

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES EN LAS RELACIONES DE AYUDA PROFESIONAL

CONCEPTO Y PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

Autoras:

Berrio-Otxoa, Kontxesi

Inza, Amaia

Lledó, María del Mar

Telletxea, Saioa



No hay vida social ni organización social sin comunicación.

La palabra COMUNICACIÓN
proviene del latín “communis” y
significa CONVERTIR ALGO EN
COMUN, COMPARTIR.

Tal y como define la Real Academia Española de la lengua, comunicación *“es un proceso mediante el cual se puede transmitir información entre un emisor y un receptor”*.

Tradicionalmente la comunicación se define como el intercambio mediante el habla, escritura u otro tipo de señales de:

- ✨ sentimientos,
- ✨ opiniones,
- ✨ o cualquier otro tipo de información.

Teoría de la comunicación

Ciencia que trata de los fenómenos comunicativos de cualquier tipo y nivel, desde perspectivas generales y presupuestos epistemológicos, teóricos, y metodológicos diversos.

Se define como disciplina científica en los años 40, finalizada la 2ª guerra mundial (Moragas, 1981).

Las primeras publicaciones (Wiener, 1948; Shannon y Weaver, 1948).

A lo largo de la historia, pluralismo teórico y metodológico.

El análisis de la naturaleza de la comunicación intenta reunir esfuerzos convergentes de especialistas de diferentes campos (Dance, 1973).

Por su carácter multidisciplinar, muestra **límites imprecisos en sus contenidos temáticos**: antropología social, psicología, psicología social, matemática de las relaciones humanas, teoría de los juegos, ingeniería electrónica, biología y organización social, teorías del aprendizaje, evolución del cerebro, teoría de los sistemas, teorías del aprendizaje, etc.

DEFINICIÓN DE COMUNICACIÓN

- Dos o más actores orientados y coorientados.
- Ejercen interacción recíproca, en general, supone enviar algo de un sitio a otro.
- En el marco de las secuencias de comportamiento orientadas a un fin: conducta orientada a un objetivo y a una comunicación interpersonal.
- Se transmite información a través de diferentes **canales** y modalidades de transmisión.
- El emisor y el receptor tienen que tener un **mismo código común**, para que la información y el significado del mensaje sean interpretados sin errores.
- Se subraya la transmisión de información en la primera acepción que la comunicación le da a la palabra. En su segundo significado, el **proceso de interacción**.

Definición

(Berjano y Pinazo, 2001).

1. Una *interacción* o relación entre dos o más individuos que adoptan sucesiva o simultáneamente el rol de emisor y de receptor
2. *Estructura social* en la que se integran dichas relaciones.
3. *Códigos* que permiten conectar nuestras representaciones cognitivas del mundo y la conducta de las personas que nos rodean
4. *Intención* consciente de utilizar esos códigos, intención que diferencia la conducta comunicativa de la mera conducta informativa

es decir,

La comunicación supone la interacción o relación entre dos personas o más que toman el rol de emisor y receptor, recíproca o al mismo tiempo.

Se crea una estructura social a partir de estas relaciones.

ESCUCHA

ORIENTADA

M

ACTITUD proactiva

N

INTERACCIÓN

CONDUCTA

EMPATIA

COMÚN-idad

INFORMACIÓN

RELACIÓN

N

Su término
incluye
muchos
conceptos...

OCW-2016 Comunicación
interpersonal y habilidades
sociales en las relaciones de
ayuda profesional

Metáforas para entender la comunicación

Metáfora de la máquina:

- Se cambian de lugar los contenidos a través de la comunicación formal.
- Se desarrolla un método analítico del proceso comunicativo.
- Los procesos comunicativos aparecen como lineales.
- Sucede al cambiar un contenido de una línea a otra.
- Cada elemento o parte de ese canal de transporte parece que tiene su función particular.
- Sin tener en cuenta ni su sentido ni su lugar.

Metáfora del organismo:

- Es la integración y relación de todos los elementos y partes de un proceso comunicativo .
- No consiste solamente en cambiar de lugar algunos contenidos.
- Hay que analizarlo en su totalidad.
- No se pueden entender por separado, cada uno por su lado.
- Porque suceden en una dinámica circular.
- Cada componente está en relación con los demás .
- Tiene en cuenta el sentido y el lugar del acto comunicativo.

