales y culturales; sin embargo, se ha descuidado o se ha olvidado de los procesos degenerativos que ocurren en la percepción, al momento de descifrar, interpretar, cifrar y emitir un nuevo mensaje conduciendo a los errores de interpretación que tanto dificultan la interacción social y que perjudican el proceso comunicativo, generando diversos problemas, erróneas interpretaciones, malestares, inconformidades; la gente persigue algo en la vida, ignorando por completo la causa "causorum" de las dificultades, que en su mayoría permanecen ocultas e incomunicadas, ante la sociedad, ante el estatus; los resultados de lo anterior se ven manifestados en problemas de aislamiento, de incomunicación, de angustia, de estrés, enfermedades de estos tiempos.

En el primer capítulo, se estudia el modelo de Wilbur Schramm, en el cual se consideran tres fases o subprocessos que ocurren en el interior de los participantes: 1) se percibe y descifra el mensaje, 2) Se interpreta el mensaje, 3) se cifra un nuevo mensaje, que finalmente se comunica, estos procesos se describen con la finalidad de aportar a jóvenes y adultos, elementos necesarios para la comprensión y entendimiento del acto social básico.

En el segundo capítulo se estudia los elementos o factores internos que intervienen en todo intercambio de mensajes, incluye la necesaria amplitud de las habilidades comunicativas, la dialéctica de pensamiento, el lenguaje, el sentido, la memoria y algunos elementos conductuales que pueden beneficiar o perjudicar el proceso comunicativo social.

Finalmente, en el tercer capítulo se comprende el contexto social requerido para dificultar todo intercambio de mensajes, fundamentado en investigaciones hechas por Castilla Del Pino en relación a las estructuras anómicas y a las relaciones cosificadas que dan como resultado el individualismo, el aislamiento y que de alguna forma repercute en la vida misma. Se efectúa un sondeo de opinión a una mínima parte de la población del Distrito Federal con la finalidad de verificar si el contexto social, que se considera reúne elementos anómicos, se ha filtrado en la relación interpersonal, propiamente en el intercambio de mensajes y hasta qué punto consideran los encuestados su experiencia comunicativa con las personas.

Por lo anterior, se proponen algunas opciones para corregir desde la parte individual el objetivo mismo de la comunicación, hacia dónde se conduce el mensaje y con qué objetivo, para de cierta forma restablecer el contexto propio de cada persona, en el sentido de prevenir y superar las relaciones cosificadas, generadas por la anomia social. Es importante mencionar que estudiar los procesos, es estudiar los fenómenos que presentan una continua modificación, puesto que son dinámicos, cambiantes, y donde no existen elementos lineales...

# CAPÍTULO 1

## LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

### MODELO DE WILBUR SCHRAMM:

Se conciben a los “procesos internos del mensaje,” como aquellos ciclos autorregulados, organizados, cambiantes, y dinámicos, que permiten el movimiento de un estado a otro de aquellos elementos internos que ocurren dentro del sistema nervioso central, y que permiten la transmisión de mensajes de forma interpersonal, a través de lo que se denomina código, sentido y significado del acto comunicativo.

La comunicación es un proceso complejo; quizás el proceso social fundamental, sin la comunicación no existirían los grupos humanos, las sociedades, las naciones, y por supuesto la humanidad. La comunicación ha sido un estudio complementario de diversas disciplinas, cuyos esfuerzos son necesarios para la comprensión de la conducta humana y social.

La comunicación interpersonal tiene multiplicidad de definiciones, según la disciplina científica y la perspectiva de estudio. Investigadores teóricos de la conducta procuran averiguar algo de porqué los humanos se comportan en la forma en que lo hacen y cómo pueden condicionar la comunicación para mejorar las interacciones individuales, sociales y culturales.

En 1948 el psicólogo social Carl I.M Hovland <sup>1</sup> la definió “como una interacción en la que un individuo (actor A y actor B)<sup>2</sup> transmite, en una situación frente

---

<sup>1</sup> Citado en Gallardo Cano Alejandro, Curso de Teorías de la Comunicación p. 55.

<sup>2</sup> El término actor se refiere a cualquier individuo o persona activa que interactúa consigo mismo y con otra persona, formando así dos actores sociales A y B.

a frente, estímulos de carácter simbólico, verbal, táctil, gestual y de comportamiento, para modificar la conducta de otros individuos emisor-perceptor." Se observa en el presente estudio, que esta modificación puede mejorar o perjudicar la interacción social entre los integrantes y actores sociales. La comunicación interpersonal podría definirse también como "un proceso posible de control o regulación empática mutuos; es el intento de una o dos personas por establecer, mantener, explotar o cambiar una relación social determinada, a través de una interacción comunicativa",<sup>3</sup> mediante el intercambio de mensajes, respuestas y significados, los resultados estarán determinados por procesos internos del comunicador A y B, así como de las circunstancias y condiciones sociales externas, es importante reflexionar, que también las condiciones de la situación, al momento de comunicarse intervienen y afectan el proceso. Es decir, no sólo el contexto social, sino el aquí y el ahora de la reproducción y reconstrucción del mensaje, o bien el sentido que ambos participantes adopten en todo intercambio de mensajes.

En su forma más simplificada el proceso interpersonal se compone de un emisor, conocido también como transmisor<sup>4</sup> A y B representado desde un individuo hasta diversos grupos y sociedades con características propias; el emisor tiene siempre un objetivo y una razón para comunicarse: ideas, necesidades, intenciones, pensamientos, información diversa y un propósito por el cual interactuar.

El propósito del emisor tiene forzosamente que ser manifestado en forma de mensaje; reflejado a través de lenguajes y códigos afines al medio social y cultural. "El código entonces se refiere al sistema de referencia con base en el cual se produce el mensaje."<sup>5</sup> David K. Berlo, psicólogo conductista menciona que "si no se conoce el código, no se puede entonces entender el

---

<sup>3</sup> *Ibidem* p. 62.

<sup>4</sup> El transmisor es quien inicia la conversación o el mensaje y el perceptor quien lo recibe, sin embargo los actores sociales A y B están inmersos en una serie de reglas y normas, que les permite ocupar y representar recíprocamente los dos roles comunicativos.

<sup>5</sup> Ricci Pio E. Bitti Bruna Zani, La Comunicación como Proceso Social p. 25.

mensaje, si se ignora o desconoce todo lo que se refiere al contenido de un mensaje, es probable que tampoco se pueda entender.”<sup>6</sup>

El mensaje es el medio por el cual los seres humanos se interrelacionan para conformar una sociedad. El mensaje es un complejo conjunto de comprensiones preceptuales<sup>7</sup>; estas señales sólo poseen los significados que por convenio y experiencia conocen los participantes del acto comunicativo, sin embargo, el sentido de significación puede cambiar, la mirada de la madre al hijo puede tener un significado específico, que únicamente las personas involucradas conocen, éste es uno de los principios básicos de la teoría general de la comunicación, los signos solamente pueden contener el significado que la experiencia del individuo y el sentido le permita leer en ellos.

Se está en posibilidad de elaborar un mensaje mediante los signos que se conocen y sólo se pueden dar a esos signos el significado que se ha aprendido, a este conjunto de experiencias y significados se llama “marco de referencia” y se determina que una persona únicamente puede comunicarse en función de su propio marco de referencia. P. Watzlawick define al mensaje “como cualquier unidad comunicacional singular, por su parte una serie de mensajes intercambiados entre personas, recibirá el nombre de interacción,”<sup>8</sup> por ello siempre se va interactuar con las demás personas a través de mensajes, comprensibles sólo a través de diversos códigos.

Finalmente, el proceso interpersonal se constituye de un receptor conocido también como perceptor A y B, encargado de percibir, procesar e interpretar el mensaje, el receptor es el encargado de emitir una respuesta representada en un nuevo mensaje. “Si el receptor no posee la habilidad de escuchar, de

---

<sup>6</sup> Berlo K. David, El Proceso de la Comunicación p. 41.

<sup>7</sup> La palabra hablada, o bien ondas de luz reflejadas en el caso de los mensajes.

<sup>8</sup> Watzlawick, P. I. Beavin Bavelas y D.D Jackson, Interacciones, Patologías y Paradojas p. 49.

leer, y de pensar, no estará capacitado para recibir e interpretar los mensajes que el emisor ha transmitido.”<sup>9</sup>

A medida que se van viviendo experiencias en el desarrollo y la madurez, se comienza a estudiar los sistemas de comunicación propios: valores culturales, relaciones económicas, sociales, amorosas, sentimentales, en la familia, en la escuela, en el trabajo, en el entretenimiento, etc, y se da cuenta que cada vez son más complejos estos procesos, que no siempre se logra una fidelidad, un entendimiento o una aceptación de los mensajes que se perciben y que se descifran diariamente.

“La relación entre el emisor y receptor es bilateral y reversible en el sentido de que cada participante, presenta virtualmente la posibilidad de asumir el papel del otro.”<sup>10</sup> Es decir, transmisor o receptor pueden estar representados por la misma persona, como sucede cuando un individuo piensa o se interioriza consigo mismo.

Si se revisa cuan distintas y complejas son las experiencias de los diversos tipos de personas y especialmente qué distintos son los marcos de referencia entre personas, sectores, sociedades, naciones con diferentes valores y culturas, se puede comprender porqué resulta difícil dentro de una misma cultura, la comunicación entre los actores sociales A y B, y porqué con frecuencia surge la incomprensión y los elementos nocivos que perjudican una relación comunicativa, hasta llegar a generar descomposiciones sociales; aunque parezca simple un mensaje es algo muy complicado, sus signos están compuestos como lo enseña la semiología, por un significante y un significado. “El plano de los significantes constituye el plano de la expresión y el de los significados el plano de contenido.”<sup>11</sup> Lo anterior permite identificar dos clases diferentes de significantes y significados:

---

<sup>9</sup> Berlo K. *Op. Cit.* p. 41.

<sup>10</sup> Pio E. Ricci *Op. Cit.* p 26.

<sup>11</sup> Barthes Roland, La Aventura Semiológica. P.39.

**Denotativo:** La denotación está constituida por el significado concebido objetivamente, y que según Barthes constituye el primer sistema de significación, comprende el plano de expresión, está íntimamente relacionado con la referencia, es decir, refiere al significado común o de diccionario, que será aproximadamente el mismo para todas las personas que utilicen el diccionario y que tengan uso de un lenguaje o código común; de un conocimiento general previo de conceptos, preconceptos, ideas y términos aprendidos en la formación educativa y social, necesarios para entender el significado de algo, "la denotación objetiva es más precisa que la connotación subjetiva, un signo explícito es más preciso que un signo implícito y un signo consciente es más preciso que un signo inconsciente." <sup>12</sup>

**Connotativo:** se refiere a los segundos sistemas de sentido, posee sistemas de significación de contenido, identifica aquellos elementos de sentido y experiencia personal, emocional o evaluativo de la realidad social, esto varía considerablemente entre los individuos, e incluso con el tiempo en un mismo individuo, cambian las perspectivas significativas sobre los objetos y sujetos del entorno. Un mensaje tiene también un significado superficial, que correspondería a la relación signo-objeto que la mayoría de las personas identifica, y un significado interno, por lo general el significado de la experiencia personal permanece interno, es decir, solamente aquel que tiene la experiencia o conocimiento lo puede entender, gran cantidad de mensajes toman su significado importante del contexto en que se establece la relación A - B, influyendo la zona o territorio geográfico para variar el significado de los posibles mensajes, y por eso algunas veces resulta peligroso interpretar lo que se dice en función de lo que significan las palabras sin tomar en cuenta el significado o sentido interno.

Otra característica del mensaje es que con frecuencia abarca varios mensajes paralelos; palabras, tono de voz, ademanes etc., el efecto de un mensaje

---

<sup>12</sup> Guiraud Pierre, La semiología. p. 36.

cualquiera depende de más de un solo canal; <sup>13</sup> en realidad de muchos canales y muchas claves que simultáneamente se ven, se escuchan, se interpretan, y se emiten en nuevos mensajes; así pues, el primer obstáculo que debe vencer el mensaje, es el de ser elegido entre todos los mensajes competidores, si supera esta prueba preliminar, puede ser aceptado o rechazado por parte del receptor B. De lo anterior dependerá la manera en que sea interpretado, en muchos grupos, sociedades y organizaciones predomina el dominio denotativo y connotativo: las ciencias pertenecen al primer tipo de significación y las artes al segundo.

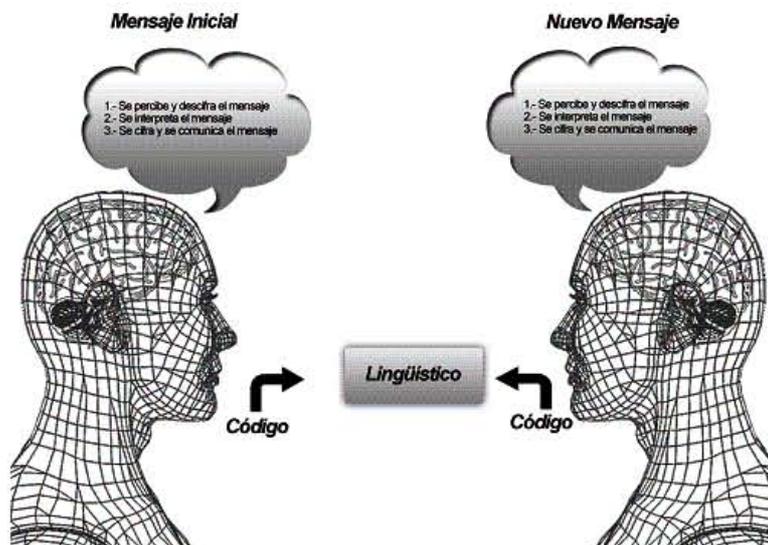
Un individuo acopia sus experiencias desde el momento en que nace; incluso algunos teóricos afirman que desde el vientre materno ya se genera una actitud ante la vida, hasta conformar parte de su personalidad, de su psicología, de sus caracteres particulares, por ejemplo, se piensa un momento sobre la formación del individuo bajo ambientes de desintegración social, de problemas entre los padres, inconformidades cotidianas que se dan en la ciudad de México, es obvio que esta formación creará conflictos de interacción comunicativa desencadenando enfermedades; esta individualidad propia almacena los elementos que cree convenientes y a los que asigna valor, éstos se vuelven cada vez más apreciados e importantes para él.

