CAPITULO II

Marco Teórico

Dentro de este capítulo, se hablara acerca de la comunicación humana, de las ciencias de la comunicación, así como el proceso de comunicación entre individuos. También se tocara el tema de dos tipos de comunicación específicamente, los cuales son la comunicación interpersonal y la comunicación organizacional, tomando en cuenta las características de la primera de estas y los niveles de interacción que existen entre los seres humanos al momento de comunicarse interpersonalmente.

2.1 Introducción a la Comunicación Humana.

Comunicación es la acción de comunicar, la comunicación de un movimiento, el arte entre dos puntos. La comunicación de masas es el proceso de producción y transmisión social de la información (García-Pelayo, 1988, Pág. 255).

El vocablo denominado comunicación, deriva del latín *communicatio-onis.* El mismo, cumple con la finalidad del término en cuanto a la acción de establecer algo en común, por medio de un proceso donde interviene un código establecido y reconocido por dos o más individuos.

Este proceso refleja la evolución de la sociedad como escenario natural de realización personal en todos los ámbitos, donde la comunicación se convierte en la interrelación de lo individual para la conformación de lo social, con la finalidad de cumplir objetivos. El mismo, ha estructurado en si mismo la historia de la sociedad, donde conocimiento y lenguaje han permitido el desarrollo de la comunicación en diferentes tipologías y esferas (Guzmán, 2007).

Los seres humanos en el desarrollo de su comunicación, evolucionaron a través de distintas etapas. De manera rápida se trasladaron desde la era de los signos y las señas hasta la etapa en las cuales comenzaron a dominar el habla y el lenguaje. Posteriormente, aprendieron a escribir, imprimir y dominar el tiempo y el espacio lo que provocó que hoy en día existan medios de comunicación más sofisticados.

El efecto importante en la evolución del hombre en cuanto al desarrollo de su comunicación, trajo consigo cambios que afectaron tanto en el pensamiento humano individual y colectivo como en lo cultural.

El desarrollo del habla fue una ventaja que adquirieron los seres humanos de las eras pasadas, ya que fue la base precursora para lograr la complejidad del lenguaje de los seres humanos contemporáneos. Consecutivamente el surgimiento de la escritura, la imprenta y los medios de comunicación aportó significativamente a la comunicación entre humanos, que para ese entonces, estaban limitados solamente al habla y las señas.

Sucesivamente, conforme transcurría el tiempo y las eras históricas se fusionaban, el pensamiento humano logró ser más sofisticado y llegar a adquirir una cultura más compleja.

Lo anterior, no significa que la evolución haya terminado, por lo contrario, la tecnología sigue un desarrollo constante y gracias a ello la comunicación se sigue ampliando y perfeccionado hasta el día de hoy (De Fleur y Ball-Rokeach, 1989).

Según De Fleur y Ball-Rokeach, (1989) la comunicación se basó en la necesidad de la práctica de un sin número de mecanismos que alteraron las formas de comunicación y posteriormente se extendieron desde la imprenta de

Gutenberg hasta el último satélite de la red de televisión. Simultáneamente las sociedades fueron sufriendo cambios, ya que lo que ocurrió dentro de una sociedad en el pasado determina las pautas sociales del futuro. Sin embargo, en las sociedades industriales modernas dicha influencia no es determinante, ya que se producen innovaciones, surgen nuevos conflictos, diferentes modas, los movimientos sociales traen consigo nuevas perspectivas, se desarrollan y estudian los problemas sociales en función de modificar el orden y sistema social.

Gracias a los constantes cambios en la tecnología de la comunicación en el orden y sistema social, existen maneras en que cada individuo se ve influenciado de diferente forma dependiendo del punto de vista de cada uno. Por lo tanto, es difícil describir una misma explicación acerca de los efectos que causan estos cambios en un mismo grupo de individuos aunque éstos pertenezcan a una misma era. Sin embargo, la esencia de la ciencia es la búsqueda de verdades permanentes. La investigación científica se dirige hacia la descripción de las relaciones entre los fenómenos y las explicaciones que se proponen sobre cómo ciertos sucesos influyen o dan lugar a otros para producir nuevos modelos o paradigmas. Es decir, lo que la ciencia busca son principios invariables.