Si entendemos el resultado de la comunicación como un organismo:

- A un organismo no se le puede mutilar alguna parte sin modificarlo.
- El organismo se entiende en su integridad.
- Los elementos tampoco se entienden fuera de esa totalidad.
- Se entiende en relación con los demás.
- La función principal es la supervivencia, es decir, no perder la autonomía.

Tenemos que hablar del “**sistema de comunicación**” cuyo funcionamiento se sustenta a partir de la existencia de dos elementos:

- por un lado, la energía que lo mueve, los intercambios, las fuerzas, los móviles, las tensiones que le permiten existir como tal;
- y por el otro, la circulación de informaciones y significaciones misma que permite el desarrollo, la regulación y el equilibrio del sistema.

así,

La comunicación se puede definir como el “conjunto de elementos en interacción en donde toda modificación de uno de ellos afecta las relaciones entre los otros elementos” (Marc y Picard, 1992, p. 39).

La comunicación como un sistema abierto de *interacciones*, inscritas siempre en un contexto determinado.

El concepto de comunicación incluye todos los procesos a través de los cuales las personas se ***influyen mutuamente***. (Bateson y Ruesch, 1984).

“La comunicación en tanto que sistema, ***no*** se ha de pensar según el modelo de ***acción y reacción***, por muy complejo que sea su enunciado. En tanto que sistema hay que comprenderla al ***nivel de un intercambio***” (Birdwhistell, 1959, p. 104).

La comunicación, así entendida como un sistema comunicativo, obedece a:

- **El principio de totalidad**: Un sistema no es una simple suma de elementos sino que posee características propias, diferentes de los elementos que lo componen tomados por separado (se crea un sistema comunicativo entre emisor/a y receptor/a, siempre original y único que no se va a repetir nunca entre otro/a emisor/a, receptor/a.)
- **El principio de causalidad circular**: El comportamiento de cada una de las partes del sistema forman parte de un complicado juego de implicaciones mutuas, de acciones y retroacciones;
- **El principio de regulación**: No puede existir comunicación sin un número mínimo de reglas, normas, convenciones. Estas reglas son las que, precisamente, permiten el equilibrio del sistema.

Comunicación digital

- Es la que transmite la información a través de símbolos.
- Los símbolos comunicativos pueden ser lingüísticos o escritos, y existe un consenso significativo para cada símbolo.
- Este consenso se ordena bajo reglas y normas lingüísticas (código).
- El significante y el significado de las palabras no tienen relación, excepto en las onomatopeyas en las que la palabra tiene relación directa con lo expresado.
- La comunicación digital es imprescindible en la historia de la civilización.

Comunicación analógica

- Es la que se produce de un modo no verbal.
- Se basa en los gestos, las posturas, los símbolos, expresiones faciales, inflexiones de voz, secuencia, ritmo, cadencia de las palabras y, en definitiva, cualquier otra manifestación no verbal que sea emitida en un contexto interactivo.
- Es anterior a la digital.
- Guarda cierta relación (no exacta) con lo significado ("una imagen vale más que mil palabras").
- Es imposible no comunicar (todo gesto, postura, o tono de voz puede ser interpretado como un mensaje).

En la comunicación frente a frente, es prácticamente imposible separarlos.

En este caso, el lenguaje verbal se dirige más a la atención consciente mientras que el gestual matiza el mensaje en el subconsciente.

EN EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN

- **Decimos algo.**

La información cambia de lugar

- **Nos relacionamos.**

Nos expresamos y nos juntamos

En cualquier acto comunicativo se **ENCUENTRAN** estos dos sentidos.

(Hernández, 2003)

PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN HUMANA

- Son los que gobiernan la comunicación
- Aparecen en todas las situaciones
- Aclaran aspectos de conflictos cotidianos:
 - ¿Por qué discutimos por cosas nimias?
 - ¿Por qué no sabemos lo que la otra persona piensa?
 - ¿Cómo se expresa el poder?
 - ¿Por qué para cada uno las causas de una discusión son diferentes?

TODO COMPORTAMIENTO ES COMUNICATIVO.

**Toda conducta de interacción comunica algo.
Lo que uno/a comunique, regula, gobierna, influencia o controla al
comportamiento del otro/a.**

PRINCIPIO 1: ES IMPOSIBLE NO COMUNICARSE.

LOS MENSAJES TIENEN LA DOBLE FUNCIÓN DE INFORMACIÓN Y MANDATO. Es decir, puedes informar de que “no llueve” , pero también pedir a alguien que “no salga”, con la misma expresión.

