

1. **Concepto de comunicación**
2. **Clases y modos de comunicación**
  - 2.1. **Comunicación verbal**
  - 2.2. **Comunicación no verbal**
  - 2.3. **Metacomunicación**
3. **Regla, niveles, obstáculos y habilidades de comunicación**

La comunicación, en su sentido sociológico de transmisión de un mensaje de una persona a un grupo o a otra persona, requiere siempre de la existencia de una voluntad de interacción entre quien la transmite y quien recibe. Esta interacción se manifiesta generalmente en la transmisión de otra comunicación en sentido opuesto (FEED –BACK).

Los estudios sobre la comunicación se agrupan en dos corrientes que responden a dos maneras diferentes de analizar el fenómeno:

- 1) Analiza los elementos que constituyen el fenómeno de la comunicación: Emisor, Transmisor, Receptor y Mensaje.
- 2) Considera el fenómeno de la comunicación inserto en un contexto socio cultural más amplio en que se desarrolla la interacción, analiza su función de repetición o modificación de los modelos culturales existentes en las diferentes instancias políticas, culturales, axiológicas...

## 1. CONCEPTO

Una característica compartida por la mayor parte de los seres vivos es la comunicación. En el caso nuestro la comunicación va a ser el vehículo fundamental que vamos a utilizar en el contexto de la relación profesional de ayuda, toda relación está basada en la comunicación: el trabajador social debe conocer el proceso, los mecanismos y las formas de la comunicación humana, ya que su uso, de manera intencionada y orientada a los objetivos de ayuda, va a favorecer el desarrollo de una relación de ayuda positiva.

El desarrollo y la evolución de las personas está marcado por un proceso de comunicación circular con el entorno, del que obtenemos informaciones intelectuales y emocionales que sugieren un tipo de respuestas (conductas) basadas en nuestras percepciones de lo que nos comunica la realidad.

El proceso de comunicación consta de:

- emisión de información de un contenido por medio del comunicador
- reacción, respuesta del comunicando

*La comunicación es un proceso interpersonal en el que los participantes expresan algo de sí mismos, a través de signos verbales o no verbales, con la intención de influir de algún modo en la conducta del otro*

Según el MODELO DE ARGYLE, estamos ante un proceso circular: el emisor lanza mensajes con algún objetivo, los cuales son percibidos, traducidos por el receptor, quien a su vez, establece un proceso similar de percepción, traducción y actuación. Las respuestas, los efectos son el FEED-BACK, los mensajes producen cambios en el emisor y el receptor.

La comunicación es un acto complejo que va más allá de la emisión-descodificación-recepción de mensajes, cuando comunicamos nuestros receptores observan y evalúan lo que denota y connota nuestra comunicación ( contenidos personales y contenidos interpersonales o interpretativos).

WATZLA WICK, BABÉELAS Y JACKSON han hecho varias afirmaciones sobre la comunicación:

1. La imposibilidad del no comunicarnos
2. La comunicación tiene un aspecto de contenido(referencial: lo que se dice) y otro relacional(conativo: cómo se dice), de manera que el segundo clasifica al primero, y por tanto es una metacomunicación.
3. La naturaleza de una relación depende de la puntuación de la secuencia de los hechos(serie ininterrumpida de mensajes). En una secuencia prolongada de intercambios, las personas puntúan la secuencia de modo que uno de ellos tiene la iniciativa, predominio, dependencia...La relación entre dos personas se va definiendo progresivamente a través del tipo de conducta comunicativa que se establece entre ambas, a través de la selección y del nivel de acuerdo o desacuerdo sobre el mensaje y sobre la relación. Las discrepancias de puntuación dan lugar a múltiples conflictos:
  - Círculos viciosos de comunicación
  - Conflictos causa y efecto por la circularidad de la interacción
  - Profecías autocumplidoras
4. Los seres humanos se comunican digitalmente (verbal: transmite contenidos) y analógicamente (no verbal: transmite relación, sentimientos)
5. Todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios, según estén basados en la igualdad o en la diferencia.

## 2. CLASES Y MODOS DE COMUNICACIÓN

La comunicación puede ser: VERBAL y NO VERBAL.