2.2 Introducción a las Ciencias de la Comunicación.

La Comunicación como ciencia es una disciplina que pertenece a las Ciencias Sociales en las cuales se analizan diferentes tipos de fenómenos que se manifiestan en éstas. El objeto de estudio de las Ciencias de la Comunicación son principalmente las relaciones humanas, es decir, la manera en la que los seres humanos se desenvuelven, interactúan y se interrelacionan entre si.

Así como también, el estudio de los diferentes medios de comunicación que existen los cuales vienen siendo los medios escritos, orales y visuales.

Hoy en día, existe una gran capacidad de emitir mensajes a largas distancias de forma instantánea y de diversos tipos, en consecuencia, este se realiza de manera normal y se transformó en un proceso intrínseco del ser humano, por ende no se le otorga la importancia que realmente significa dicho proceso. Sin embargo, tomando en cuenta las épocas primitivas en donde la comunicación era completamente diferente y no había tanta facilidad como la hay hoy en día, lo que ahora existe tal como prender la televisión y obtener información global, abrir un periódico y leer notas tanto mundiales como nacionales o simplemente escuchar la radio, trae como resultado un

gran cambio y evolución tanto en el comportamiento humano como en la comunicación desde sus inicios hasta el día de hoy.

A pesar de la gran investigación que se ha hecho a toda la evolución de la comunicación, aún no se sabe a la perfección de qué manera afectaran estos cambios tanto individual como colectivamente, o qué rumbo tomarán en un futuro. Sin embargo, se puede asegurar que los medios de comunicación influyen en el público de estos y por obviedad en la sociedad como conjunto, lo que se ignora es exactamente qué tanto y de qué manera van a repercutir los mismos en un futuro.

Lo que si se puede saber a ciencia cierta es que los cambios que han impactado a la comunicación de los seres humanos a través del tiempo, han tenido una influencia muy poderosa en el desarrollo del pensamiento, la cultura y el comportamiento de éstos. Analizando tanto los cambios como sus consecuencias será más fácil entender el manejo de los medios de comunicación actuales, ya que a pesar de no tener tanto tiempo dentro de las sociedades, ocupan un lugar muy importante en la vida diaria y en el comportamiento de los individuos (De Fleur y Ball-Rokeach, 1989).

2.2.1 Proceso de la Comunicación.

Según Méndez, (2007) "se entiende por comunicación el proceso de relación interpersonal durante el cual se intercambia de información a través de la integración de múltiples comportamientos" (Pág. 535).

Méndez, (2007) estructura el proceso de la comunicación por los siguientes elementos:

Emisor: Elemento humano del proceso que origina el mensaje.

Mensaje: Es aquello que se quiere comunicar.

Receptor: Elemento humano del proceso destinatario del mensaje.

Canal: Medio o vehiculo utilizado para que el mensaje llegue al receptor.

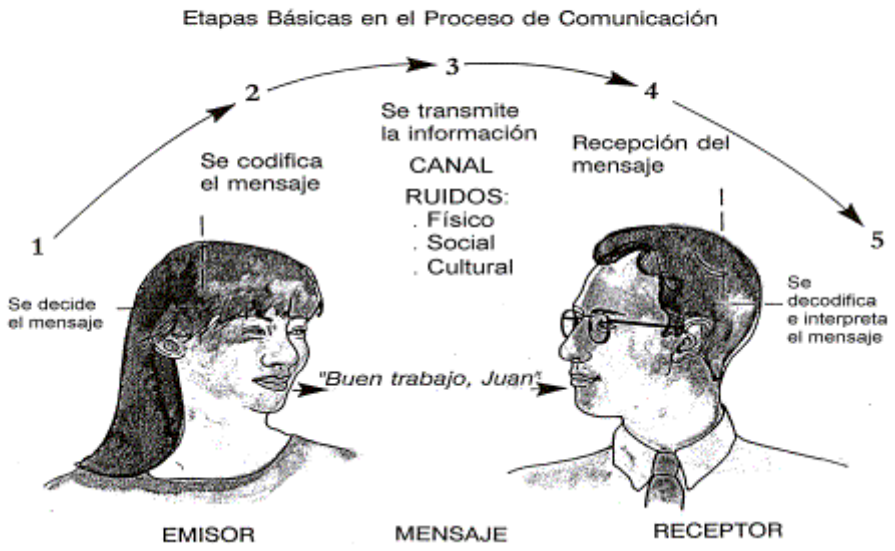
Código: Es un sistema de signos, palabra, señas, gestos, etc; utilizado por el emisor.