Adoptar cualquier actitud extrema para defender las creencias y los valores relacionados con su ego, ocurre necesariamente, por ejemplo, B rechazará un mensaje, o sin darse cuenta lo malinterpretará, lo deformará; lo anterior debido a que la aceptación o el rechazo, depende en gran medida a la manera en que el mensaje se ajuste a los valores y creencias de los actores A y B. Una parte de este proceso es racional y otro se encuentra debajo del nivel de pensamiento consciente, el mensaje también se enfrenta a las pruebas de la moral, de las normas y creencias del grupo al que pertenecen los participantes A y B.

Es momento de hacer el análisis del siguiente esquema de Wilbur Schramm:

---

<sup>13</sup> El canal es el medio o el portador del mensaje; es el conducto, es el medio físico ambiental que hace posible la transmisión del mensaje.

**PROCESOS INTERNOS DEL MENSAJE**

El esquema presenta tres fases o subprocesos que ocurren en el interior de los participantes al establecer una comunicación interpersonal directa, estos niveles intrapersonales, se entienden como una serie de procesos en donde intervienen aspectos internos neurológicos.

1) En la primera fase del esquema se concibe a la **percepción** como un proceso conductual y continuo de extracción de información del medio ambiente, a través de los sentidos, necesarios para la ubicación y adaptación del sujeto a su entorno, "el organismo de un hombre en su totalidad puede ser concebido como un instrumento de comunicación, equipado con órganos sensoriales,"<sup>14</sup> esto se refiere a que el medio ambiente se conforma de diversa información que constantemente ingresa y se registra a través de dispositivos del organismo denominados sentidos, útiles para ponerse en contacto con el medio ambiente y exteriorizar los elementos formativos que interiormente se poseen. Los sentidos se pueden clasificar según la energía<sup>15</sup> que captan y perciben en:

**1.-Externos o lejanos:** Se refiere a los sentidos que captan información externa y lejana al cuerpo humano, por ejemplo interviene los sentidos de la visión con la percepción de la luz, colores, formas, imágenes y el del oído, con los procesos de audición que permite la identificación de sonidos.

**2.-Cercanos o de contacto:** Son los sentidos que requieren de contacto con la información que captan, interviene el sentido del tacto con terminales nerviosas especializadas, encargadas de identificar sensaciones (presión, temperatura, textura, dolor, placer, etc), comprende el sentido del gusto, papilas gustativas permiten saborear y deglutir los alimentos, se incluye obviamente el sentido del olfato, bulbo olfativo encargado de percibir aromas.

---

<sup>14</sup> Ruesh G. Bateson J. Comunicación, la matriz social de la psiquiatría p. 30.

<sup>15</sup> El concepto de energía que empleamos, se refiere a toda información sensitiva y perceptible al organismo humano, contenida en el ambiente social y biológico del individuo que interactúa consigo mismo y con su entorno.

**3.-Internos:** Es el grupo de sentidos fisiológicos encargados de captar el estado metabólico del organismo; interviene el sentido del equilibrio a través de los conductos semicirculares del oído interno, posición simétrica del cuerpo, comprende el sentido cinestésico, terminales nerviosas especializadas en el sistema músculo esquelético y motor (huesos, articulaciones, tendones y músculos) posiciones corporales, por último se tiene el sentido fisiológico con terminaciones nerviosas especializadas en las vísceras del cuerpo y la activación de las glándulas de secreción interna.

Estos sentidos de percepción entran en actividad al momento de iniciar una conversación interpersonal, "los sentidos pueden ser considerados como el descifrador de códigos,"<sup>16</sup> logrando intercambiar mensajes entre los actores sociales A y B, generando relaciones orgánicas positivas cuando existe una igualdad en el uso y conocimiento de códigos lingüísticos y culturales, resultando así el entendimiento y la comprensión de lo que se dice y se actúa. Por otro lado, se generan reacciones orgánicas negativas cuando se generan problemas personales que pudieran desencadenar la intolerancia en el intercambio de mensajes, y por tanto alterar todo procesamiento interno.

**Descifrar el mensaje** requiere ante todo, la aplicación de la inteligencia<sup>17</sup> y la razón tanto para el actor A, como para el actor B, para retraducir, decodificar el mensaje y darle la forma que sea utilizable por el receptor, en todo proceso comunicativo es la personalidad de cada participante la que interviene en descifrar los mensajes, intervienen elementos bio-psicosociales, culturalmente aprendidos, los que establecerán la eficiencia o deficiencia en el momento de descifrar un mensaje; abstraer lo complejo y difícil de los mensajes que se perciben cotidianamente en todas partes con quienes se interactúa socialmente requiere de muchas habilidades comunicativas, de ello

---

<sup>16</sup> Berlo K. David. *Op. Cit.* p. 25.

<sup>17</sup> Se entiende al concepto "inteligencia" como una habilidad destreza y experiencia en el trato y correspondencia secreta de dos o más personas entre sí. Diccionario México Hispano. Tomo II p. 820.

dependerá la correcta interacción social o en su defecto el fracaso manifestado en descomposiciones sociales de gran magnitud.

2) En la segunda fase se lleva a cabo la **interpretación del mensaje**, o también se le puede denominar la reconstrucción del mensaje; es importante aclarar que esta fase ocurre necesariamente con base en elementos individuales, sociales y culturales, donde los actores A y B entienden o comprenden de una forma positiva o negativa una acción o causa particular de lo que perciben sus sentidos, generando así acuerdos y desacuerdos consigo mismo y con su entorno social.

Se requiere la existencia en cada uno de los involucrados de un criterio previo acerca de la posición que asumirá el individuo respecto del otro (posturas de empatía, simpatía, antipatía, etc.) son factores de estatus o de prestigio que pueden llegar a obstaculizar la relación comunicativa, dependiendo la posición que asuman los actores, o también del modelo mental y la dialéctica situacional de pensamiento que se forme de su correspondiente, este modelo tiene la característica que puede ser consciente o inconsciente.

Para que se lleve a cabo dicho proceso en la interpretación de mensajes, se requiere fundamentalmente que los dos actores A y B, involucrados en el proceso comunicativo, compartan y entiendan un lenguaje o código lingüístico, así como un código o lenguaje cultural, necesarios para esta segunda fase; de lo contrario se generan dificultades de interpretación y por lo tanto problemas de comunicación, intervienen elementos culturalmente aprendidos que pueden interrumpir y distorsionar el entendimiento entre el emisor A y el receptor B; como es el caso de las creencias, de los valores o principios éticos, de los dogmas de ciertas personas grupos y sociedades. La información procesada puede ser aceptada o rechazada por ambos, debido a la falta de entendimiento en la interpretación generada por la ausencia de alguno de los códigos lingüísticos y culturales o en el peor de los casos debido a la incapacidad sensitiva-motora.

3) En la tercera fase se cifra y comunica un nuevo mensaje; se refiere a que A y B elaboran un mensaje producto o resultado de las dos fases anteriores; esto quiere decir que de manera consciente o inconsciente el actor A va medir o a sopesar al actor B de acuerdo con valores o principios éticos, religiosos, políticos, de estatus y de sociedad aprendidos en el interior de su familia, y de su grupo afín, a primera instancia de percepción por parte del actor A con respecto al actor B, intervienen estos elementos conductuales y de comportamiento, lo que permitirá la encodificación, es decir, tomar las ideas de la fuente y disponerlas en un código, que a su vez se transforma en un nuevo mensaje emitido por los actores comunicativos A y B respectivamente, y por lo tanto se dirigirá de cierta o cual manera en el manejo y uso de códigos lingüísticos y culturales. Si por ejemplo, el actor A detecta el acercamiento del actor B, entonces inmediatamente el actor A evalúa ciertas características del receptor; si es niño, joven, adulto, género, a qué sector social pertenece, etc. Con estos datos sabrá cómo se dirigirá, con qué términos conducirá su lenguaje y también si acepta o rechaza la conversación, porque primero observa las características del actor B, para posteriormente elaborar y comunicar nuevos mensajes.

Si la conversación se tornará agresiva, violenta, ofensiva, la respuesta estímulo podría ser en la mayoría de los casos similar, esta última fase es considerada por otros autores como un proceso de acción-reacción, aquel en el cual una respuesta por parte del actor B obedece al estímulo del Actor A; el "feedback" o retroalimentación permite al actor A determinar la efectividad o la no efectividad de sus mensajes, en toda comunicación interpersonal existen prejuicios y expectativas por parte del actor A y B respecto a los posibles mensajes, respuestas, actitudes, intenciones, adquisición cultural, modelos de respuesta, imágenes conceptuales que se tienen acerca de los demás, influyendo tanto en sus mensajes como en sus respuestas, las

expectativas están moldeadas a su vez por el sistema social y el contexto cultural.<sup>18</sup>

Es necesario mencionar a continuación las condiciones previas a la comunicación humana interpersonal que establece David K. Berlo. El sentido o significado de un mensaje, o simples datos sensoriales, es un fenómeno interno que ocurre en el Sistema Nervioso Central de los participantes. Es externo en la medida que se emite una respuesta estímulo conocida también como retroalimentación o "*feedback*."

La necesidad o apetito es otra precondition, sin el alimento no se podría sobrevivir, de la misma forma se vive con la necesidad de interactuar socialmente; se debe comprender que la naturaleza de la comunicación es intencional, para lograr una finalidad, es persuasiva o emocional, incluyen sentimientos y sensaciones, siempre persigue un objetivo, y además es unidireccional y recíproca.

Como se ha dicho, el uso y conocimiento de códigos lingüísticos y culturales es requisito fundamental para lograr la comunicación; el hombre comunica tanto lo que se deriva de sus necesidades básicas biológicas, como su contenido psíquico y mental constituido por símbolos, significados e ideas. La forma de comunicación fundamental en el hombre es el lenguaje que puede ser de diversos órdenes, pero básicamente el más alto logro de comunicación es la palabra, el uso de este sistema presupone el apego de ciertas normas como el hecho de hablar rápido, lento, pausado, cortante, molesto, burlón, irónico, preceptos de carácter cultural, aprendidos desde la infancia y que deben ser aplicados a la hora de establecer una relación comunicativa interpersonal.

Berlo, psicólogo social conductista menciona cinco factores que se toman en cuenta para aumentar o disminuir la fidelidad en todo tipo de comunicación:<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Berlo K. en Gallardo Cano Alejandro. *Op Cit*, p. 59.

<sup>19</sup> *Ibidem* pp. 44-45.

1.- Las habilidades comunicativas son muchas destacando dos transmisoras (hablar y escribir), dos receptoras (leer y escuchar), sin embargo, esta investigación se centra propiamente en las habilidades comunicativas entendidas como la apertura en el uso y conocimiento de códigos lingüísticos y culturales necesarios para aumentar la fidelidad comunicativa social, y por el otro lado la ausencia de los mismos como elementos que entorpecen la fidelidad comunicativa interpersonal.

2.- Nivel de conocimientos previos, en donde obviamente no se puede comunicar lo que se desconoce, la ignorancia entendida como la falta de conocimiento sobre algo ha sido obstáculo para comprender diversos mensajes en el proceso comunicativo social. El grado de conocimiento que posean los dos actores sociales A y B con respecto al tema de que se trate, habrá de afectar el procesamiento de los mensajes; puede ser que uno de los actores A o B sepa más que el otro y esto de alguna forma puede tecnificar el lenguaje de modo que el receptor no sea capaz de comprender lo que se dice.

3.- Las actitudes aprendidas tanto del actor A como del actor B afectan la comunicación en tres direcciones; por un lado la actitud que se tenga de sí mismo como actor A influye considerablemente en el contenido de los mensajes; por otro lado la actitud que se manifieste ante el actor B multifacético y situacional que se tenga al frente, y finalmente la actitud de ambos hacia los mensajes que constantemente se intercambian; lo anterior permitirá una fidelidad o perturbación comunicativa social.

4.- La posición Social a la que pertenezcan los actores comunicativos A y B, indiscutiblemente crea barreras que impiden y permiten la comprensión de mensajes, la gente no se comunica igual cuando pertenece a clases sociales diferentes, los sistemas sociales y culturales determinan en gran parte la elección de ciertos códigos lingüísticos y culturales que pueden diferir y

confrontar, así como integrar y enriquecer la relación comunicativa cuando se está en la posibilidad de escuchar a las personas.

5.- La reflexión consciente, habilidad necesaria para transmitir, interpretar y emitir nuevos mensaje, propósito mismo de la comunicación que en la sociedad actual se está perdiendo; esto es debido a que este proceso comunicativo se da bajo ambientes competitivos característicos de la anomia social, generada por toda una industria cultural, en ese sentido la comunicación puede irse separando poco a poco de su sentido humano; debido a la creciente demanda de competitividad, de gustos, de apetencias, conductas, comportamientos, característica de la anomia social que es definida " como una pauta de comportamiento relativamente uniforme, suscitada con carácter inmediato por una estructura social competitiva pasajera o permanente"<sup>20</sup> se considera que se está viviendo en la "industria de la cultura" como la denomina Teodoro W. Adorno " es la integración deliberada de sus consumidores, toma en cuenta el estado de conciencia e inconciencia de los millones de personas a quienes se dirige; el consumidor no es el rey, no es el sujeto, sino el objeto mismo de la industria",<sup>21</sup> lo que genera modelos de personalidad, conductas y actitudes imitadas, modos de vida que facilitan o dificultan la comunicación interpersonal.

Se observa claramente que en el proceso de comunicación interpersonal los participantes ( A B ) pueden apreciar inmediatamente el efecto de sus mensajes, la posibilidad de emplear los cinco sentidos, activando la percepción sensorial y los procesos psicológicos internos; esta relación de reciprocidad constituye el acto social básico donde se generan acuerdos y desacuerdos a nivel individual, grupal, masivo y social, como una forma de exteriorización; Emmanuel Kant <sup>22</sup> menciona: "Cualquiera que sea el origen de los (estados sensoriales), ya se produzcan bajo la influencia de las cosas

---

<sup>20</sup> Castilla del Pino Carlos, La Incomunicación p. 33.

<sup>21</sup> Adorno Theodor, La Industria Cultural. En J. Martín Barbero Armando silva compiladores. pp. 34-35.

<sup>22</sup> En Bennett Jonathan, "La Crítica de la Razón Pura de Kant" p.34.

exteriores, ya por causas externas, pertenecen siempre, de cualquier modo que sean, como modificadores del espíritu al sentido interno." Considerando lo anterior, la sociedad es el reflejo de lo que se piensa y de lo que se es internamente; todas las personas con quienes se interactúa en el acto comunicativo son el reflejo de sí mismos, de las deficiencias y aptitudes, entonces en realidad no se está acostumbrado ni educado a observar el momento mismo del acto comunicativo interpersonal.