ARGYLE agrupa distintas manifestaciones del lenguaje en 11 categorías principales:

Conductas no verbales	Contacto corporal Mímica y gesto Proximidad en el espacio Dirección de la vista Actitud corporal Manifestación externa
Conductas verbales	Sincronización temporal del habla Tono emocional Pronunciación, acento Formas de manifestación Estructura lingüística

Las discrepancias y distorsiones de ambos tipos de comunicación pueden derivar dificultades que amenazan y dificultan la relación entre las personas.

### 2.1. Comunicación verbal

Se refiere a los mensajes que se producen a través de la palabra. Es la comunicación que nos permite proporcionar al otro un conocimiento exacto de lo que transmitimos. Es fundamental que este tipo de comunicación emplee elementos comprensibles para el receptor.

Características:

- Lo que comunicamos se vincula al objeto de manera clara
- Lo que se transmite se hace mediante palabras inteligibles
- Se utilizan conceptos
- Los mensajes que se envían son siempre mensajes de contenido
- Cuando se transmitan emociones o sentimientos se hacen expresando esos estados con palabras.

2.2. Comunicación no verbal

### **Concepto**

Es difícil realizar una definición sobre la comunicación no verbal, algunos autores prefieren llamarla “conducta no verbal”, siendo la comunicación uno de los componentes de esa conducta.

Se define como “*un conjunto de medios de comunicación existentes entre individuos vivos que no usan lenguaje humano o sus derivados sonoros (escritos, signos...)*”. El término no verbal se utiliza para describir todos los acontecimientos de la comunicación humana que trascienden las palabras dichas o escritas.

Con frecuencia la palabra hablada precisa de un complemento no verbal para adquirir pleno sentido expresivo. El problema es que las informaciones mímicas, gestos... sino han sido previamente acordados como sistema comunicativo por los interlocutores o su grupo cultural, pueden originar verdaderas ambigüedades, confusiones y errores interpretativos.

En este sentido, la comunicación o conducta no verbal, no es, por sí sola comunicativa, aunque sí es informativa.

La calificación de comunicativas respecto a las conductas, solo cabría para aquellas conductas que constituyen un código (esas conductas tienen unos referentes que son conocidos y utilizados por al menos dos personas). Así que, lo que llamamos comunicación no verbal, se basa en las inferencias que realiza un interlocutor a partir de la actividad corporal de la persona que se dirige a él.

### **Funciones**

1. Función de afiliación:

El término afiliación se refiere a la expresión del afecto (positivo o negativo) entre las personas. El comportamiento no verbal desempeña un importante papel a la hora de informar dicho estado afectivo: alegría, cólera, sorpresa, interés, pena, aburrimiento, cariño, miedo...

- Afiliación positiva se expresa por un incremento de la proximidad, de la mirada, contacto físico, posturas más abiertas...
- Afiliación negativa implica mayor distanciamiento, posturas cerradas...

2. Función de control

Responde a una meta general: hacer sentir la influencia de unos sobre otros con el fin de modificar su conducta. El control social implica una respuesta más deliberada e intencionada con el fin de promover un cambio de conducta en la otra persona.

La conducta no verbal está relacionada con el control social en las siguientes áreas:

- ✓ Estatus, poder y dominio. – Las personas de mayor estatus miran menos a las situadas en niveles inferiores, éstas necesitan obtener información sobre las reacciones de la persona más poderosa para ir ajustando su conducta. Las interrupciones y decidir sobre qué se hable están más permitidas en las personas más poderosas.
- ✓ Persuasión. – La conducta no verbal se utiliza para inducir el cambio de opinión de la otra, los sujetos más persuasivos suelen ser más cálidos, tranquilos expresivos (sonríen, mueven afirmativamente la cabeza, mantienen contacto visual...)
- ✓ Retroalimentación / refuerzo. – Un medio sutil de ejercer el control sobre otros individuos o alterar los comportamientos (ej: los oradores que reciben retroalimentación negativa tienen mayor falta de soltura).
- ✓ Engaño. – Somos más conscientes y damos más importancia a la conducta facial que a la corporal, por este motivo controlamos menos las conductas corporales, y cuando intentamos engañar es el cuerpo el que traiciona.
- ✓ Control y uso de impresiones. – Se trata de inventar ante los demás una imagen propia que nos genere beneficios. En general, cuanto mayor duración tiene el contacto visual, mayores valoraciones positivas. Nuestra imagen externa también supone una transferencia de nuestras presuntas cualidades personales a determinados objetos y productos.