Dependiendo del tono de voz que se utilice, de los gestos, etc., además de mandar un mensaje de contenido (no me gusta algo), mandas un mensaje relacional (estoy enfadado/a contigo).

PRINCIPIO 2: TODA COMUNICACIÓN TIENE UN ASPECTO DE CONTENIDO Y OTRO DE RELACIÓN (amistad, menosprecio, etc.).

PRINCIPIO 3: LA NATURALEZA DE LA RELACIÓN DEPENDE DE CÓMO SE ORGANIZA LA SECUENCIA DE HECHOS ENTRE LOS COMUNICANTES.

En una relación no se puede definir qué comportamiento es la causa. En función de dónde pares la secuencia de los hechos, se está determinando un tipo de comunicación u otra.

Cuando se da siempre vueltas al mismo punto, se habla de CIRCULO VICIOSO, es decir, no se puede avanzar en la relación por que se han producido errores en la puntuación de la secuencia.

EN LOS GRUPOS SOCIALES LOS MENSAJES MANDATOS SE CONFIGURAN COMO REGLAS.

La modalidad de relación puede derivar las reglas de la relación.

PRINCIPIO 4:

LAS TRANSACCIONES DE COMUNICACIÓN OCURREN ENTRE IGUALES O DESIGUALES

Interacción simétrica:

Se tiende a igualar la conducta, la relación es de igualdad.
Ninguno sobresale sobre el otro.
Se establece entre compañeros, ciudadanos, vecinos.

Interacción complementaria:

La conducta de una persona complementa la de la otra.
Interacción entre desiguales (médico-paciente, trabajador/a social-persona usuaria, farmacéutico/a-cliente, etc.).
La razón de uno de los roles en función del otro.
Una persona ocupa la posición superior o primaria, la otra, la inferior o secundaria.
Las conductas son diferentes y encajan.
La que ocupa posición superior tiene el poder.

¿Cuándo METACOMUNICAR?

Cuando hay desacuerdos difíciles de manejar, cuando no se entiende la comunicación, cuando hay distorsiones entre lo que se dice y se hace, cuando unas veces se dice una cosa y otras otra... **ES IMPORTANTE, COMUNICAR SOBRE LA COMUNICACIÓN.**

La comunicación puede ser *analizada en función de dos variables:*

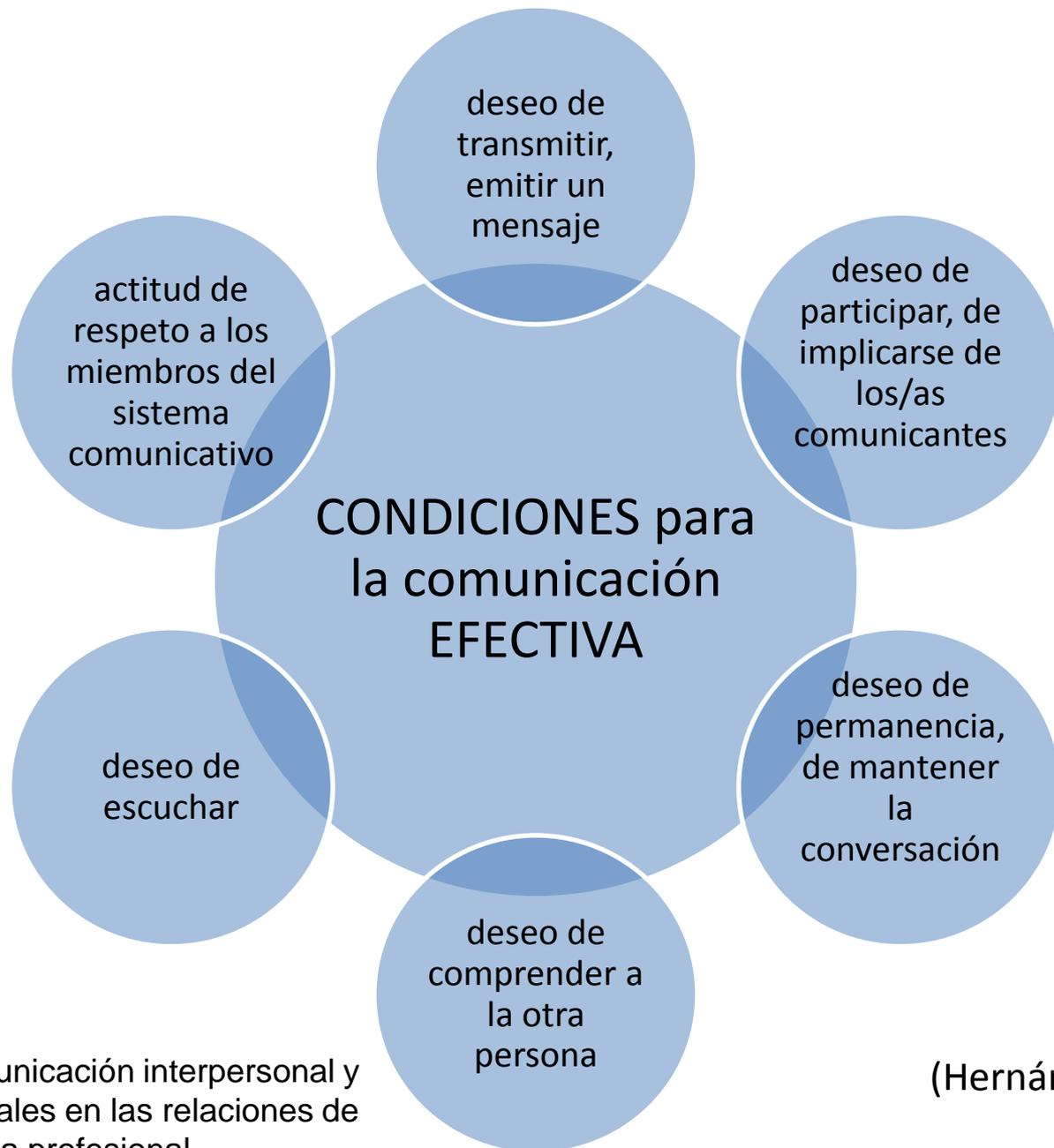
El grado de distribución de poder de la relación (dimensión igualdad-desigualdad).