## CAPÍTULO 2

### ELEMENTOS QUE FACILITAN O DIFICULTAN LA INTERACCIÓN SOCIAL COMUNICATIVA

“Los seres humanos nacemos equipados con un potencial genético y biológico de amplias posibilidades de desarrollo, pero con un repertorio conductual bastante limitado.”<sup>1</sup> Durante toda la vida el hombre vive un proceso continuo de desarrollo y aprendizaje, a través de un constante intercambio de mensajes con su entorno y ambiente cultural, el medio ambiente del individuo es básicamente su medio social, es ahí donde se forma la personalidad, el carácter que conduce por la vida; no se puede vivir sin la interacción social, es ella la que indica lo que realmente se posee internamente, el contacto con los demás a lo largo de la vida, enseña una gran lección que en momentos es de forma consciente y en otros es mecánica, lo cierto es que se debe a factores internos complejos, y a las circunstancias sociales que se den, para determinar esas experiencias, en este sentido esa experiencia es el mismo intercambio de mensajes, entre los actores sociales A y B que la constituyen.

“El individuo es un ser social por naturaleza y requiere de su entorno bio-social para desarrollarse de una forma integral satisfactoria,”<sup>2</sup> la socialización se entiende desde una perspectiva comunicativa, como el proceso a través del cual los actores A y B, inicialmente nacidos como individuos, se integran al ambiente cultural que les rodea, característico de la pluralidad y heterogeneidad de situaciones para cada actor que se retroalimenta de ambientes sociales y culturales (valores, normas, roles, leyes, principios, conceptos, etc,) existentes en los momentos cotidianos de la vida, dando lugar al binomio sujeto-objeto de la realidad social, por lo tanto es oportuno definir para la comprensión el término de interacción social:

---

<sup>1</sup> Hidalgo Carmen Gloria, Comunicación Interpersonal, Habilidades sociales p. 17.

<sup>2</sup> *Idem.*

P.Watzlawick dice: "La interacción comunicativa es una práctica social, cotidiana, inmanente a múltiples registros de la experiencia humana,"<sup>3</sup> el rasgo fundamental de la vida humana es su carácter social, el individuo es un animal social, es decir que el desarrollo social del actor A y B comienza en el momento mismo del nacimiento, dentro del vínculo afectivo con los padres; en el niño, durante las primeras semanas de vida aparece la primera sonrisa social, que marca el primer hito de comportamiento interpersonal.

El comportamiento social constituye un aprendizaje continuo de patrones cada vez más complejos que incluyen aspectos cognitivos, afectivos, sociales y morales que se van adquiriendo a través de un proceso de maduración y aprendizaje en permanente interacción con el medio social.

La meta del desarrollo social es lograr un nivel de autonomía personal, una integración eficiente en todos los ámbitos y facetas de la vida cotidiana que permita la propia autoafirmación, actuar y comprender la interdependencia entre las personas y el grupo social afín.

La interacción comunicativa se refiere también a un proceso de organización recursiva y discursiva entre sujetos que actúan a través del intercambio de mensajes, manifestados por medio de diversos lenguajes,<sup>4</sup> en un proceso de constante afectación recíproca.

La interacción comunicativa es la trama discursiva que permite la socialización del sujeto, del actor A y B por medio de sus actos dinámicos;<sup>5</sup> "interactuar es entretejer y formar redes de acción comunicativa, es decir, formalizar el lenguaje por medio de la acción discursiva, pero ¿quién teje

---

<sup>3</sup> Ruta de Estudios Comunicativos, Departamento de Humanidades. Universidad EAFIT [www.eafit.edu.com](http://www.eafit.edu.com). Noviembre- 2002.

<sup>4</sup> El hombre es un ser de lenguaje, su cuerpo reúne una serie de códigos (kinésicos, proxémicos, de apariencia, de gusto, entre otros), por lo tanto es un ser esencialmente comunicativo.

<sup>5</sup> Este dinamismo del actor permite la movilidad plural y cambiante de decisiones comunicativas.

estas redes?, los actores que la constituye,"<sup>6</sup> son ellos al relacionarse quienes van configurando la realidad material que sólo es propia del actor que la percibe a través de las ventanas de los sentidos.

El tejido social formado por la interacción comunicativa permite la dinámica continua de cada una de las estructuras que le preceden, en la medida en que la red comunicativa es tejida, se configura en ella una lógica que lleva a los actores A y B a facilitar la interacción social mediante una amplitud de posibilidades de entendimiento y a dificultarla cuando se confrontan actores que no están en condiciones de comprender diversas situaciones del acto comunicativo.

## 2.1 HABILIDADES COMUNICATIVAS

Las habilidades comunicativas se deben entender como las herramientas en el sentido de la capacidad, inteligencia, y disposición que cada individuo actor posee,<sup>7</sup> para llevar a cabo el proceso comunicativo interpersonal. La interacción social se vale de habilidades y destrezas necesarias para llegar a establecer elementos de comprensión y entendimiento de mensajes entre los actores A y B que conforman los grupos y las sociedades, relacionados entre sí para consolidar identidades específicas.

Existen muchas habilidades comunicativas que se van desarrollando y perfeccionando a través del tiempo, sin embargo estas habilidades son el instrumento de manifestación de elementos o factores que intervienen en todo procesamiento de mensajes, en la experiencia de la vida cotidiana del actor A y B intervienen habilidades y factores internos como la dialéctica situacional de pensamiento, proceso que se relaciona en el presente capítulo

---

<sup>6</sup> Peñuela L. Alejandro. *Revista Razón y Palabra* Perturbaciones y fluctuaciones en la interacción comunicativa Interacción comunicativa. Febrero-Marzo 2002 <http://www.cem.itesm.mx/dues/publicaciones/logo/dir.html>.

<sup>7</sup> *Diccionario México Hispano Tomo II*. Definición de "Habilidad." P. 742.

con la dialéctica que cada persona posee de forma propia; pluralidad de situaciones y condiciones se generan al establecer una relación comunicativa; y por ende un intercambio de mensajes, que se considera es característico en el contexto social, por la parcelación de la realidad, inmersa en cada actor que conforma la sociedad.

Otro factor fundamental en todo proceso comunicativo es el uso y conocimiento de diversos códigos lingüísticos, culturales y sociales necesarios para facilitar o entorpecer la interpretación y el significado de diversos mensajes. Las actitudes sociales influyen considerablemente, en toda interacción social, el nivel moral, los roles sociales, la amplitud de conocimientos y el historial psicológico de los actores sociales A y B son decisivos en la interpretación de mensajes de una forma dualista,<sup>8</sup> tanto para facilitar o en su defecto, dificultar el proceso social comunicativo.

Shannon y Weaver,<sup>9</sup> mencionan dos elementos centrales que se consideran como esenciales en esta investigación y que ejemplifican la perspectiva situacional en toda comunicación interpersonal; se refiere en primer lugar a la fidelidad de la comunicación electrónica, que se puede relacionar y entender con la fidelidad, la eficiencia de las habilidades comunicativas humanas, en el sentido de amplitud y desarrollo de elementos lingüísticos, de códigos socioculturalmente aprendidos; dando como resultado una exitosa y eficiente interacción social comunicativa, fundamentada en el entendimiento y la comprensión; en segundo lugar, se tienen los elementos de ruido que entorpecen o distorsionan la calidad de una señal, lo que desde esta visión se entendería como la estrechez o limitación de las habilidades comunicativas; dando como consecuencia elementos que dificultan toda interacción social comunicativa, empobreciendo y deformando el intercambio de mensajes,

---

<sup>8</sup> Se debe entender que en toda comunicación existe una confrontación dualista en el sentido de que todos los actores que conforman la sociedad son diferentes y por ende contrarios.

<sup>9</sup> Berlo K. *Op. Cit* pp. 33-34.

llegando inclusive a generar problemas de intolerancia social entre los actores A y B.

Ruido<sup>10</sup> y fidelidad son pues dos aspectos de una misma cosa, en este sentido se refieren a las habilidades y factores comunicativos. La eliminación del ruido aumenta la fidelidad comunicativa, mientras que el aumento o distorsión del ruido la reduce. En otras palabras se dice que mientras más amplias son las habilidades comunicativas, aumentan las posibilidades de una exitosa interacción comunicativa, mientras que la estrechez y limitación dificulta la experiencia comunicativa social.

## 2.2 DIALÉCTICA DEL PENSAMIENTO

Los modos tradicionales del pensar nos invitan a reflexionar y a suponer que el pensamiento se basta por sí mismo. Desde la inversión marxiana de la dialéctica de Hegel, la dialéctica o ha de servir para la interpretación y transformación de la realidad o se convierte, también en una suerte de metafísica, concretada en una teoría del conocimiento que no sirve para conocer ni para transformar.<sup>11</sup>

Parece interesante la perspectiva de Castilla del Pino, en relación a la forma de pensamiento habitual, que se considera en esta investigación el primer factor y elemento interno, que cada actor posee sobre la realidad, y que es el punto de partida de comunicar algo, de intercambiar y descifrar mensajes entre dos o más personas.

En este sentido es importante referirse a la crítica de teorías, hecha por Castilla del Pino a diversos autores como Lukács, Ortega y Gasset en relación a una dialéctica no materialista, no concretada en la realidad; como si la realidad de lo pensado fuera otra realidad distinta a la realidad de lo vivido;

---

<sup>10</sup> Se entiende no sólo como distorsión física, sino distorsión generada por la limitación de las habilidades comunicativas y sociales.

<sup>11</sup> Castilla Del Pino Carlos (1979) *Op. Cit.* p.13.

“el primer dualismo que se verifica ante esta situación, es entre lo pensado y lo dado, entre la teoría y la praxis.”<sup>12</sup>

Se sabe de antemano que el individuo, el hombre, la persona y el actor comunicativo, integra elementos funcionales de la realidad, en donde interviene una relación de oposición, mediante la cual se quieren señalar el hecho de que los distintos sectores de la realidad se enfrentan unos con otros, dando lugar de este modo a la permanente movilidad del sistema que la realidad es. “El hombre actor está en la realidad porque es de la realidad, el actor no es un comportamiento estanco dentro de la realidad, al ser constitutivo de la realidad, toda consideración aislada del actor A o B, es parcial y por lo tanto falsa, la realidad en la que los actores se encuentran inmersos es el medio social.”<sup>13</sup> Los actores están situados siempre dentro de unas condiciones sociales precisas, específicas, aquellas que a su vez están determinadas por sus relaciones de producción, por sus relaciones de intercambio.

El actor A que enfrenta una relación comunicativa, un intercambio de mensajes con el actor B, merced al encuentro, son la contraposición que entre ellos se verifica. Menciona Castilla del Pino que lo que quiera que sean ha de depender en primer lugar del hecho mismo de la citada oposición; y en un segundo lugar, de la índole como la oposición se lleva a cabo.<sup>14</sup>

No es exactamente igual que entre el actor A y el actor B se lleve a cabo un encuentro de persona a persona, en el sentido literal de la palabra, a que el encuentro sea de acuerdo con roles socialmente establecidos el actor jefe de oficina A con el actor subordinado B, actor profesor A con el actor alumno B, actor padre A con actor hijo B, esposo actor A con esposa actor B, y una lista innumerable de situaciones que se pueden mencionar. Sin embargo, no cabe

---

<sup>12</sup> Castilla del Pino Carlos Dialéctica de la persona, Dialéctica de la situación p. 28.

<sup>13</sup> La realidad es todo lo que hay, se pertenece a la realidad y se esta en ella, por lo tanto es única, y lógicamente es material.

<sup>14</sup> *Ibidem* p. 26.

duda que en estas situaciones la relación establecida no ha dependido en última instancia, sino de la estructura de la situación en que ambos radican y que determina la cualidad del encuentro.

Esta relación es denominada por Castilla del Pino como una relación alienada, o "cosificada" por que en ella tiene lugar una calidad de relación en la que se despropia a los objetos actor de su propiedad de tales, para sumirlos en la impropiedad de objetos-cosa, que en verdad no son, desarrollando dificultades y barreras que generarían problemas de aislamiento y por ende la incomunicación.

Por otro lado, la dialéctica de pensamiento enriquece la interacción social comunicativa cuando se ejerce de manera integral, sin parcelar las posibilidades de conocimiento que alimenta y da movilidad a la red social comunicativa.

"Los actores A y B, son mucho más seres que hacen, que seres que piensen; es decir que piensan más en lo que hacen, hicieron, o van hacer que en el por qué de esos hechos, determinadas cosas, determinados proyectos..."<sup>15</sup>

Hay un pensar en la acción sobre los hábitos que se realizan a diario, como el hecho de pensar en bañarse, cambiarse, comer, etc, y también hay un pensar en los motivos de los actos, y en el acto mismo de la comunicación; esta última habilidad se le puede llamar reflexión y que se considera se ha perdido en su mayoría debido a la falta de actitud y entendimiento de sí mismos, en este sentido se cree que toda dialéctica de pensamiento, abierta a descubrir lo nuevo y no cerrarse a las posibilidades de conocimiento, es una dialéctica que beneficia el acto comunicativo, puesto que permite que se realice en diversos niveles de interacción, y por lo tanto llega a interpretar y a transformar su propia dialéctica situacional.

---

<sup>15</sup> *Ibidem* p. 205.

## 2.3 EL LENGUAJE

El lenguaje es el medio de comunicación directa, es el segundo factor que interviene en el procesamiento de mensajes, debido a que es la expresión de la dialéctica de los pensamientos, sentimientos, acciones que permite la interacción social, entre los actores que conforman la realidad, lo anterior sólo mediante el intercambio de signos verbales articulados y no verbales cuando se trata de lenguajes corporales kinésicos, éstos poseen significados específicos que los actores conocen dentro de un contexto culturalmente establecido por normas, lineamientos, roles sociales y demás.

El organismo tiene que ser capaz de emitir sonidos, los órganos humanos de la fonación están perfectamente dispuestos para el habla, por lo que el lenguaje articulado aparece como el mejor sistema de comunicación que permite una interacción social directa e inmediata. En el proceso de comunicación de A y B, la gramática adopta el papel de mecanismo que enlaza el pensamiento y las ideas con la lengua que las transmite.