Decodificación: proceso inverso a la codificación. El receptor del mensaje traduce las palabras en ideas y sentimientos.

Los elementos antes explicados conforman en su buena aplicación y uso lo que comúnmente se define como la Comunicación Efectiva. Para que ésta exista es necesario un código determinado de señales que esté en posesión y

entendimiento del individuo quien transmite y del individuo que juega el papel de receptor. Por lo tanto es importante el conocimiento bilateral de un mismo lenguaje.

El emisor cifra su mensaje y el receptor lo descifra. La interpretación será sencilla y mutua si existe el conocimiento y experiencias en común, como se puede observar en la siguiente figura (Gonzáles, 1997):



Según Méndez, (2007) los procesos de codificación y decodificación son internos, están sujetos a las características cognitivas y emotivas del individuo. Cada persona va desarrollando a lo largo de su vida una experiencia creando su cultura y una forma de expresión propia. En la infancia se aprenden palabras para significar distintas cosas, estas palabras se aprenden tanto en el núcleo familiar como en la escuela o con las amistades. Posteriormente se amplían (tanto en su significación como en la cantidad de palabras) a la par que se extienden los círculos sociales, decimos que existe comunicación cuando el receptor, una vez ha recibido el mensaje del emisor,

emite, a su vez, un nuevo mensaje destinado al emisor. Es decir, que el receptor se convierte en emisor, cuando este hecho se produce se habla de retroinformación. Son las señales que nos permiten reconocer que el receptor ha recibido y asimilado el mensaje y verificar si se ha producido la respuesta adecuada; si no se produjera el fenómeno de la retroinformación estaríamos hablando de información. (Pág. 535).

2.2.2 Comunicación Interpersonal.

El 75% del tiempo, que los individuos o seres humanos están despiertos lo pasan escuchando, hablando, leyendo o escribiendo. La mayoría de tales actividades tienen lugar en situaciones frente a frente o están directamente relacionadas con las comunicaciones interpersonales.

Las múltiples situaciones en las que se efectúa un intercambio de mensajes se define como la comunicación con personas, lo que hace algunas veces difícil el definir el significado exacto del concepto de comunicación interpersonal, pues desde este punto de vista toda comunicación ocurre entre personas, uno a uno, o uno a varios. (Hybels y Weaver, 1976, Pág. 45)

Cuando un individuo expresa a otro sus ideas por medio de un lenguaje determinado, y aquél responde de alguna forma, sucede la comunicación interpersonal, pues basta tan solo con una señal o un gesto para comunicar algo. Este tipo de comunicación se da persona a persona o cara a cara.

Los mensajes verbales y no verbales son enviados y recibidos de manera continua, en tanto que hay influencia reciproca en la conducta de los participantes del proceso comunicativo, de acuerdo con la interpretación que se haga de los mensajes, y se intercambian constantemente los papeles del emisor y receptor.

Fonseca, (2005) define la comunicación interpersonal como el proceso que ocurre entre un emisor y un receptor que envían y reciben mensajes en un proceso de transacción continua. Es decir, es el hecho de hablar cara a cara, en un nivel de interacción e interrelación individuo a individuo.

2.2.3 Características de la Comunicación Interpersonal.

A continuación se da a conocer cuáles son las principales características de este tipo de comunicación:

1. Primeramente se necesita un contacto previo entre dos o más individuos que se encuentren juntos físicamente.

2. No existe un número requerido y establecido de individuos, sin embargo mínimo se necesitan dos personas.

3. Se tiene que tener un tema de interés común entre los participantes dentro de esta comunicación.

4. Los individuos que intervengan en la comunicación interpersonal tendrán que ser participantes activos y no pasivos. Tendrán que expresar su opinión y su punto de vista.

5. El intercambio de mensajes utilizados será el medio de interacción por el cual los participantes por medio de señales ofrecidas por los mismos serán interpretadas y se lograrán comunicar.

6. La cercanía entre los interlocutores es necesaria ya que al tratarse de una comunicación cara a cara éstos harán uso de todos sus sentidos de expresión.