El grado de cooperación o competitividad (dimensión cooperación-amistad/competitividad-hostilidad).

¿Cómo hacerlo?: Con expresiones como “¿Por qué al decirme esto me gritas?”, “No entiendo lo que quieres...”

¿Cuándo es eficaz la comunicación?

- Cuando el/la receptor/a capta el mensaje que el/la emisor/a intenta transmitir con las menores distorsiones posibles.
- Cuando al emitir un mensaje, se intenta expresarlo de forma que sea entendido por el/la interlocutor/a.
- Cuando se escucha atentamente lo que la otra persona transmite , de forma explícita e implícita.
- Cuando se entiende que la percepción no es la realidad, y que los mapas y suposiciones son diferentes de unas personas a otras.



Bibliografía

- Bateson, G., y Ruesch, J. (1984). *Comunicación: La matriz social de la psiquiatría*. Barcelona: Paidós.
- Bateson, G. (1968). *Pasos hacia una ecología de la mente*. Buenos Aires: Lohlé-Lumen.
- Batson, G. y Goffman, E. (1981). *La nueva comunicación*. Barcelona: Kairós.
- Berjano, E. y Pinazo, S. (2001). *Interacción social y comunicación. Prácticas y ejercicios*. Valencia: Univ. de Valencia.
- Birdwhistell, Ray L. (1959). "Contribution of Linguistic-Kinesic Studies to the Understanding of Schizophrenia, en Auerback, Alfred (ed.). *Schizophrenia: An Integrated Approach*. Nueva York: Ronald Press, pp. 99-123.
- Birdwhistell, Ray L., Desmots, A. y Romaguera i Ramió, J. (1979). *El lenguaje de la expresión corporal*. Barcelona: Gustavo Gili.
- Dance, F. X. (1973). *Teoría de la comunicación humana*. Buenos Aires: Troquel.
- García Domínguez, A. (1995). "La teoría general de los sistemas en Trabajo Social" en *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social*, nº 6: 49-81.
- Hernández, M. (2003). "Comunicación y Trabajo Social", en Fernández García, T. y Alemán, C. (eds.). *Introducción al Trabajo social*. Madrid: Alianza, pp. 555-572.
- Karam, T. (2007). "Epistemología y Comunicación en la Obra de Gregory Bateson" en *Entelequia. Revista interdisciplinar*, nº 3: 127-140.
- Martín Serrano, M (2004). "El estudio de la comunicación animal. Aportaciones de la Teoría de la Comunicación, en Revista *TELOS* nº 33. Recuperado de http://www.campusred.net/telos/anteriores/num_033/cuaderno_central5.html
- Moragas, M. (1981). *Teorías de la comunicación*. Barcelona: Gustavo Gili.
- Rizo, M. (2004). "El camino hacia la nueva Comunicación. Breve apunte sobre las aportaciones de la Escuela de Palo Alto" en Revista Electrónica RAZON Y PALABRA, México: ITESM Recuperado de <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/actual/mrizo.html>
- Rizo, M. (2011). "Pensamiento sistémico y comunicación" en Revista Electrónica *Razón y Palabra*, México, ITESM, nº 75. Recuperado de http://www.razonypalabra.org.mx/N/N75/monotematico_75/29_Rizo_M75.pdf
- Shannon, C. E. y Weaver R, W. (1981). *Teoría matemática de la comunicación*. Madrid: Forja.
- Watzlawick, P., Beavin, J., y Jackson, D. (1981). *Teoría de la Comunicación humana*. Barcelona: Herder.
- Wiener N. (1976). "Cibernética" en Smith A. (comps.). *Comunicación y cultura. La teoría de la comunicación humana*. Buenos Aires: Nueva Visión, pp. 47-61.
- Wiener, N. (1985). *Cibernética, o el control y comunicación en animales y máquinas*. Barcelona: Tusquets.