El discurso tiene que poseer una estructura, cualquier lenguaje humano tiene una estructura gramatical en la que las unidades fónicas se combinan para producir un significado. La comunicación humana, es un proceso único que combina la actividad de los órganos del habla, la estructura gramatical y los significados denotados y connotados.

Si bien las palabras, los símbolos vocales articulados, son los soportes de significados y mensajes; existen otros elementos dentro del propio lenguaje hablado que poseen más información que los propios símbolos vocales, elementos suprasegmentales: acentos, alturas y junturas que forman las pautas de entonación del habla, asimismo revisan los modificadores y calificadores paralingüísticos para identificar los elementos informativos que

son transportados por los tonos de voz estridente, recortados, comprimidos y deformados.<sup>16</sup>

Gallardo Cano menciona que no sólo se transmite información mediante las palabras y los sonidos, sino también a través de los gestos con que se acompaña el discurso sonoro. Los kinemas son los elementos del llamado "lenguaje de acción" todos aquellos movimientos que no se usan exclusivamente como señales, caminar, beber, reír; los kinemorfemas son las unidades del lenguaje del movimiento "signos", formas de codificación donde palabras y signos de puntuación han sido sustituidos por movimientos que van desde el gesto hasta el complicado lenguaje de las personas que sufren trastornos fisiológicos en el habla como los sordomudos, no impiden el proceso comunicativo debido a que cambian su sistema de comunicación por medio de signos visuales y códigos corporales.

Estos kinemas y kinemorfemas corren paralela y complementariamente al lenguaje hablado. La kinésica estudia los movimientos y gestos corporales, pues se ha comprobado que son elementos importantes de la comunicación humana. Algunos investigadores consideran que los sistemas kinésicos del hombre no pertenecen a la parte instintiva de su naturaleza, sino que se trata de sistemas de comportamiento culturalmente aprendidos, mediante la imitación, comportamientos estereotipados que además se han observado en distintas culturas.

Flora Davis<sup>17</sup> menciona que los ademanes comunican, a veces contribuyen a esclarecer un mensaje verbal poco claro, en otros casos puede revelar emociones de manera involuntaria. Hay gestos que señalan cosas y otros que sugieren distancias, cada individuo tiene su propio sistema de gesticular, y en parte el estilo de una persona refleja su cultura, de ahí que no sea lo mismo los movimientos corporales de un oriental con un norteamericano, sin

---

<sup>16</sup> G. Cano Alejandro *Op. Cit.* pp. 62 -63.

<sup>17</sup> Davis Flora, La comunicación no verbal p. 104.

embargo, afirma Davis que el cuerpo físico comunica por sí mismo, no sólo por la forma en que se mueve o por las posturas que adopta, también puede haber un mensaje de la forma del cuerpo en sí, y en la distribución de los rasgos faciales, que son adquiridos en la formación social.

Las habilidades comunicativas sociales dependen en gran medida de un correcto uso del lenguaje tanto articulado como expresivo para permitir una interacción social exitosa que determine el entendimiento correcto de lo que se quiere comunicar y lo que se pretende aportar. A, elegirá el lenguaje apropiado a las circunstancias sociales y culturales de la vida cotidiana para tener una integración social con B.

Berlo define al código como “todo un grupo de símbolos que pueden ser estructurados de manera que tenga algún significado para alguien...”<sup>18</sup> por ejemplo para entender los idiomas de diversas regiones de México es necesario comprender diversos códigos, a los cuales no todas las personas tienen acceso en primer lugar al conocimiento que se tenga de la lengua y en segundo lugar a la experiencia práctica que se posea de lo que se habla. Existen muchos códigos como la música, que posee un vocabulario, notas y sintaxis particular; si realmente se quiere comprender la música se necesita aprender el código, para así lograr apreciar y entender los ritmos musicales. El arte en general implica diversos códigos para la pintura, escultura, el baile, las manualidades etc.

Todo proceso comunicativo interpersonal supone la transmisión de mensajes entre los actores A y B, el mensaje debe ser transcrito en un sistema de signos o códigos comunes, necesarios para lograr un entendimiento de lo que se intercambia cotidianamente; o al menos parcialmente, se impone un código común entre los participantes, el cual constituye el lenguaje.

---

<sup>18</sup> Berlo K. *Op. Cit.* p 45.

Todo aquello a lo que la gente logra dar un significado puede y es utilizado en la comunicación, “la palabra no es la cosa, no es más que un mapa que se puede utilizar para guiar la exploración de los territorios del mundo.”<sup>19</sup> Los actores pueden comunicarse a muchos niveles, por muy diversos y variados motivos, sin embargo el lenguaje es uno de los códigos que más se utilizan para externar la dialéctica propia de pensamiento.

El código lingüístico se puede clasificar en dos secciones, lo nominado; es decir, la facultad propia del actor A y B para poner nombre a las cosas, objetos; de esta forma cataloga y ordena al mundo, encuentra todo lo que circunda y que de alguna manera le interesa, le ha puesto nombres a las cosas; si hay algo que no lo tenga y le interese, elabora un nuevo concepto y se lo pone. “ Desde luego, la lengua no es nada más una lista de nombres o conceptos que se dan a las cosas, ni funciona como simple y sencillo diccionario...”<sup>20</sup> dado que, cuando hablamos, no manejamos aisladamente las palabras, sino que las combinamos unas con otras de múltiples maneras, para expresar los más diversos pensamientos y para lograr una efectiva integración comunicativa.

La segunda correspondería con las cosas existentes, independientemente de que tengan o no nombre, por ejemplo a veces se conoce una palabra y no se sabe su significado o, a veces se conoce una cosa y no se sabe cómo se llama, por lo tanto aquello que es innombrable es considerado como aquellos códigos que no son nominados.

Paralelamente a lo anterior existe un código de tipo cultural que rige el ambiente social donde se encuentran inmersos los actores comunicativos, este código se confronta en el momento mismo de la comunicación, con aquellas reglas y normas, principios y leyes, que están aceptadas y permitidas por los integrantes de un grupo, de una sociedad, específica, se refiere a todos

---

<sup>19</sup> *Ibidem* p 21.

<sup>20</sup> Millán Antonio El Signo Lingüístico p. 09.

aquellos elementos internos que el mismo actor se ha formado dentro de su cultura y que socialmente están permitidos comunicar. Por el otro lado se tienen aquellos otros elementos que no están permitidos, es decir aquello de lo que no está permitido hablar, por normatividad, por principios de índole ética, de religión, de costumbres, de acuerdos mutuos entre los participantes del acto comunicativo interpersonal.

El diálogo no es, pues, cualquier forma de hablar, se da la conciencia de la necesidad del diálogo y, en consecuencia, la auténtica convivencia que el entendimiento real implica. "Las formas habituales de conversar, incluso aquellas que se consideran "sociales", son fundamentalmente adialógicas."<sup>21</sup> La función del lenguaje se ha desvirtuado y, por lo general, o cuando menos habitualmente, se usa con diversos fines como la mentira, el sometimiento y otros muchos casos, no puede haber comunicación real, profunda entre actores debido a que precisamente las condiciones de los actores son diferentes y se encuentran en diversos niveles de conocimientos, de actitudes, de amplitud o limitación de códigos necesarios para entender o no, un diálogo concreto y objetivo.

El lenguaje es la condición física, material del diálogo, pero no el diálogo mismo, esas formas en que se comunican sirven para expresar las motivaciones emocionales de la persona. Sin embargo, para que se dé un auténtico diálogo es necesario que los actores traten de entenderse, requiriendo un auténtico olvido de la persona, con aciertos y errores, una continuada superación de impulsos narcisistas o de agresión e intolerancia inmersos en ambientes de competencia, donde en muchos casos los objetivos son alcanzar la victoria.

El lenguaje de la palabra permite la interacción social facilitando el diálogo cuando los actores A y B, en una relación determinada, poseen el

---

<sup>21</sup> *Ibidem* p. 104.

conocimiento y la apertura del código específico del que se esté hablando, signos, palabras, conceptos y símbolos con significados propios, lo que permite una mayor fidelidad en el proceso comunicativo, sin embargo cuando alguno de los dos actores no posee el conocimiento necesario, se puede llegar a no comprender de forma integral los mensajes.

El lenguaje puede llegar a generar problemas de intolerancia comunicativa cuando se comunican las cosas fuera del contexto al que corresponden, cuando no es el momento propicio para decirlas, cuando alguno de los actores no se encuentra en disposición de hablar y escuchar; en los modos de relación social, existen condiciones ya establecidas en roles sociales, hay personas que permiten hablar y otros que se obligan a hablar de sólo lo permitido, a los primeros se les llama **opresores**; a los segundos se les llaman **oprimidos**.

El aislamiento de cada grupo reporta el cierre total a otras posibilidades de entendimiento, logrando interrumpir el proceso comunicativo, por ello es importante, saber hablar cuando se tenga que hablar y callar cuando se tenga que callar, para ello se requiere ser observador de la realidad no sólo externa, sino también interna. Por ejemplo, hay silencios delictuosos y palabras que desestabilizan en el caso de las personas que están habituadas a creer que lo que dicen es lo correcto y por tanto se cierran a escuchar a la persona que tienen al frente; para dar cuenta de esta realidad comunicativa es necesario que todos los actores que conforman la realidad estén atentos a procesos de reflexión minuciosa, sobre todo los objetivos mismos del acto comunicativo; actitudes, valores, sentimientos, y pensamientos que son expresados por medio de la palabra.

Los actores creen que siempre son los mismos lo cual es erróneo por que con un poco de observación se da cuenta que se cambia constantemente, los códigos que se utilizan para comunicarse con las personas, no es el mismo para todos; no se puede utilizar un lenguaje retórico, adornado y tecnificado cuando se comunican con un niño, sin embargo si se hace con un político,

con un dirigente, con un profesor, se debe aceptar la condición como personas activas, dinámicas, lo que genera dificultades para entender en situaciones sociales y culturales los mensajes, esto es en un sentido de contraposición frente al jefe, subordinado, padre, hijo, esposa, maestro, etc.

La dialéctica del pensamiento se experimenta como ideas, conceptos, palabras, retórica, estos elementos integran el lenguaje, que se ajustan a las exigencias sociales por tanto pensamiento y lenguaje se identifican. El lenguaje recurre también, no para la cada vez más perfecta comunicación interpersonal, sino para el mantenimiento del *statu quo*, es decir, la perpetuación del entendimiento ya preexistente, la consecuencia de todo ello es el aislamiento y la desintegración. "Una sociedad que habla sólo de aquello que se permite entender, que no hace esfuerzo alguno por convertir este entendimiento en más y mayor entendimiento, forzosamente comporta la desintegración de los elementos constitutivos de la misma."<sup>22</sup>

Otro factor que dificultaría la comunicación interpersonal, se refiere a la interferencia con la capacidad de aprendizaje, el lenguaje como se sabe se estructura por gramemas, sílabas, palabras aisladas y al fin se estructura haciendo uso de la sintaxis, entonces una lesión cerebral congénita o adquirida interrumpiría el proceso de interacción social, así como los diversos problemas de retraso mental, esquizofrenia y enfermedades mentales.

## 2.4 EL SENTIDO

El sentido tiene dos definiciones, por un lado se tiene la idea que representa un signo, y por el otro, la idea a la que puede ser referido un objeto de pensamiento. Por ejemplo, hay un sentido de la palabra amor y un sentido del amor; qué quiere decir el amor, qué sentido tiene y qué significa.

---

<sup>22</sup>Castilla del Pino (1979) *Op. Cit.* p. 30.

El código contiene un sentido que determina la dirección de los mensajes, "concebir los fenómenos de sentido, apareciendo, siempre bajo la forma de conglomerados de materias significantes, remitiendo al funcionamiento de la red semiótica ocurre necesariamente."<sup>23</sup> Toda forma de organización, todo sistema de acción, todo conjunto de relaciones sociales implican, en su misma definición, una dimensión significativa: las "ideas" o las "representaciones" intervienen en todo intercambio de mensajes. Un automóvil, una palabra, la música, los gestos, los comportamientos comunica el *status* social, los estilos de vida, los hábitos cotidianos, etc.

Afirma Chomsky que "la significación particular de las palabras y de las frases, depende sin duda alguna, en buena medida, de reglas y convenciones, cuya naturaleza finalmente sólo puede ser comprendida en referencia al concepto de la intención y al momento de comunicarse."<sup>24</sup> El mundo está lleno de signos y de mensajes que son clasificados por una enorme masa de hechos en apariencia anárquicos, y la significación es la que suministra este principio, junto a las diversas determinaciones (económicas, históricas, psicológicas) hay que prever ahora una nueva cualidad del hecho: el sentido, que es estudiado por la semiología actual, y que es determinante para que se lleve a cabo la interacción social, de tal manera que el acto de dar sentido es, entonces una peculiar vivencia con una intención dirigida a un objeto, para Husserl "es el acto de dar sentido, sinónimo de intención significativa,"<sup>25</sup> es decir, intención significativa como vivencia o acto Psíquico.

El mensaje de la comunicación social presenta dos niveles de significación: un sentido técnico basado en uno de los códigos y un sentido poético que está dado por el receptor a partir de sistemas de interpretación implícitos y mas o menos socializados y convencionalizados por el uso, una hermenéutica del

---

<sup>23</sup> Veron Eliseo La semiosis social p.125.

<sup>24</sup> Ibidem pp.161, 162.

<sup>25</sup> Citado en Rossi Alejandro. Lenguaje y Significado. P.13

lenguaje. Por tanto el conocimiento de sentido y la intención significativa que le den los actores sociales A y B al intercambio de mensajes por medio del lenguaje y sus respectivos códigos podrá beneficiar o perjudicar la interacción social comunicativa.

## 2.5 LA MEMORIA

La memoria en su conjunto, puede definirse como: "el proceso mental que retiene y evoca los estímulos sensorialmente captados."<sup>26</sup> La memoria obedece en su efectividad a la calidad de atención que le haya precedido en todo proceso comunicativo e intercambio de informaciones.

La memoria no es un estrato de la persona, sino una cualidad de la materia viva. La memoria correspondería a un acervo de todas las experiencias de aprendizaje, que el individuo ha tenido a lo largo de su existencia. No se puede comunicar lo que no se sabe; para que un actor A o B pueda comunicarse, va en función directa al conocimiento que tenga de sus actitudes. "La memoria contiene carácter temporal a la vivencia; es la que determina que la realidad del existir sea vivida, no como instantes desglosados los unos de los otros; sino como continuidad dinámica de la experiencia."<sup>27</sup>

Los procesos de la memoria coexisten en dos entidades que son susceptibles de diferenciarse: La memoria reciente o actual, llamada también memoria anterógrada a corto plazo; es la que retiene información de forma temporal, la información es válida sólo para un uso inmediato; es decir que se olvida rápidamente, llegando de esta forma a entorpecer el proceso comunicativo, y

---

<sup>26</sup> Tornero Díaz Carlos. Fundamentos Biológicos Psicológicos y Sociales de la actitud Humana p .134.