### **Clasificación de la conducta no verbal**

La KINESIA se ocupa del estudio de la postura y movimiento corporal, de la conducta táctil, el efecto de la apariencia física, la vestimenta, los gestos y expresiones faciales, la conducta visual.

- a. Postura y movimientos del cuerpo:
  - Emblemas, actos no verbales que admiten traducción verbal conocida (signo de victoria). Son culturales, a veces se emplean cuando los canales de comunicación están bloqueados.
  - Ilustradores, unidos directamente al habla ilustran lo que se está diciendo.
  - Muestras de afecto, configuraciones faciales y posturas corporales que expresan estados afectivos generales (postura lánguida para expresar tristeza).
  - Reguladores, controlan la sintonía del hablante-oyente en el acto comunicativo. Indican disposición para iniciar o terminar una conversación, turnos...Suelen ser movimientos de cabeza, el comportamiento visual
  - Adaptadores del yo, interpersonales y objetales, son hábitos aprendidos que se desarrollaron en la niñez como esfuerzos de adaptación para satisfacer necesidades, dominar emociones,

desarrollar contactos sociales...Muchos de ellos suelen incrementarse con la incomodidad psicológica y la ansiedad. Son gestos, cogerse, rascarse, urgarse, manipular objetos, movimientos de las manos.

b. Conducta táctil:

Hay diferencias respecto al volumen y calidad del contacto entre las personas en base al sexo, la situación y las relaciones implicadas. Es más probable que la gente se toque cuando: se da información, se da una orden, se pide un favor, se trata de convencer, es una conversación profunda, se reciben mensajes penosos, en momentos festivos. Suelen ser los hombres quienes inician la conducta de tacto y las personas consideradas superiores, si la inician las mujeres o los subordinados se considera algo extraño, ofensivo o con una intención sexual.

c. Apariencia física:

En estudios sobre persuasión se ha demostrado que el atractivo físico es importante. Las personas atractivas tienen más posibilidades respecto al éxito, personalidad, popularidad, sociabilidad, sexualidad, persuasividad. La configuración general del cuerpo refleja estereotipos bastante consistentes: delgado, se percibe como ambicioso, suspicaz, tenso, pesimista, callado; atlético, como masculino, maduro, seguro de sí, audaz; grueso como conversador, hablador, simpático, dependiente; la obesidad va a ser un elemento discriminatorio, y se interpreta como un signo de debilidad o torpeza; altura se tiene preferencia por los hombres altos y las mujeres altas se consideran desgarradas; el color corporal sonrojo puede mostrar vergüenza, palidez mala salud, estar moreno todo el año, status socioeconómico; el olor corporal se valora negativamente cualquier emanación natural...

d. Ropas y artefactos:

La forma de vestir forma parte de nuestro aspecto externo, su finalidad es ofrecer a los demás la imagen que deseamos: cierto estado anímico (luto), edad (pelo tintado), estado físico (antiojeras), status (marcas)...

e. Expresiones faciales

La expresión del rostro se considera relevante para informar de los estados emocionales, tiene también un papel importante en el establecimiento de juicios de personalidad. Es muy importante en el manejo de la interacción cotidiana complementando o cualificando mensajes verbales (una sonrisa puede suavizar un mensaje duro). También tiene un papel importante en la expresión de emociones (miedo, sorpresa, cólera, tristeza...), aunque en muchos casos se trate de actos involuntarios.

f. Conducta visual

Las funciones de la interacción visual son muy numerosas: expresar actitudes (mirar fijamente es signo de hostilidad), regular el flujo de la comunicación (el contacto visual suele señalar que el canal de comunicación está abierto), expresar un grado de implicación, desencadenar conductas de cortejo, actuar de retroalimentación sobre la conducta del otro...

Las CONDUCTAS PARALINGÜÍSTICAS, son variaciones no lingüísticas: el tono de voz, el ritmo, la velocidad, las pausas, los silencios que acompañan a las variaciones lingüísticas. Estas se utilizan especialmente en la persuasión, por ejemplo, una falta de fluidez influye en la percepción de credibilidad del emisor, un mayor volumen y entonación están relacionados con una persuasión más efectiva. Otro de estos elementos son las vacilaciones y pausas distinguiendo entre: no rellenas (silencio) y rellenas (tartamudeos, repeticiones, fonaciones...), las pausas rellenas se asocian a características no deseadas nervios, excitación, ansiedad...