La comunicación interpersonal surge de diversas maneras según sea el caso, estas son:

-Diádica, es la comunicación que se considera más personal ya que se da de uno a uno. Esta es recíproca entre dos personas, como forma básica de la comunicación entre individuos.

- Espontánea, es la que surge naturalmente y su eficacia depende de la flexibilidad y de la sensibilidad del emisor y el receptor para lograr la confianza, la empatía y la identificación entre ambos.

- Variable, ésta es afectada constantemente por factores internos de los individuos que cambian sus pensamientos, actitudes y comportamientos externos, al enviar y recibir diferentes mensajes en los diversos contextos o situaciones en las que se encuentran.

- Única, aquí los mensajes son individuales, tanto en aspectos verbales como en los no verbales, se da en un contexto determinado y en un tiempo irrepetible.

- Dinámica, es un intercambio continuo de mensajes entre el emisor y el receptor, puede ser de manera verbal o no verbal y se puede dar sin siquiera tener la intención de compartir un mensaje, es decir de manera natural, (Fonseca, 2005).

2.2.4 Niveles de interacción en la Comunicación Interpersonal.

En la comunicación interpersonal existen dos tipos de interacción, la simétrica y la complementaria.

La simétrica se basa en la igualdad, se da entre personas que se encuentran en el mismo rango, grupo, condición física o intelectual, estatus, nivel socioeconómico, etc. Los involucrados se tratan como iguales, reflejando abiertamente sus conductas en un sentido positivo, se entienden fácilmente con los otros. Este tipo de interacción implica abrirse completamente ante los demás, estar presente puesto que si no se está presente, la comunicación se va deteriorando y reduciendo por la falta de presencia y la pérdida de contacto personal.

La complementaria, se basa en diferencias de los participantes. En ésta, generalmente uno de los involucrados es superior a otro, en la interacción complementaria existen diferencias de cualquier índole. Aquí los participantes se tratan con reservas y a través de la interacción, se van manifestando las evidentes diferencias. Este tipo de interacción se ve frecuentemente dentro de una organización entre jefes y subordinados.

Dentro de la comunicación interpersonal, existen ambos tipos de interacción. Lo que afecta la relación entre individuos, son las diferencias o igualdades entre sí (Fonseca, 2005).

2.3 La Teoría del Análisis Transaccional.

El Análisis Transaccional es una teoría aplicada para entender la personalidad de la gente así como la estructura y dinámica de la misma. Es un modelo para analizar las relaciones sociales y la comunicación entre los individuos, así como para comprender el comportamiento humano y las actitudes en su entorno social y la percepción que cada persona tiene acerca de la realidad.

El Análisis Transaccional es una teoría que cuenta con una filosofía propia, la cual se aplica actualmente en la psicoterapia, en el cambio personal u organizacional y en el crecimiento.

Los inicios de esta teoría, comienzan gracias al Dr. Eric Berne (1910-1970), quien fuera un médico psiquiatra y fundador principal del Análisis Transaccional. A principios de los años cincuenta, comienza con la elaboración de su modelo en base a observaciones en la psicoterapia de grupo. Posteriormente se reunió con un equipo de colegas y organizó seminarios en San Francisco, California para compartir entre todos sus experiencias como terapeutas de grupo y con el fin de desarrollar un modelo de psiquiatría social basado en el estudio de la interacción entre las personas o comunicación interpersonal al que denominó Análisis Transaccional.

El Análisis Transaccional como ya se había mencionado, cuenta con una filosofía propia, la cual se basa en la filosofía humanista y cuenta con tres principios básicos.

El primero según Berne (1983), parte de que todos los seres humanos nacemos bien. Pero con el paso del tiempo y de la relación que vamos teniendo con la demás gente, nos vamos transformando. Dice que como personas somos Guay lo cual significa “OK”, somos personas dignas de confianza y respeto tanto en uno mismo como en los otros.

El segundo principio se basa en que todos tenemos cierto potencial humano, que está determinado por la genética, circunstanciales de salud y socialmente, por el origen y procedencia que traemos. A pesar de estar determinado anteriormente por lo que ya se mencionó, cada individuo tiene un potencial humano que puede desarrollar más allá de las limitaciones que cada persona se ponga, es por eso que cada quien es responsable de su vida y decide lo que es bueno o malo para sí mismo.