<sup>27</sup> Castilla del Pino. (1992) *Op. Cit.* p. 13.

la segunda retrógrada, que es de evocación y de recuerdo, especialmente relacionada con la imaginación.<sup>28</sup>

Durante la infancia y la adolescencia, la función de la memoria es primordial en sus efectos, pues la captación del mundo y las circunstancias se hace a través del proceso de la memoria, con la edad del individuo la memoria reciente cambia notablemente en su efectividad, enriqueciéndose la memoria retrógrada, de la cual depende el recuerdo y la evocación. La memoria del niño y el adolescente es retentiva; la del adulto es de recuerdo y evocación. La memoria permite la apropiación del mundo, permite interiorizarlo, hacerlo propio e identificarse y auto reconocerse.

La memoria acumula, sensaciones, emociones, sentimientos, que desde una perspectiva médica, miles de recuerdos que generalmente son dolorosos y trágicos son elementos que ayudan a desestabilizar toda interacción comunicativa, además de generar enfermedades patológicas. Por ejemplo, las fobias que se pudieran desprender desde la infancia, la memoria actúa con el recuerdo, creando las angustias sociales. La memoria pues resulta importante para la percepción y elaboración de mensajes; cuando una persona pierde poco a poco la memoria, así también la información que se intercambia se pierde y se deforma el proceso comunicativo social.

## 2.6 ACTITUDES SOCIALES

Se observa que en el acto comunicativo, se tiene una actitud del individuo que actúa como fuente hacia sí mismo, la actitud hacia los mensajes que percibe, y la actitud hacia el receptor del mensaje, estas tres actitudes pueden ser favorables o desfavorables de estima o rechazo.

---

<sup>28</sup> Tornero D. *Op. Cit.* pp. 135-136.

El hombre es un ser expectante, absorto en todo y por todo, tiene noción de qué proviene, y conciencia de que es finito, pero hasta la fecha, no discierne aún de dónde proviene, con qué objeto y fin, hacia dónde va, ni tan siquiera tiene idea de por qué está en el proceso de la vida, de aquí que permanentemente se encuentra en disposición y búsqueda de orientación, asumiendo por todo esto diversas actitudes.

Nicola Abbagnano dice: "Actitud, es un sistema duradero de evaluaciones positivas y negativas, sentimentales y emocionales, tendencias a favor o en contra, en relación con un objeto social."<sup>29</sup> Se refiere a ciertas regularidades en los sentimientos, pensamientos y predisposiciones a comportarse en la forma en que lo hace. Es una organización relativamente duradera de creencias acerca de un objeto, o de una situación que predispone a la persona, para responder de una determinada forma.

Se atribuye a Aroldo Rodríguez la siguiente definición de actitud: " La actitud social es una organización duradera de creencias o cogniciones en general, dotada de una carga afectiva a favor o en contra de un objeto social definido, que predispone a una acción coherente con las cogniciones y afectos relativos a dicho objeto," es decir, las actitudes disponen al individuo para que conciba el mundo y reaccione ante él de determinadas maneras; explican las diferencias individuales de apropiación cultural de cada persona. La actitud es el reflejo de lo que se es, es la propia interioridad del mundo que los rodea, de la apropiación cultural que cada quien comprende de forma particular.

Edwin Hollander considera que las actitudes al igual que los valores, son adquiridos como resultado de la incorporación del individuo a los modos y costumbres de una determinada sociedad, se pueden considerar como representación psicológica de la influencia de la sociedad y la cultura sobre el individuo, en general son inseparables del contexto social que los genera.

---

<sup>29</sup>En Tornero D. Carlos. *Op, Cit* pp. 75 - 95.

Hollander piensa que tanto actitudes como valores son “adquiridos,” lo cual obviamente significa que el hombre nace limpio de valores y actitudes, sin embargo se coincide en afirmar que los valores son adquiridos culturalmente.

En lo que a las actitudes se refiere, el hombre nace en condición de actitud, así como nace con la existencia de lo temperamental en cuanto parte inicial integradora de la personalidad, y esa actitud primaria inicial, se reconoce como una actitud frente a la vida; que es desde el momento mismo en que al ser se le considera vivo, aún dentro del propio vientre materno. De esta actitud primaria, posteriormente se derivan una serie de actitudes secundarias, adquiridas como se adquieren los valores.

A lo largo de la vida, las personas adquieren experiencia y forman una red u organización de creencias y características; entendiendo por creencia, la predisposición a la acción. La actitud engloba un conjunto de creencias, todas ellas relacionadas entre sí y organizadas en torno a un objeto o situación. Las formas que cada persona tiene de reaccionar ante cualquier situación son muy numerosas, pero son las formas comunes y uniformes las que revelan una actitud determinada. Se distingue a continuación algunos elementos conductuales que intervienen en el proceso de intercambio de mensajes:

## A) EMOCIONES

“La emoción constituye una de las experiencias más significativas del hombre; acompaña al individuo a lo largo de toda su existencia proporcionándole un modelo de adaptación en las interacciones entre organismo y ambiente,”<sup>30</sup> la movilidad de la vida permite la manifestación de variadas emociones, tanto de agrado como de desagrado, de estima o rechazo.

---

<sup>30</sup> Ricci Bitti *Op. Cit.* p. 165.

Las emociones implican sentimientos tanto positivos como negativos, los primeros anticipan acontecimientos agradables, relaciones interpersonales cooperativas y humanas; se puede beneficiar la integración social, cuando las emociones de superación individual, de intereses personales están encaminadas en mantener niveles de entendimiento comprensión y empatía entre los actores sociales A y B. En el segundo caso se consideran aquellas emociones desagradables que tienen relación con experiencias de angustia, depresión, dolor, temor, ansiedad, emociones de intolerancia como la ira, los celos, el miedo, la timidez, el aislamiento y la introspección individual entre muchos otros, elementos y valores que llegan a obstaculizar todo intercambio de mensajes. Por ejemplo, una relación amorosa estimula al individuo, o alguna parte de su organismo para aumentar su actividad y permitir una retroalimentación satisfecha o insatisfecha, que implica emociones y sentimientos positivos y negativos.

Cada actor social que se comunica cotidianamente posee emociones y sentimientos positivos y negativos, que son originados en la interpretación de las situaciones sociales en sí. Lo anterior es tan sólo un elemento que facilita o dificulta la interacción social comunicativa. Las emociones negativas que intervienen en las relaciones interpersonales pueden llegar a generar problemas de salud entre las personas que poseen un temperamento fuerte, por ello es importante evitar llegar a niveles comunicativos de intolerancia.

El comportamiento sexual, el comportamiento de hambre y de sed, también están íntimamente relacionados con las funciones del hipotálamo, estos comportamientos y emociones trascienden en la organización social comunicativa del hombre o también se agudizan en la medida de aislamiento social.

## B) ACTITUD EMPÁTICA

“La empatía se define como la habilidad y capacidad que posee un individuo de inferir los pensamientos y sentimientos de otros, lo que genera sentimientos de simpatía, comprensión y entendimiento.”<sup>31</sup>

En este sentido la empatía resolvería muchos problemas de interacción social, debido a que es una forma idónea para lograr un entendimiento y aceptación de las personas sin importar condiciones, de ningún género; sin embargo, se debe considerar que la empatía tiende a desaparecer en muchos sectores de la sociedad competitiva.

“La empatía es una expresión personal, intrínseca, que difícilmente se enseña, lamentablemente la empatía no sólo se estimula, sino que tiende a sepultarse.”<sup>32</sup>Kraus en su artículo “Medicina y Empatía” menciona que la empatía es un término en desuso, así como el de otros valores, producto del ascenso de otras metas, que marcan los derroteros de las sociedades contemporáneas, obviamente que la falta de apego a la empatía por parte de los actores sociales que se comunican afectan a los individuos por no incorporarlos al entramado social y por no ayudarlos a confrontar sus problemas, la mezcla de situaciones colectiva e individual, es una de las razones fundamentales de los desencuentros y las diferencias entre personas, afirma Kraus.

La empatía motiva e informa, incluye respuestas emocionales a diversas personas, existe más empatía en amigos o conocidos que en personas extrañas, esto debido al conocimiento y la información que previamente ya poseen los actores sociales.

---

<sup>31</sup> Lobo Sierra Aliny, Patricia Mozo Cabrera. *Empatía* [www.udec.cl/~ivalfaro/apsique/soci/empatia.html](http://www.udec.cl/~ivalfaro/apsique/soci/empatia.html). 2002.

<sup>32</sup> Kraus Arnoldo *Medicina y Empatía* 18-Julio-2001.  
[www.jornada.unam.mx/2001/jul01/010718/020a2p01html](http://www.jornada.unam.mx/2001/jul01/010718/020a2p01html).

Capacidad empática en una interacción comunicativa es la que tiene el médico al percibir las necesidades del paciente, de los padres hacia los hijos, de los profesores hacia los alumnos y viceversa, por tanto se dice que es de fundamental importancia recuperar las relaciones interpersonales empáticas, debido a que la capacidad de empatía entre los actores sociales es esencial para su funcionamiento, ya que es la capacidad de adaptación a situaciones diversas, nuevas o cambiantes, en un medio constante de transformación.

### C) CARÁCTER

Se refiere a un conjunto de hábitos y reacciones de comportamiento que se han adquirido durante la vida y que dan especificidad al modo de ser individual, junto con el temperamento y las aptitudes configuran la personalidad de un individuo, con esta noción se hace referencia a disposiciones permanentes, profundas y difícilmente modificables.

“El carácter es un modelo de conducta característica de un individuo dado y cuyos rasgos constituyen fuerzas de las que, a pesar de ser poderosas puede estar completamente inconsciente.”<sup>33</sup>La génesis y estructuración del carácter ha sido objeto de diversas investigaciones y propuestas teóricas como Willek, Rothacker, Freud, Fromm; todos ellos tienen en común la idea de que el carácter no se manifiesta de forma total y definitiva en la infancia, sino que pasa por distintas fases, hasta alcanzar su completa expresión al final de la adolescencia, en cierto modo, y en tanto que aprendido, uno es el responsable de su propio carácter, de ahí que el concepto se vea teñido de una valoración moral ( se ha calificado como bueno o malo ) y haya sido objeto de reflexión en la educación.

---

<sup>33</sup> From Erich. Ética y Psicoanálisis. P.63.

El carácter llega a perjudicar la comunicación cuando A o B tienen una particularidad de tener una visión individualista egoíca, basada en un interés o en un beneficio personal; entonces adopta el carácter correspondiente a cada rol social: el jefe de oficina, el profesor, el padre de familia, el hijo, el esposo, etc, adopta retórica en las palabras y en su persona, entonces al comunicarse con el actor contrario B, cuyo carácter se fundamenta en la timidez y la introversión, da como resultado una disparidad que llega a terminar pronto la experiencia comunicativa.

El carácter en definitiva permitirá abrir nuevos horizontes sociales así como cerrar toda posibilidad de interactuar con organizaciones y grupos sociales, sobre todo cuando el carácter se torna difícil de comprender y de aceptar en la familia, en el trabajo y en general en la relación cotidiana con las personas con quienes de forma constante se intercambian mensajes.

## D) TEMPERAMENTO

Se va entender el temperamento como un conjunto de fenómenos característicos de la naturaleza de cada persona, "es el modo de reacción y es algo constitucional e inmodificable, a diferencia del carácter que se forma esencialmente por las experiencias de la persona y en especial por las de su infancia."<sup>34</sup> El temperamento incluye la susceptibilidad ante diferentes emociones, el tipo de estados de ánimo que predominan y las reacciones que presenta ante estos cambios.

El temperamento tiene, un porcentaje genético nada despreciable que más tarde se consolida durante el desarrollo social de los individuos actores, se acepta de forma general, que los efectos intensos y permanentes del entorno

---

<sup>34</sup> *Ibidem* p.61.

social-cultural pueden llegar a influir de forma importante en la formación del temperamento de cada individuo.

El temperamento establece el tono y los niveles de interacción social, las diferencias de temperamento en una comunicación interpersonal, determinan el tipo de conductas activas o pasivas entre los actores que participan, esto quiere decir que el temperamento refuerza o desanima la respuesta de las demás personas a diversos mensajes.

La peculiaridad e intensidad individual de los afectos psíquicos y de la estructura dominante de humor y motivación, que puede enriquecer toda fidelidad comunicativa, o empobrecer aún más toda proceso comunicativo; existen temperamentos "sensibles" que fácilmente intervienen creando barreras comunicativas interpersonales, grupales y sociales, personalidades competitivas que no están acostumbradas a escuchar nada que este fuera de sus propios principios y valores competentes, por lo tanto se carece de una visión humana hacia los demás actores que conforman la sociedad, dificultando por ende el proceso comunicativo interpersonal.

## **E) ROL SOCIAL**

Los diversos roles sociales se entienden como aquellas normas estructuradas por instituciones y organizaciones de la sociedad, desde la célula familiar, hasta las complejas categorías que prescriben las posiciones sociales. "Los roles sociales son definidos a partir de las regularidades en los modos de relación entre actores, dos actores ocupan la misma posición o rol en la medida en que sus relaciones con otros actores son las mismas."<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> Hanneman A. Robert Introducción a los métodos del análisis de redes sociales Capítulo Octavo. <http://wizard.ucr.edu/~rhannema/networks/text/textindex.html> Departamento de sociología de la Universidad de California Riverside. Febrero 2002.

El rol social es de fundamental importancia para el proceso comunicativo interpersonal, los diversos roles sociales obstaculizan las interacciones sociales humanas, desempeñando por su parte el prestigio, el egocentrismo, el sistema de creencias y los valores dominantes de la sociedad, aplastando por completo toda posibilidad de entendimiento.