Las CONDUCTAS PROXÉMICAS, son todas las ligadas al uso del espacio personal y social: por ejemplo, la distancia interpersonal, la manera de sentarse, la forma de disponer la habitación.

### 2.3. La metacomunicación (Riesgos)

Una comunicación adecuada deber estar regida por la coherencia entre los tipos de mensajes y los niveles de comunicación: la congruencia entre la comunicación verbal y no verbal, la claridad en las estructuras del contenido y las de relación.

En cualquier caso la comunicación absolutamente clara es imposible de lograr dada su naturaleza compleja e incompleta, es muy difícil lograr una total comprensión mutua. Los obstáculos y dificultades para la comunicación son múltiples y de distinta naturaleza. La idea de una identificación absoluta entre "lo que se dice" y "lo que se capta" no es posible.

En los mensajes de relación la comunicación se transforma en un nuevo fenómeno: **la metacomunicación.**

**WATZLAWICK** postula que toda comunicación interpersonal no es sólo un intercambio de información sobre cierto tema, sino que contiene, además otro mensaje relativo a la relación existente entre las personas interactuantes. Esta segunda dimensión de la comunicación pertenece a un tipo lógico superior y constituye la metacomunicación.

El ser humano no puede comunicarse sin metacomunicarse al mismo tiempo: la metacomunicación puede ser verbal y no verbal. Todos los modos de comunicación pueden utilizarse como modalidades de metacomunicación en el nivel interpersonal. Cualquier tipo de conducta comunicativa (lenguaje, gestos, rostro...) tienen la capacidad de comentar la información que se está transmitiendo.

- **Esquizofrenia:** Se da una comunicación en la que los participantes establecen una doble comunicación (contenidos y relación) donde cada interlocutor se mueve en un plano diferente.
- **Mensajes de doble vínculo:** La incongruencia, la contradicción es frecuente en la comunicación. La teoría del doble vínculo presenta las consecuencias que en la interacción personal tiene la transmisión simultánea de mensajes e imperativos de conducta mutuamente excluyentes en los niveles de comunicación y de metacomunicación. Son mensajes contradictorios entre sí, que expresan órdenes lógicos diferentes. Normalmente ocurre que un mensaje (modo verbal) se afirma algo y, por otro lado, se niega lo dicho verbalmente. El doble vínculo aparece cuando:

- El sujeto queda envuelto en una situación que supone una gran intensidad emocional, lo que supone que es muy importante saber interpretar para dar una respuesta adecuada.
- Al mismo tiempo, el sujeto queda atrapado en una situación en que otra persona transmite dos mensajes distintos, de afirmación y negación.
- El sujeto no se encuentra en condiciones de expresar su propia idea sobre los mensajes recibidos, tanto por la incogruencia como por la manipulación afectiva.

Se trata de una forma trastornada de comunicación en la que aparecen múltiples elementos desorientadores, que provocan que el sujeto no sepa a lo que atenerse.

### **3. REGLAS, NIVELES, OBSTÁCULOS Y HABILIDADES PARA LA COMUNICACIÓN.**

#### **- REGLAS DE COMUNICACIÓN**

Las reglas son ciertos acuerdos relacionales que prescriben o limitan nuestros comportamientos en una amplia gama de áreas organizando nuestra interacción en un sistema razonablemente estable. Estos acuerdos se van construyendo como resultado de sucesivos ajustes, podemos diferenciar:

- Reglas reconocidas.- Son las establecidas verbalmente de forma clara y directa, facilitan una comunicación correcta.
- Reglas implícitas.- Son aquellas no verbalizadas, se dan por sabidas o sobreentendidas.
- Reglas secretas.- Son las más difíciles de descubrir, son modos de obrar con los que se pretende bloquear las acciones de otros y tienden a querer desencadenar actitudes deseadas por quien manipula la regla. Bloquean la libertad, iniciativa, seguridad y estabilidad de los otros.
- Metarreglas.- Aquellas que hacen que los que constituye la regla quede alterado porque uno de los miembros va más allá de lo acordado. La metarregla distorsiona, fragmenta o confunde la regla, engendra reacciones distintas a las que el sistema está acostumbrado a presenciar.