Recursos en línea sobre Watzlawick y el pensamiento sistémico de la Escuela de Palo Alto, disponible en Rizo (2011)

- http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_312.htm
“Comunicación interpersonal: el efecto Palo Alto”
Jaime Llacuna Morera
- <http://www.psicologia-online.com/ESMUbeda/Libros/ProfSanitarios/profesionales3d.htm>
“Las Psicoterapias. Introducción a las orientaciones psicoterapéuticas para profesionales sanitarios”
VV.AA
- <http://www.infoamerica.org/teoria/bateson1.htm>
Recursos sobre Gregory Bateson
Portal infoamérica
- http://www.infoamerica.org/teoria/watzlawick_1.htm
Recursos sobre Paul Watzlawick
Portal Infoamérica
- http://www.centroditerapiastrategica.org/giorgio_nardone.html
Página del Centro de Terapia Estrategia del Mental Research Institute.
- http://perso.wanadoo.es/aniorte_nic/apunt_terap_famil_13.htm
“Introducción a la sistémica y terapia familiar”
Luis Cibanal
- http://www.sepsiquiatria.org/sepsiquiatria/html/informacion_sociedad/manual/a1.htm
“Las corrientes y los fundamentos del pensamiento psiquiátrico”
Barcia Salorio
- <http://www.uv.mx/cienciahombre/revistae/vol16num2/articulos/paradojas/paradojas.htm>
“Las paradojas de la vida”
Angel Rodríguez Kauth

- http://www.ieev.uma.es/edutec97/edu97_c5/2-5-01.htm
"Introducción a los principios sistémicos de comunicación en su aplicación a la organización educativa".
Ana Guil Bozal
- http://sunwc.cepade.es/~jriviera/bases_teor/sys_teor/basic_concepts/evol_hist
"Evolución histórica de las teorías y conceptos sobre „sistema“".
José Rodríguez de Rivera
- <http://prof.usb.ve/miguelm/laetnometodologia.html>
"La Etnometodología y el Interaccionismo Simbólico. Sus aspectos metodológicos específicos".
Miguel Martínez Miguélez
- <http://razonypalabra.org.mx/libros/libros/TCSCres.pdf>
"¿Qué es la teoría cognitiva sistémica de la comunicación?".
Raymond Colle
- http://www.portalcomunicacion.com/esp/pdf/aab_lec/17.pdf
"El Interaccionismo simbólico y la Escuela de Palo Alto. Hacia un nuevo concepto de comunicación".
Marta Rizo
- <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n40/mrizo2.html>
"Reseña del libro: Teoría de la Comunicación Humana".
Marta Rizo
- <http://www.redsistemica.com.ar/articulos.htm>
Revista "Perspectivas sistémicas"
Varios textos sobre Palo Alto y el enfoque sistémico en comunicación
- <http://www.opuslibros.org/PDF/Paul%20Watzlawick%20-%20El%20Arte%20de%20Amargarse%20la%20Vida.pdf>
"El arte de amargarse la vida"
Paul Watzlawick