Dentro del sistema social que los rodea, la gente es designada para desempeñar roles; David K. Berlo menciona que "para cualquier rol determinado existe un conjunto de conductas, que deben ser ejecutadas por toda persona actor que ocupe esa posición de rol."<sup>36</sup> Lo anterior genera diversos niveles de comunicación que intervienen en toda relación comunicativa, niveles que limitan el intercambio de información entre los actores A y B, impidiendo la retroalimentación, y en otros casos ampliando los niveles de información para enriquecer el acto comunicativo. Las sociedades pueden considerarse estructuras de posiciones donde la gente coopera, compite o genera conflictos al perseguir sus intereses o los del grupo al que pertenece

Existen grupos de actores, que persiguen modelos de vida dignos de ser copiados, según los valores del sistema en cuestión, gran parte de la conducta de la sociedad es limitada al marcar determinados roles en sus relaciones interpersonales y obviamente esto genera como dice Castilla del Pino: una incomunicación social, porque queda incomunicada la parte que no corresponde al rol social.

---

<sup>36</sup> Berlo K. *Op. Cit.* p. 106.

## F) ESTEREOTIPO

El concepto de estereotipo suele ser negativo para la relación comunicativa interpersonal, debido a que la formación social de estereotipos está muy arraigada en la mente humana, generando en diversas situaciones, diferencias estereotipadas; con una visión parcelada de la realidad, creando o dando origen así a patrones de conducta fundamentados en fenómenos como el racismo entre las naciones desarrolladas económicamente y los países marginados, se tienen diversos niveles de racismo, uno de los más comunes es el racismo de la inteligencia que se da a nivel interpersonal, dificultando el proceso comunicativo, sentimientos estereotipos de inteligencia como elementos de competencia característicos de la anomia social.

Beneficia e incrementa la fidelidad en el proceso comunicativo, cuando estos estereotipos son compartidos por los actores sociales A y B, es decir, que se comparte parecidamente la visión estereotipada del mundo, de la vida, de las cosas, de la realidad, en la cual todos están inmersos, por lo tanto cada persona tiene estereotipos que intervienen de forma interna como marca sólida o tendencia en todo intercambio de mensajes, de aquí la afinidad a ciertas agrupaciones, instituciones, religiones, y áreas de conocimiento.

## G) PREJUICIO

“Cada individuo recibe el prejuicio, desde que ingresa al mundo y sirve para disminuir la ansiedad que surgiría de tener que decir cuál es la conducta más acertada a seguir en cada actividad que esta persona o actor social emplea.”<sup>37</sup>  
Es una actitud preconcebida, es decir que se aprende desde la infancia y que es mantenida por un grupo social, étnico, político, religioso, dominante contra

---

<sup>37</sup> Millé Moyano Carmen La Necesidad de Comunicarse. p .15.

una minoría o grupo marginal, dando como resultado la discriminación y el odio, además que justifica y fomenta el rechazo interpersonal.

El prejuicio es una opinión preconcebida y arbitraria que tiene por objeto a una persona o grupo, y puede ser de naturaleza favorable en mínimos casos y adversa en su mayoría, muestra una actitud desfavorable y hostil hacia personas que pertenezcan grupos y clases sociales diferentes, por ello el prejuicio dificulta el proceso comunicativo interpersonal, en el sentido de que limita el intercambio de información, es decir, bloquea el compartimiento y el uso de códigos culturales, debido a que previamente al acto comunicativo ya existen juicios de valor que determinaran la forma en que se dirigirá el actor A con respecto al actor B, dando por resultado la incomunicación social.

El prejuicio conduce a la elaboración de estereotipos sustentados en creencias, respecto a los rasgos de la personalidad, conductas, apariencia física y comportamiento moral, altera la convivencia armónica comunicativa, debido a las diferencias sociales y de estatus, marcadas en la rivalidad de competencia cultural en todos los sentidos y perspectivas situacionales.

## H) CREENCIAS

“La creencia está en la conciencia, no en forma consciente, sino en forma latente inconsciente, la creencia no es una simple idea, ni es una simple impresión, es el producto de las dos.”<sup>38</sup> Por lo anterior, se ésta de acuerdo con Hume y Ortega, de que las ideas y las creencias son representaciones e interpretaciones de la realidad, en este sentido se quiere decir que la creencia es una forma de conocimiento necesaria para darle sentido a la existencia, al mundo exterior y por lo tanto necesaria para enriquecer o empobrecer el acto comunicativo social.

---

<sup>38</sup> Mansilla Triviño Antonio, Ideas y creencias en Hume y Ortega y Gasset.  
<http://www.upr.clu.edu/exegesis/ano/o/v27/mansi.html>.

Las creencias benefician la comunicación interpersonal cuando se comparten las ideas y experiencias a través de un código cultural, que es comprendido en cuanto a contenido significativo y en cuanto a expresión significativa, dando como resultado el reforzamiento social básico entre dos personas, agrupaciones y sectores sociales.

Las creencias generan barreras comunicativas cuando difieren las dos visiones sobre el mundo exterior, sobre la realidad, visiones objetivas fundamentadas en información científica y subjetivas como en el caso de la fe y los sentimientos, en este caso los actores sociales A y B impiden el entendimiento y la comprensión en el intercambio de mensajes, máxime cuando se trata de personas con culturas, costumbres y hábitos diferentes.

## I) LOS VALORES

Los valores no existen por sí mismos, se presentan, por lo tanto como meras cualidades, que ayudan a superarse en los ámbitos integrales de la vida; sin embargo, pareciera todo lo contrario en la estructura social que se vive, en la actualidad hay mucha carencia de valores que no necesariamente corresponden a los valores-objetos sino desde una perspectiva antropológica, corresponden a los valores individuales, como actores humanos y sociales, con diferencias, errores y carencias que los integrantes de la sociedad deben entender, para mejorar la comunicación interpersonal entre actor A y B, rompiendo de alguna forma las relaciones cosificadas que se dan en los niveles comunicativos de la sociedad, característica de un desarrollo no integral, sino superfluo, éxitos y títulos sin sentido primordial al desarrollo humano, pero que sin embargo toma fuerza en los valores-objeto; visión que puede llegar a generar interferencia comunicativa sobre todo si se trata de diferentes clases sociales.

Los valores son cualidades independientes de los bienes: los bienes son cosa valiosa, el escepticismo ante esta circunstancia es consecuencia de la desilusión que se experimenta al no encontrar la coincidencia esperada.

Los valores obedecen a una polaridad y jerarquía, mientras las cosas u objetos son lo que son, los valores se presentan desdoblados en un valor positivo y el correspondiente valor negativo, en el momento en que los actores comunicativos han incorporado a los objetos un valor, un cambio, no es posible para los actores A y B tener cierta indiferencia ante los objetos de valor; nuestra reacción y el valor correspondiente, serán positivos o negativos, de aproximación o de rechazo.

Los valores están ordenados además jerárquicamente, esto es, que hay valores superiores e inferiores; una cosa tiene valor cuando agrada, y en la medida en que agrada a los actores sociales. Es importante considerar que efectivamente términos como bien y belleza, son representativos de las preocupaciones de la ética y la estética, y en sí mismos, estos términos, constituyen valores.<sup>39</sup> Estos valores cuando son compartidos por parte de los actores A y B, contribuyen a enriquecer la fidelidad comunicativa, propósito mismo de la comunicación interpersonal.

## **J) ANSIEDAD SOCIAL**

La ansiedad social, es una respuesta de miedo, temor o ansiedad que surgen en situaciones de interacción social, surge propiamente de una interacción interpersonal, frente a la percepción de una situación de evaluación de la competencia. Se considera en este sentido que la ansiedad social es el resultado de la competitividad individual, ante las demandas que exige el medio social, esto permite la manifestación de inseguridad de sí mismo y de los actores con quienes se intercambia mensajes cotidianamente, limitando y

---

<sup>39</sup> Tornero D: Carlos. *Op. Cit.* pp. 81-83.

dificultando los procesos comunicativos; se quiere decir también que la ansiedad social es necesaria para impulsar el desarrollo social de las personas; entonces comprendería desde este ángulo que, estos elementos servirían para mejorar quizás mucho más las relaciones comunicativas interpersonales.

En los procesos comunicativos interpersonales, se produce una retroalimentación que hace que la persona fácilmente se angustie, por ejemplo por anticipaciones denominadas como prevenciones futuristas, con la cual efectivamente tiene una ejecución interferida y deficitaria. La ansiedad hace estar hiperalerta a sus propios procesos, de modo que está centrada en ella misma y en los demás que en la tarea misma que está realizando, aumentando las probabilidades de fracaso o incompetencia social.<sup>40</sup>

## K) TIMIDEZ

La timidez y la ansiedad social están relacionadas con las habilidades sociales e interpersonales, la timidez hoy día se ha demostrado que es una expresión biológica que se refuerza socialmente, es una característica de la personalidad que dificulta y entorpece el proceso comunicativo, debido a que la timidez cierra y obstruye los canales comunicativos, limita la confianza y termina por bloquear la comunicación, los actores sociales tímidos tienen la peculiaridad que hablan poco, son introvertidos y por esta razón bloquean el diálogo interpersonal.

Se puede considerar a la timidez como un estado o rasgo de la personalidad, puede ser conceptualizada como una respuesta emocional a ciertas situaciones sociales, o como una disposición de personalidad relativamente permanente. El tímido es el prototipo de la persona vulnerable en cuanto a la necesidad exagerada de aprobación, aceptación y afiliación. Los tímidos

---

<sup>40</sup> Hidalgo Carme G. *Op Cit*, p. 35.

evitan encuentros sociales, participan menos en actividades de integración, son juzgados por los demás como menos amistosos, los demás buscan menos su compañía.

No siempre es fácil delimitar la ansiedad social de la timidez y de la fobia social, todas estas condiciones denotan, un cierto temor en las situaciones sociales y tienen en común el miedo a ser evaluados negativamente por parte de los demás.

Fobia social: cuando el miedo y la evitación de situaciones sociales intervienen gravemente en la vida cotidiana de las personas. Los fóbicos sociales tienden a huir de las relaciones sociales, sonrojándose, eludiendo la mirada, hablando en tono de voz muy bajo y manteniendo una postura encogida, sienten mucho miedo al ser observados por los demás, a hacer el ridículo, a llamar la atención.

Por otra parte la soledad hace que las personas sean extremadamente sensibles a la evaluación que los demás hacen de ella, viendo cada oportunidad social como una oportunidad para hacerse de amigos, tener compañía, o conseguir una pareja. Zimbardo, encontró que la conducta de las personas que se identificaban como tímidas, es posible distinguir ciertos elementos:<sup>41</sup>

\* Problemas para conocer a otras personas, hacerse de amigos, gozar de experiencias nuevas y diferentes.

\*Estados afectivos negativos tales como la ansiedad, depresión y soledad.

\*Falta de asertividad y dificultad para expresar opiniones.

\*Excesiva reticencia haciendo difícil para otros apreciar las verdaderas cualidades y logros de la persona tímida.

---

<sup>41</sup> Zimbardo, Pilkonis y Norwood, en Hidalgo Carmen Gloria *Op. Cit.* p 35.

\*Pobre autoprotección, incluyendo la tendencia a formarse una imagen estereotipada de la persona tímida como una persona poco amigable, desinteresada por los demás, etc.

\*Dificultades para comunicarse y pensar en la presencia de otros.

\* Excesiva autoconciencia.

Estos factores obviamente empobrecen la relación comunicativa interpersonal, provocando una serie de efectos no deseables: baja autoestima, fracaso en actuar asertivamente, soledad crónica, problemas sexuales, así como las consecuencias sociales del alcohol, abuso de drogas para aminorar la angustia social.

Es difícil transformar esta serie de problemas, aun cuando se han creado y desarrollado hábitos nocivos en el individuo, lo que genera una inadaptación social, sin embargo existe una posibilidad de transformación que radica fundamentalmente en el interior del individuo, por lo tanto se hace necesaria una introspección activa para identificar en la experiencia cotidiana las situaciones propias y personales que generan alteración y descomposición social, no sólo para mejorar las relaciones comunicativas sociales, sino para mejorar la calidad de vida, y mantener la salud integral de las personas que conforman la sociedad.

## CAPÍTULO 3

# PROPUESTA PARA FACILITAR LA INTERACCIÓN SOCIAL COMUNICATIVA EN EL PROCESAMIENTO DE MENSAJES:

Después de comprender los factores y elementos que intervienen en el proceso comunicativo interpersonal para lograr mayor fidelidad, o en su defecto mayores interrupciones, es necesario ubicar las condiciones sociales externas, que se requieren para dar movilidad al intercambio de mensajes, por que la comunicación interpersonal no es estática, se adecua a las estructuras o sistemas sociales, impuestos por el gobierno y por la estructura dirigente, a los modos de producción, a los intereses personales en individuos, grupos, sectores, naciones, cuyos objetivos están en la obtención de valores superfluos, creando así un ambiente de competencia, "cuando la competencia existe se da la anomia como rasgo generalizado de comportamiento.

Nadie se liga profundamente a nadie, porque en último término es un potencial competidor."<sup>1</sup>Lo anterior determinará relaciones interpersonales "cosificadas," <sup>2</sup>es decir, relaciones de contraposición que podrían afectar y perjudicar la interacción social comunicativa.

Las estructuras competitivas son las estructuras sociales anómicas en las cuales la interacción social comunicativa se fundamenta por la adquisición de objetos, la competencia individual, el poder, el prestigio social para ser aceptados o rechazados por personas y grupos, la obtención de logros, de éxitos económicos sólo puede posibilitarse a expensas de la consecución de un saber más que el otro, por lo tanto permite que la comunicación se dé en diversos niveles y órdenes, comunicando sólo aquello que es aceptado y que

---

<sup>1</sup>Castilla Del Pino Carlos (1979) *Op. Cit.* p. 34.

<sup>2</sup>Castilla Del Pino Carlos (1992) *Op. Cit.* p. 27.

se permite entender, sin profundizar en un mayor entendimiento y comprensión.

“La anomia subyacente conduce necesariamente a la despolitización y a la no conciencia de la alineación en cada elemento de la sociedad dada, y al propio tiempo a la latente desintegración de los individuos,”<sup>3</sup> esto da como consecuencia diversos problemas de aislamiento y por lo tanto de incomunicación, sentimientos de inferioridad a niveles interpersonales, otro problema que se deriva de estos elementos es el racismo de la inteligencia, el egocentrismo y los sentimientos de superioridad, de autosuficiencia; Castilla del Pino menciona el tecnocratismo como consecuencia de las pautas de conducta competitiva.