#### **- NIVELES DE COMUNICACIÓN**

Un proceso de comunicación contiene distintos niveles en los que ésta puede establecerse:

1. Nivel primero: comunicación informativa. Se transmite de manera precisa lo que se ha visto, hecho o sucedido, prescindiendo del mundo de los sentimientos.
2. Nivel segundo: comunicación racional. Se transmiten datos y hechos junto a consideraciones de tipo reflexivo o intelectual. Tienen un contenido formativo y manipulativo. A veces se comunican sentimientos con un lenguaje neutro. Se evita expresar intimidad.
3. Tercer nivel: Comunicación emotiva y profunda. Al tiempo que se dan datos, se transmiten y manifiestan sentimientos, afectos, emociones o estados de ánimo. Es el nivel de comunicación más revelador de la esfera personal.

La mayoría de las comunicaciones conscientes o inconscientes tienen estos tres niveles.

## - **OBSTÁCULOS EN LA COMUNICACIÓN**

Cada profesional debe tratar de crear una serie de condiciones óptimas que faciliten la relación con la mayor parte de los individuos.

Entre los obstáculos que tiene que superar el profesional para mantener su atención y desarrollar su capacidad de escucha destacan la superación de una serie de tendencias:

- a) Tendencia a evaluar y juzgar los mensajes del cliente
- b) Tendencia a distraerse por factores de ruido, presiones de horario, temas de entrevista...
- c) Tentación de responder a las piezas de información ausente haciendo preguntas precipitadas
- d) Tentación de proponerse a un mismo como fuente de solución de problemas
- e) Preocupación por cómo se está desarrollando el propio profesional

Un trabajador social debe comunicarse con un lenguaje sencillo y claro, adecuar los mensajes y las formas de comunicación al cliente, lograr la identificación entre lo que se quiere comunicar y lo que realmente se comunica, evitar o reducir los elementos que obstaculizan una buena comunicación: mensajes ambiguos, dobles mensajes, falsedad, verborrea, tecnicismos, vaguedad, confusiones semánticas, sobrecarga de mensajes... Estos obstáculos pueden clasificarse en:

- Obstáculos materiales o de contexto (ruidos, visibilidad, sobresaturación)
- Obstáculos físicos
- Obstáculos psicológicos y sociorrelacionales (diferentes estados de ánimo, socioeconómico, cultural)
- Conductas restrictivas (egocentrismo, superioridad, falsedad, verborrea, inferioridad, prisa)

## - **HABILIDADES DE COMUNICACIÓN Y DE RELACIÓN: ESCUCHA ACTIVA**

Un buen profesional de la ayuda debe ser capaz de desarrollar su capacidad de observación de los fenómenos que intervienen en el proceso de comunicación, tanto en su propia persona como en el cliente. Hay que estar atentos a la reproducción de formas distorsionadas o confusas en los mensajes verbales y no verbales.

Uno de los elementos esenciales para una buena observación de la comunicación es la ESCUCHA ACTIVA: la escucha absorbe gran parte del proceso comunicativo (reparto del proceso según NICHOLS-STEVENS: escuchar 42%; hablar 32%; leer 15%; escribir 11%).

La capacidad de escucha es fundamental en nuestra profesión, es una necesidad de la persona que necesita orientación, ya que la escucha ayuda a relajarse interiormente, explorarse a fondo y tomar conciencia de la propia realidad interior.

La escucha activa es un modo de situarse, la adopción de un estilo comunicativo atento, comprensivo, empático, que tiene como objetivos:

- Animar al cliente a seguir hablando
- Demostrar preocupación, respeto, aceptación
- Mostrar que se está entendiendo lo que se está comunicando.



## **LECTURAS: DISTORSIONES DE LA COMUNICACIÓN**

### **LAS GAFAS DE SOL**

Un amigo se fue a Madrid, sabiendo que su novia necesitaba unas gafas de sol, y encontrando la ocasión de comprarle unas muy bonitas y baratas entró en una óptica.