El tercer principio es que todos pueden cambiar en beneficio de la autonomía, pero lo más importante es que todos tenemos los recursos necesarios para hacerlo, la clave es saber utilizarlos correctamente y no auto limitarnos, ya que estos recursos pueden ser personales o relacionales.

Por otro lado, dentro del Análisis Transaccional existe una meta en específico por cumplir que es la de la autonomía, la cual se define por la capacidad que tienen los seres humanos de distinguir la realidad de la fantasía interna proyectada sobre lo que le sucede, la espontaneidad de expresar sus propios pensamientos, sentimientos y necesidades y de actuar en consecuencia de éstos, así como por tener la capacidad de abrirse hacia otro y poder ser auténtico con el otro con reciprocidad. Y finalmente por la capacidad de elegir actuar de cierta manera en cada contexto distinto respetando los propios valores asumidos.

El Análisis Transaccional es un modelo que como se mencionó anteriormente, se refiere a la personalidad de los individuos. Trata acerca de la comprensión en relación con otros, acerca de lo que las personas buscan en sus relaciones tanto personales como sociales, laborales y en sí de la vida diaria.

Este análisis tiene ciertos principios para su aplicación dentro de la práctica profesional, tales como que la comunicación profesional debe ser clara, directa y oportuna.; el lenguaje debe ser sencillo, expresivo y claro. Y el otro de los principios es que el Análisis Transaccional debe ser contractual en este caso que viene siendo a nivel profesional, puesto que el contrato orienta y guía el trabajo.

Los campos de aplicación son también de suma importancia, aparte de los principios de la misma y éstos son:

- Psicoterapia: ya sea de manera individual, de pareja, en familia o en grupo.
- Orientación: que puede ser también de manera personal, relaciona, familiar, profesional, etc.
- Organizacional: consultoría, desarrollo organizacional, cultura organizacional, trabajo en equipo, trabajo individual dentro de la empresa, dirección de personas, comunicación, etc.
- Trabajo social: que es apoyo y orientación social, reinserción social, exploración de recursos, etc.
- Relación de ayuda: existe varios como por ejemplo, clínica, familiar, vocacional, etc.
- Pedagogía: educación, orientación escolar, desarrollo humano, etc.
- Formación: ya sea de padres, de educadores, de profesionales, de consumidores, de amas de casa, de adolescentes, de parejas, etc.

Finalmente lo que el Análisis Transaccional ofrece, aplicado dentro de cualquiera de las opciones anteriores, es una formación clara y sencilla en aspectos psicológicos que son esenciales tales como la personalidad, la comunicación, los sentimientos, las emociones, las actitudes, etc. También

ofrece los instrumentos necesarios para explicar el comportamiento humano y realizar estrategias de relación y cambio, opciones y soluciones efectivas para ofrecer alternativas a los conflictos que se dan en las relaciones interpersonales, modelos a seguir para la observación tanto personal como profesional. (Oller, 2001).

2.4 Comunicación Organizacional.

Es un sub-campo perteneciente a la disciplina de la comunicación y ciencias sociales. Se deriva del campo de la comunicación pública. Toda organización sin importar su naturaleza estatal o particular, su objeto social, giro empresarial, ni el sector de la economía en el que se desarrolla, tiene el componente de lo público ya que está diseñada y estructurada hacia éste, de acuerdo con las relaciones primarias que se establecen dentro de una organización o empresa: empleador-empleado, empleado-empleado, gobierno-empresa, empresa-mercado (Guzmán, 2007).

Fernández, (2002) "define la comunicación organizacional como el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y los diferentes públicos que tiene en su entorno" (Pág. 12)

Los mensajes circulan en diferentes niveles y de diferentes formas. Pueden transmitirse, por medio de canales interpersonales o por medios de comunicación que pueden ser o no sofisticados; los mismos pueden ser verbales o no verbales, utilizar la estructura y redes formales o informales de la organización, recorrer horizontal o verticalmente en la pirámide jerárquica (organigrama institucional). Dichos factores establecen un fenómeno complejo que en su conjunto forman parte y definen la disciplina denominada comunicación organizacional (Fernández, 2002).

Se define dicho término ya que es importante dar a conocer el escenario donde se va a realizar la presente investigación.