Se vive actualmente en la era de la información donde “La persona siendo un todo, es al mismo tiempo dinámica y estructuralmente variable. Por ello la conducta de la persona es siempre la resultante de una ambigüedad radical, procedente de contradicciones internas y de la forzada toma de actitud ante las exigencias de la realidad con que el actor o sujeto se encuentra.”<sup>4</sup>

Es evidente el incremento de mensajes que llegan de diversas fuentes, principalmente los medios masivos de comunicación (prensa escrita, radio, televisión, cine, y por supuesto las redes de comunicación instantánea, es tanta la información que se recibe constantemente que se corre el riesgo de desapropiarse de sí mismo sin olvidar la fuente que representa el propio pensamiento cuando una persona se interioriza consigo misma; estas fuentes generan pues una conciencia social entre los individuos que se traduce en las relaciones interpersonales, es decir, en el contenido mismo de lo que se comunica y se intercambia a veces de forma mecánica y otras tantas en niveles conscientes, con numerosas personas y en diversas circunstancias “La estructura capitalista y neocapitalista, el desarrollo de las grandes metrópolis,

---

<sup>3</sup>Castilla Del Pino C. (1979) *Op. Cit.* p .26.

<sup>4</sup>Castilla Del Pino C. (1992) *Op. Cit* p. 10.

se les puede inculpar de haber conseguido el más alto desarrollo de hominización<sup>5</sup>” es decir, un alto grado de deshumanización que pueden verificarse en diversos sectores de la sociedad del Distrito Federal. Es momento de revisar ahora algunos elementos de la sociedad, que se consideran, pueden estar llevando y evidenciando una situación anómica, o al borde de la anomia, pudiendo repercutir en toda interacción social comunicativa:

Parte del contexto social del Distrito Federal, en la ciudad más grande del mundo, la ciudad de México, característica en los últimos años por diversos problemas económicos, políticos, sociales y culturales manifestados para este año 2004, en la reducción del presupuesto en sectores como el de salud y educación, el incremento del desempleo abierto que subió de 3.80 por ciento de la población económicamente activa, cifra superior a la registrada en el mismo mes de 2002, que fue de 2.64%, según estadísticas del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI).<sup>6</sup> El organismo detalla que en el mes de Noviembre de 2003, la Tasa de Desempleo Anual (TDA), por sexo muestra que para los hombres aumento el desempleo de 2.68 a 3.78%, mientras que para las mujeres el incremento fue de 2.55 a 3.84%, por lo que las más afectadas son las mujeres. Por ciudad, las tasas de mayor desempleo abierto ubicamos al D.F con 5.0% en tercer lugar después de Hermosillo con 5.6% y Saltillo con 5.5%.

Por otro lado, se tiene la marginación de ciertos sectores desprotegidos, se tiene el problema de educación, que según datos actualizados del INEGI, muestran que, a pesar de que la tasa de analfabetismo es menor al promedio Nacional (2.9% de la población) las mujeres en el D.F siguen siendo las más afectadas en una proporción de 4.2% frente a 1.7% de los hombres.<sup>7</sup> El incremento en la población de enfermedades crónico-degenerativas como el

---

<sup>5</sup> Castilla Del Pino (1979) *Op. Cit.* p. 36.

<sup>6</sup> Jiménez Gabriel. Se Eleva el Desempleo Abierto a 3.8% El Sol de México.htm- Lunes 12 de enero de 2004 – Sección Nacional.

Cáncer, la Diabetes Mélitus, el Sida, entre otras, la violencia intrafamiliar que se observa en la Ciudad de México, los niños y adolescentes hasta los 14 años de edad registrados por INEGI suman poco más de 2 millones 245 mil, la discriminación para ellos y ellas va desde la nutrición, el maltrato y el abandono, hasta la explotación laboral o sexual.

La inseguridad social reflejada en la proliferación de la delincuencia organizada, por ejemplo, ha crecido y se ha desarrollado considerablemente logrando en 1995 su máximo histórico cuando se incrementó sólo en ese año en 35% el número de delitos en la Ciudad de México, la impunidad impera más de 95% de los delitos que se dan a conocer al Ministerio Público; existen las cifras negras de delitos, que son aquellos que no se denuncian por múltiples razones y motivos, llevando a dichas cifras entre 65 y 75% del total de los ilícitos cometidos, salvo en los casos donde la denuncia es obligada.

Ante todos estos elementos y muchos otros, se obliga a pensar si los factores sociales externos han perjudicado la relación social comunicativa, ante ello se conduce necesariamente al siguiente cuestionamiento, ¿es posible que ante este contexto, donde se reúnen elementos para considerar una sociedad anómica, se den procesos de comunicación contrarios, no anómicos? en un sentido de cooperación, de entendimiento y de reflexión humana en toda la extensión de la palabra.

Para responder al cuestionamiento planteado, se procedió a elaborar y aplicar un sondeo de opinión entre la población de sectores sociales como: estudiantes, médicos y pacientes. La muestra se realizó con los objetivos, por un lado el de averiguar y verificar, que tanto este ambiente social en el que se vive como realidad, se ha filtrado en las relaciones interpersonales, propiamente en el intercambio de mensajes de persona a persona, y por el otro, el de conocer la opinión y experiencia particular de los encuestados respecto a los elementos propios de la comunicación; es importante

---

<sup>7</sup> Cimanoticias.com CIMAC (Comunicación e Información de la Mujer disponible para periodistas y medios de comunicación impresos y electrónicos.

mencionar que no se utilizó ningún criterio formal para dicho sondeo de opinión, puesto que nunca se pretendió hacer un estudio minucioso de campo, por el contrario se seleccionaron al azar participantes entre pacientes que asistieron a consulta con un médico del Centro de Salud “Dr. José María Rodríguez” de la delegación Cuauhtémoc, transeúntes de Calzada de Tlalpan, amigos y conocidos de la delegación Xochimilco, logrando un universo espontáneo y situacional de 80 personas: 30 de sexo masculino y 50 de sexo femenino, cuyas edades reflejaron de 20 a 55 años de edad; se les pidió que resolvieran un cuestionario integrado por cinco preguntas, cada una de ellas conformada por cinco opciones de respuesta en relación al problema de la comunicación.

Basta decir que en un primer intento de investigación se tenía la noción, que las facilidades y dificultades del proceso comunicativo entre los actores sociales A y B, se fundamentaban desde una perspectiva psicológica en deficiencias de personalidad, de comportamiento, sin embargo se corrige más tarde esta visión, se substituyen en elementos o factores que facilitan o dificultan la interacción social comunicativa; por esta razón las preguntas de la encuesta se elaboraron pensando en algunas situaciones de intolerancia comunicativa, que se consideran, se viven a diario, en el interior de las redes sociales, sectores, y grupos, y que de alguna forma, llega a entorpecer el proceso comunicativo social, que determina en síntesis que la comunicación logre sus objetivos en dos direcciones; por un lado que logre una interacción social eficiente y por el otro, que se generen barreras que impidan e interrumpan la comunicación.

Los resultados que se obtuvieron son los siguientes:

¿Cómo consideras tu proceso comunicativo interpersonal con los demás?	SEXO		TOTAL	%
	M	F		
a) Me gusta hablar y expresar demasiado mis ideas y pensamientos aunque a los demás no les guste.	7	11	18	22.5
b) Me gusta moldearme a las circunstancias de opiniones y escuchar a los demás.	16	24	40	50
c) Me incomoda y molesta demasiado que me contradigan en mis opiniones.	0	4	4	5

d) Casi no hablo para evitar problemas y malos entendidos.	2	2	4	5
e) Trato de entender a todos los demás.	5	9	14	17.5
<b>TOTAL</b>	30	50	80	100

En una primera cuestión, el 50% de los encuestados considera que su proceso comunicativo con las personas se moldea a las circunstancias de opiniones sabiendo escuchar a los demás, por lo tanto la mitad tiene sentido de cooperación, como objetivo mismo del acto comunicativo, el 22.5% considera que les gusta hablar y expresar demasiado sus ideas y pensamientos, aunque a los demás no les guste; por lo tanto se puede identificar en un primer acercamiento que la gente es influida por elementos de integración y disposición comunicativa; el 17.5% trata de entender a los demás; las opciones c y d representan elementos anómicos, elementos de ruido que entorpecen la interacción comunicativa, sólo 5 % consideró que se incomodan y molestan demasiado cuando los contradicen en las opiniones, así como el 5 % hablan poco para evitar problemas y malos entendidos, en este sentido se observó que pocas personas se identificaron con elementos de incomunicación y anomia social.

Se observa claramente en un sentido general a esta primera pregunta que el 90% de los encuestados, manifiestan una tendencia positiva de integración y disposición comunicativa en las relaciones interactivas sociales con las demás personas, a pesar del contexto social en el que se vive, manifestando sólo un 10% en aquellos elementos que impiden la comunicación, elementos de intolerancia comunicativa, que obviamente obstaculizan e interrumpen la fidelidad de la comunicación.

¿Consideras que tus roles sociales en la familia, en la escuela, en el trabajo, o en el matrimonio, se fundamentan en una...?	M	F	TOTAL	%
a) Comunicación eficiente, positiva e integradora del entendimiento y la comprensión.	14	17	31	38.75
b) Comunicación nociva, negativa y desintegradora del entendimiento y la razón	0	0	0	0
c) Comunicación variable, eficiente en momentos y perjudicial en otros.	13	27	40	50
d) Comunicación sencilla y superficial, para evitar y prevenir dificultades.	1	1	2	2.5

e) Comunicación profunda y de confianza con las personas.	2	5	7	<b>8.75</b>
<b>TOTAL</b>	30	50	<b>80</b>	<b>100</b>

En una segunda cuestión, la mitad de los encuestados, consideran que sus roles sociales en la familia, en la escuela, en el trabajo, o en el matrimonio, se fundamentan en una comunicación variable, es decir, eficiente o satisfactoria en momentos, y deficiente, perjudicial en otras circunstancias, aquí ya tenemos la identificación de los encuestados con niveles comunicativos en situaciones y circunstancias específicas que no son permanentes, pero sí temporales y variables; el 38.75% concibe una comunicación positiva, integradora del entendimiento y la comprensión, mientras que 8.75% considera de acuerdo a su experiencia una comunicación empática, de confianza con las personas con quienes conviven.

Las opciones b y d son indicativos de ruido, son una tendencia a la anomia social, sin embargo en este segundo acercamiento ninguna persona considera que su comunicación en diversos roles sociales sea nociva, negativa y desintegradora del entendimiento y la razón, sólo el 2.5% considera su proceso comunicativo sencillo y superficial para evitar dificultades, es decir, hablar de sólo lo necesario sin profundizar en mayor entendimiento; Por lo tanto se observó que no interviene ningún elemento característico de la anomia social, sino todo lo contrario, una permanente cooperación e integración en el intercambio de mensajes en los diversos roles sociales de la vida cotidiana.

¿Cómo consideras la comunicación de los demás para contigo?	M	F	TOTAL	%
a) Casi siempre es positiva y recíproca.	18	27	<b>45</b>	<b>56.25</b>
b) Me es indiferente.	3	2	<b>5</b>	<b>6.25</b>
c) Crea muchos conflictos y desacuerdos.	1	1	<b>2</b>	<b>2.5</b>
d) En circunstancias es positiva y en ocasiones perjudica el ambiente interactivo.	8	19	<b>27</b>	<b>33.75</b>
e) Me preocupa demasiado que se molesten conmigo.	0	1	<b>1</b>	<b>1.25</b>
<b>TOTAL</b>	30	50	<b>80</b>	<b>100</b>

En una tercera pregunta, el 56.25% de los entrevistados considera que la comunicación de los demás para consigo mismo es casi siempre positiva y recíproca, el 33.75% determina que dependiendo de las circunstancias es positiva y a veces desintegradora del proceso comunicativo, dependiendo las circunstancias externas en que se dé el acto comunicativo.

El 6.25% en el caso de la opción b concibe que le es indiferente, la cual es considerada como un elemento anómico, así como la opción c crea muchos conflictos y desacuerdos con el 2.5% del total de opiniones y finalmente sólo el 1.25% se preocupa demasiado que se molesten con ella, se observó un total de 8.75% de anomia social, el resto corresponde a elementos no anómicos.

¿Qué haces en aquellos momentos donde los mensajes se transforman en insultos?	M	F	TOTAL	%
a) Respondo de la misma forma y quiero imponer mi razón.	6	10	16	20
b) Me quedo callado (a) y espero a que se calmen las cosas.	13	24	37	46.25
c) No sé qué hacer en esos momentos.	3	7	10	12.5
d) Terminó agrediendo a los demás.	1	1	2	2.5
e) Me auto-observo en esos momentos.	7	8	15	18.75
<b>TOTAL</b>	30	50	80	100

En la cuarta pregunta, se les cuestionó sobre cómo actúan en momentos donde los mensajes alcanzan niveles de intolerancia; el 46.25% de los encuestados se quedan callados y esperan a que se calmen las cosas. 18.75% se auto-observa en esos momentos, el 12.5% no sabe cómo actuar, ni sabe qué hacer.

El 20% manifiestan elementos anómicos al responder la opción a; de la misma forma queriendo imponer su razón, y en la opción d, el 2.5% termina agrediendo a los demás, por lo tanto el 22.5% de los encuestados refleja elementos de anomia social.

¿Cuál sería tu propuesta para mejorar la comunicación a través del entendimiento y la cooperación?	M	F	TOTAL	%
a) Conocer los propios procesos internos de lo que se piensa y comunica.	7	17	24	30
b) Educar a la gente.	3	6	9	11.25
c) Desarrollar más habilidades de interacción social.	15	20	35	43.75
d) Aceptar las deficiencias de intolerancia que uno mismo posee.	3	6	9	11.25
e) Ninguna de las anteriores.	2	1	3	3.75
<b>TOTAL</b>	30	50	80	100

Finalmente en el quinto indicativo, sobre cuál sería la propuesta para mejorar la comunicación a través del entendimiento y la cooperación, objetivo mismo de la comunicación; el 43.75% propone desarrollar las habilidades comunicativas de interacción social, el 30% propone conocer los propios procesos internos de lo que se piensa y se comunica, mientras que el resto considera un problema de educación y de deficiencias propias.

Es interesante el hecho, que a pesar de las condiciones difíciles por las que atraviesan diversos sectores de la ciudad de México, los resultados indiquen que las tres cuartas partes de los entrevistados acepta que en su experiencia personal varían las posibilidades situacionales de facilitar en momentos, y dificultar el proceso comunicativo en otros, dependiendo las circunstancias externas, teniendo una inclinación marcada hacia un sentido de integración y cooperación en todos los cuestionamientos, por lo que se puede decir sin temor a equivocarse que todavía se manifiesta una sociedad con aptitudes de integración para hacer más eficiente la fidelidad comunicativa.