Después de ver unas cuantas se decidió y las compró. La dependienta se las envolvió, pagó la cuenta, pero al marcharse, en lugar de coger la caja con las gafas, cogió una muy parecida que había al lado y que contenía unas bragas que seguramente alguna cliente de la óptica se acaba de comprar.

Sin darse cuenta de la equivocación, fue directamente a Correos y le envolvió la caja a su novia junto a una carta. La novia recibió el paquete y quedó perpleja por el contenido y más cuando leyó la carta que así decía:

Querida mía:

Espero que te guste el regalo que te envío. Sobre todo por la falta que te hace, ya que llevas mucho tiempo con las otras que tenías y éstas son cosas que se deben cambiar de vez en cuando.

Espero haber acertado con el modelo. La dependienta me dijo que eran la última moda y me enseñó las tuyas que eran iguales. Entonces yo, para ver si eran ligeras las cogí y me las puse allí mismo. ¡No sabes cómo se rió la dependienta porque estos modelos femeninos en los hombres quedan graciosos y más a mí, que ya sabes que tengo unos rasgos muy alargados.

Una muchacha que había allí me las pidió, se quitó las tuyas y se las puso para que yo vierta el efecto que hacían. Las vi estupendas. Me decidí y las compré.

Póntelas y enséñaselas a tus padres y hermanos, y en fin a todo el mundo. ¡A ver que dicen...!

Al principio te sentirás un poco rara, acostumbrada a ir con las viejas y más ahora que has estado un tiempo sin llevar ninguna. Si te están pequeñas me lo dices, porque te pueden dejar señal cuando te las quites y todo el mundo va a notar que las usas.

Ten cuidado también de que no te estén grandes, no sea que vayas andando y se te caigan. Llévalas con cuidado y sobretodo te pido, que no vayas a dejártelas por ahí y las pierdas, ya que tienes la costumbre de llevarlas en la mano para que todos vean sus encantos.

En fin, para que te voy a decir más. Solo que estoy deseando vértelas puestas aunque te las tendrás que quitar cuando te bese. Creo que es el mejor regalo que podría hacerte cariño.

Muchos besos.

## WELLS CHAPEL

En cierta ocasión una familia inglesa pasaba sus vacaciones en Escocia, durante uno de sus paseos observaron una casita de campo que de inmediato les agradó y pareció cautivadora para su próximo veraneo. Indagaron quien era el dueño de ella, resultando ser un pastor protestante al que se le dirigieron para rogar que les mostrase la pequeña finca. El propietario se la mostró y tanto por su comodidad como por su situación fue del agrado de la familia que se mostró interesada en adquirirla en su próximo veraneo.

De regreso a Inglaterra iban recordando detalle por detalle cada una de las habitaciones. De pronto la esposa no recordó haber visto el W.C. y dado lo práctico que son los ingleses, decidieron escribir al pastor protestantes en los siguientes términos.

Estimado Pastor:

Soy miembro de la familia que hace unos días visitó su finca con deseos de adquirirla para nuestro próximo veraneo y como queríamos enterarnos de un detalle deseáramos que nos indique más o menos donde se encuentra el W.C.

Al abrirla y leerla, el pastor que desconocía la abreviatura W.C., creyó que se trataba de una capilla de su religión, llamada Wells Chapel; y les contestó de la siguiente manera:

Estimada Señora:

Tengo el agrado de informarle que el lugar a que se refiere queda a 12 Km de la casa, lo cual es algo molesto si se tiene la costumbre de ir con frecuencia, pero algunas personas llevan la comida y permanecen allí todo el día; algunos viajan a pie y otros en tranvía, pero de ordinario llegan en el momento preciso.

Hay lugar para 100 personas cómodamente sentadas y para 100 de pie. Los asientos están forrados de terciopelo púrpura. Hay además, aire acondicionado para evitar sofocaciones: se recomienda llegar temprano para ocupar puesto. A la entrada se les da un papel a cada uno y las personas que no alcancen a la repartición pueden utilizar el del compañero de asiento, pero al salir deben devolverlo para continuar usándolo durante todo el mes.

Todo lo que se deje allí depositado será para dar de comer a los pobres huérfanos.

Hay fotógrafos especiales que tomarán fotografías en diversas posturas, las cuales serán publicadas en el diario de la ciudad, en la sección "Vida Social" así el público podrá conocer a las personas en actos tan humanos.