Indiscutiblemente, los resultados confirman por un lado, que todavía no se filtran hasta los niveles interpersonales, aquellos elementos anómicos que pudieran desestabilizar e interrumpir toda interacción social comunicativa, y por el otro, el proceso comunicativo entre las personas, es variable, es dinámico, es cambiante, desde el objeto mismo de comunicar, a través de la disposición de unidad y cooperación entre los actores A y B, hasta llegar a los

factores que entorpecen y dificultan la interacción social comunicativa, principalmente la visión individual de desarrollo que genera la anomia social característica de la competencia, dentro del establecimiento de relaciones cosificadas que entorpecen e impiden el objetivo mismo de la comunicación y que afortunadamente en la aplicación de la encuesta resultó en una mínima parte, por lo tanto no hay elementos de incomunicación y de anomia social que preocupen, sin embargo, se observaron elementos que amenazan con perjudicar la interacción social comunicativa, debido a que dichos elementos forman parte del contexto social en el que se vive.

Por lo menos la gente cree o considera que sus interacciones sociales están exentas de elementos anómicos, sin embargo pareciera contradecir todo el contexto social descrito como anómico. Lo anterior indica, que se está en la posibilidad de superarse como individuos, puesto que la sociedad externa, macro-social todavía no afecta algunos niveles interpersonales.

Se entiende que no se puede transformar a nivel social general, o por decreto, las variadas estructuras sociales anómicas; es decir, aquellas estructuras fundamentadas en relaciones interpersonales competitivas generadas por las transiciones históricas de los modos de producción que han precedido en el curso de la historia. Sin embargo, se reflexiona que estas estructuras sí se pueden ir modificando a nivel de intercambios e interacciones personales, fundamentadas en relaciones interpersonales cooperativas más que competitivas en niveles de reflexión individual, entendimiento y comprensión de las diferencias personales, grupales y sociales, necesarias para enriquecer el acto comunicativo. El problema no radica en la diferencia de gustos, de creencias, de preferencias, de principios, de moral, todo lo contrario, lo interesante del proceso comunicativo es que, a pesar de las diferencias de cualquier índole, puedan los actores sociales A y B establecer un objetivo en común que les permita una mayor fidelidad en el intercambio de mensajes; por lo tanto se piensa que el problema está en el objetivo mismo del proceso comunicativo.

Se discurre que las personas que conforman sectores, agrupaciones, sociedades, interactúan a lo largo de la vida social de forma oscilatoria y variable, algunas veces se mantiene un equilibrio entre el objetivo comunicativo como competencia y el objetivo comunicativo como cooperación, en otros casos es evidente la tendencia, lo cierto es que de alguna manera todos están comunicados en diversos niveles por que el problema de la interacción social comunicativa, es un problema de vida que puede beneficiar y satisfacer el intercambio de mensajes, o también puede perjudicar e insatisfacer lo que se comunica cotidianamente, logrando así que se participe de la fidelidad o perturbación comunicativa social.

El hombre genérico ha tenido la capacidad e inteligencia para transformar la realidad dada por los procesos históricos, por ejemplo, se ha pasado por diversos medios de producción desde las sociedades primitivas dedicadas a la recolección y caza de animales hasta las sociedades capitalistas de estos tiempos que integran y dan vida a los fenómenos de la globalización; como la pobreza, el desempleo y la marginación característica de los países latinoamericanos, sin embargo, no se puede cambiar ni transformar la realidad histórica de forma individual o personal; sólo se puede transformar la realidad vivenciada desde su dialéctica situacional cotidiana, en este sentido se concibe el poder reforzar la perspectiva cooperativa con los demás, sin importar condición, genero, edad, contexto social etc, superando no todas pero en su mayoría las relaciones interpersonales cosificadas.

A continuación se observa el siguiente esquema del proceso comunicativo, el cual sintetiza como propuesta para superar el contexto social anómico, el mejorar en todos los sentidos la interacción social comunicativa, siempre a favor de beneficiar y mejorar los procesos internos del mensaje, a través de una cooperación y disposición en equipo, se debe empezar dentro de sí mismos a mejorar dicho proceso, para después expandir estos objetivos hacia el contexto externo, contagiando a los integrantes de la familia, para después llevar y consumir el acto social básico de la vida a los amigos, compañeros de

## PROCESOS INTERNOS DEL MENSAJE



trabajo y en general a todas aquellas personas con las que a diario o de vez en cuando se convive.

El esquema muestra claramente que cada persona, cada actor social, que emite un mensaje inicial y que al mismo tiempo elabora nuevos mensajes debe tener una intención objetiva y consciente de superar la anomia social, que como hemos estudiado dificulta la interacción social comunicativa, para superar la anomia social se proponen los siguientes elementos que tienen que ver con la realidad vivenciada:

1) En primer lugar, transformar la dialéctica situacional individualista, a una dialéctica situacional más humana en el sentido de comprender al actor social comunicativo con: diferencias, aptitudes, habilidades, deficiencias, sentimientos, valores, principios, etc, antes que entender al otro, como un número más, un historial, un escalón más en la demanda de competencia cotidiana; en otras palabras se refiere a superar toda relación individualista, se debe entender y percibir al otro como un ser humano, y no como un objeto con valor superfluo, lo anterior sucede en la medida de lo observable y lo consciente de las interacciones comunicativas, cuestionando a cada instante ¿cuál es el objetivo mismo de lo que se comunica, hacia donde se canaliza: hacia la competencia o hacia el objetivo de interacción por medio de la cooperación, se quiere negociar o trabajar en conjunto? la respuesta estará en función de dirigir todos aquellos elementos internos que intervienen en el intercambio de mensajes y que han sido objeto mismo del presente estudio, hacía el interés personal y voluntario por mejorar la fidelidad comunicativa entre los profesores y alumnos, padres e hijos, jefes y subordinados, esposo y esposa etc., lo anterior quiere decir que mientras se identifique en el proceso comunicativo propio elementos de individualismo y competencia, el proceso comunicativo social se inclinará hacia lo superfluo, erróneo y por tanto falso, de ahí que las personas que se consideran autosuficientes y que creen firmemente que no necesitan mejorar su comunicación social con los demás,

estén en la posibilidad de fracasar rotundamente en el mejoramiento, o mejor dicho en toda fidelidad comunicativa.

2) En segundo lugar se propone ampliar las habilidades comunicativas, esto sólo a través de la apertura de diversos códigos lingüísticos y culturales que permitan la comprensión de diversos mensajes y por lo tanto beneficien toda interacción social entre los integrantes que conforman las redes comunicativas, se requiere del mayor conocimiento posible de códigos para interpretar y elaborar nuevos mensajes que permitan la autoafirmación y beneficien el procesamiento interno de los mismos.

Finalmente es importante mencionar, que dentro de la variedad y subjetividad que caracteriza a las personas en la selección de aquellos mensajes importantes y aquellos que son menos importantes se debe cultivar y expandir firmemente el sentido de integración y cooperación, superando aquellos elementos que perjudican en el largo proceso de la interacción social, esto a través de comprender que todas las personas importantes o no son por encima de todo, seres humanos con múltiples aciertos y errores, sin embargo, se está ante la posibilidad de aprender y conocer nuevos horizontes de la vida misma...

## CONCLUSIONES

Se Puede concluir que el presente estudio sobre los procesos internos del mensaje, deja una reflexión satisfactoria, en el sentido de poder observar cuáles son los objetivos propios como individuos al establecer una interacción social, observar los diversos niveles de interacción; en la medida de ello se podrá lograr una fidelidad o perturbación comunicativa.

Es importante mencionar que en un principio, el estudio del proceso comunicativo se enfocó en diversos elementos psicológicos, filosóficos, para determinar el porqué los problemas y dificultades dentro del proceso comunicativo, sin embargo se comprende que la comunicación se lleva acabo mediante niveles de interacción social, determinados por elementos y valores internos de los actores sociales A y B, así como de las condiciones y las circunstancias externas de cada participante que integra la realidad social.

Se Sospechaba que la comunicación interpersonal entre los actores sociales del Distrito Federal estaba dañada o deteriorada debido a las circunstancias sociales que se viven cotidianamente; descomposiciones sociales, desintegraciones familiares, pérdida de valores éticos , etc, sin embargo, aunque este estudio no se puede generalizar, es satisfactorio observar que en una infinitesimal parte de la sociedad, se mantenga el interés de cooperación, a pesar de que se haya detectado elementos anómicos que amenazan con filtrarse y atentar contra el proceso comunicativo, la gente de diversos sectores sociales todavía refleja su disposición de mantener una integración y entendimiento.

A pesar del resultado obtenido, se considera necesaria la reflexión sobre cuáles son los niveles comunicativos que cotidianamente se llevan a la práctica con todas aquellas personas que conforman la vida social y que de alguna forma

determinan fidelidad o perturbación comunicativa en sus relaciones interpersonales. Se sugiere a todas las personas de todas las instituciones, ampliar las habilidades comunicativas, extender en la medida de lo posible la apertura del conocimiento reflexivo y crítico de sí mismos, para ubicar los elementos y valores que intervienen en el intercambio de mensajes teniendo la posibilidad de superar o mantener dichos niveles de cosificación, que en la sociedad se están intensificando.

Queda comprendido con el presente ejercicio que es necesario preservar lo poco que queda de valores humanos, éticos, indispensables para lograr una mejora en las relaciones sociales cotidianas, de lo contrario se empezara a vivir lo que en otras naciones se esta viviendo como descomposiciones sociales de gran magnitud, manifestadas en guerras y terrorismo...

## BIBLIOGRAFÍA

- \*Adorno Theodor, La industria cultural. En J. Martín Barbero. UNAM 1997 pp. 275.
- \*Alonso José Antonio Metodología, México Edicol - 1983 143 pp.
- \*Barthes Roland, La aventura semiológica. Ed. Paídos 1993.
- \*Bateson G. J. Ruesch Comunicación, la matriz social de la psiquiatría. Editorial Paídos Barcelona 1984.
- \*Bennett Jonathan, La critica de la razón Pura de Kant. Ed. Alianza Universidad. 1990.
- \*Berlo K. David, El proceso de la comunicación. Ed. Ateneo 1992 pp. 239.
- \*Carmen Gloria Hidalgo Comunicación Interpersonal Ed. Alfa Omega 1999, tercera edición.
- \*Castilla del Pino Carlos, Dialéctica de la persona, dialéctica de la situación. Ed. Península. 1992.
- \*Castilla Del Pino Carlos La Incomunicación Ediciones Península Barcelona 1979 153pp.
- \*Davis Flora, La comunicación no verbal. Ed. Alianza. 2003 pp. 270.
- \*Dicarpio N.S Teorías de la personalidad Ed. Mc-Graw-Hill 1989.
- \*Diccionario, México Hispano Tomo II. Ed. M. Jackson. pp.1462.

\*Diego Fernández Sotelo José Luis La comunicación en las relaciones humanas. Editorial Paídos.

\*Eco Humberto Como se hace una tesis Editorial Gedisa España 1989 250 pp.

\* Fadiman James Teorías de la Personalidad Ed. Harla 1999. pp. 526.

\*Fernández Christlief, Fátima y otros Comunicación y Teoría social México UNAM 1984 304 pp.

\*Francois Bresson, Francois Jodelet, Gaston M. Lenguaje, Comunicación y decisión. Editorial Paídos Buenos Aires.

\*Fromm Erich, Ética y psicoanálisis. Ed. F.C.E. 1957.

\*Gallardo Cano Alejandro Curso de Teorías de la Comunicación Editorial Cromo color 1998 166 pp.

\*Guiraud Pierre, La semiología. Ed. Siglo XXI Argentina. pp. 133.

\*Martinet André, Elementos de la lingüística general. Ed. Gredos. 1984.

\*Millán Antonio El Signo Lingüístico Editorial Trillas Temas Básicos No 10 1994.

\*Millé Moyano Carmen La Necesidad de Comunicarse Editorial Edamex 1993 180 pp.

\*Muñoz Cota José El Hombre es Su Palabra. Ed. Juventud Democrática 1998.

\*Pió E. Ricci Bitti- Bruna Zani La Comunicación Como Proceso Social Editorial Grijalbo México 1983 290 pp.

\*Richard Ellis, Ann Mcclintock Teoría y práctica de la comunicación humana. Editorial paídos Barcelona.

\*Rossi Alejandro, Lenguaje y Significado. Ed. Siglo XXI. 1985. pp.150.

\* Schramm Wilbur, La ciencia de la comunicación humana. Ed. Grijalbo. 1982. pp. 191.

\* Tornero Díaz Carlos La Actitud del Hombre Frente a la Vida. Ed. Porrúa. México 1991.

\*Veron Eliseo, La semiosis social. Ed. Gedisa. 1993.

\*Watzlawick Paúl y otros, Interacciones Patologías y paradojas. Ed. Herder 1997. pp. 237.

\*Zimbardo, Pilkoins y Norwood. La Comunicación Interpersonal. Editorial Paídos. 1974.

## PÁGINAS WEB VISITADAS

Arnoldo Kraus "Medicina y empatía." 18 de Julio de 2002.

[www.jornada.unam.mx/2001/jul010718/02a2p01html](http://www.jornada.unam.mx/2001/jul010718/02a2p01html).

Hanneman A. Robert. "Introducción a los métodos de análisis de redes sociales." Capítulo Octavo. Universidad de California Riverside. Febrero de 2002.

<http://wizard.ucr.edu/~rhannema/networks/text/textindex.html>.

Jiménez Gabriel. "Se eleva el desempleo abierto a 3.8%." El sol de México.htm. Lunes 12 de Enero de 2004. Sección Nacional.

Lobo Sierra Aliny, Patricia Mozo "Empatía."  
[www.udec.cl/-ivalfaro/apsique/soci/empatia.html](http://www.udec.cl/-ivalfaro/apsique/soci/empatia.html). 2002.

Mansilla Triviño Antonio. "Ideas y creencias en Hume y Ortega y Gasset."  
<http://www.upr.clu.edu/exegesis/ano/0/v27/mansi.html>.

Ruta de estudios comunicativos, Departamento de Humanidades,  
Universidad EAFIT. [www.eafit.edu.com](http://www.eafit.edu.com). Noviembre de 2002.

Cimanoticias.com CIMAC (Comunicación e Información de la Mujer disponible para periodistas y medios de comunicación impresos y electrónicos.)