

Mensajes y significados

Por Jorge A. Oriza Vargas © (73- 2011)

Para hablar de los mensajes y sus significados, es necesario recordar el proceso de comunicación¹ interpersonal, y cómo, una parte importante de dicho proceso, lo constituyen precisamente los mensajes, los cuales se generan, codifican y transmiten o son emitidos, por el individuo que asume el papel de *transmisor*; son enviados a través de un *medio* (en la comunicación cara a cara, el medio es la distancia que media entre ambos, pero en comunicación telefónica o por celulares, o por internet –chat- el medio es electrónico), y recibidos y decodificados por otra persona que asume la función o el papel de *receptor*. Podríamos decir, que en esencia, uno de los propósitos fundamentales de la comunicación, es el enviar algún mensaje o algunos mensajes a alguien, persona o personas. Sin embargo, habrá que recordar que siendo la comunicación verbal y no verbal, permanente, continua, siempre que estamos con otras personas, estamos de hecho enviando diversos mensajes, voluntaria o involuntariamente.²

El mensaje es lo que de manera específica, hacemos común con la(s) otra(s) persona(s): una emoción, una idea, una pregunta, un dato o información específica, etc. Según Burke³, el mensaje en la comunicación humana, tiene que ver con:

"eventos de conducta que se encuentran relacionados o se originan, en los estados internos de las personas: garabatos, sonidos, movimientos, o cualquier codificación que voluntaria o involuntariamente, la persona crea para transmitir o compartir con otros; sus ideas, pensamientos y sentimientos". Por eso, los mensajes en las comunicaciones cara a cara, son múltiples, a través de los gestos, los movimientos corporales, la distancia, las manos, las palabras, las actitudes.

Es decir, en nuestras relaciones humanas cotidianas, no emitimos un solo mensaje, y los significados de los diversos mensajes que estamos enviando -decíamos consciente o inconscientemente- tienen que ver con nuestros diversos estados internos. Podemos transmitir mensajes, verbalmente, relacionados con diversos temas o ideas, que estamos estructurando con nuestro pensamiento, y codificar las palabras correctas que transmiten objetivamente lo que queremos decir, pero nuestra entonación y otros canales de comunicación, como nuestra expresión facial, nuestra posición corporal y la distancia que tenemos hacia la persona a la que le estamos hablando, podrán estar enviando otros mensajes, congruentes o incongruentes respecto a nuestra palabras, pero incluso pueden ser diferentes de

¹ Ver Cápsula ADEF No. 15

² Ver en cápsula 15, el concepto de permanente, atribuido a la *Escuela de Palo Alto* (Watzlawick, Beavin, Jakson, 1967) ; referencia: West y Turner, *Comunicación, Teoría, Análisis y Aplicaciones*; Mc Graw Hill, 2005. p.8.

³ David K Berlo, *El Proceso de la Comunicación*, Editorial El Ateneo, 2004, p.147.

los significados conscientes, y no obstante, la otra persona los está recibiendo simultáneamente.

Así, comprender los significados de los mensajes, tiene que ver en mucho, con la comprensión de la persona y de su circunstancia; comprender el contexto y la situación en la que se da el mensaje; el momento que está pasando, sus intereses y sus emociones y sentimientos; todo esto, es fundamental en la comunicación interpersonal.

En el contexto y circunstancia de cada proceso de comunicación interpersonal, seguramente habrán, más allá de las emociones y sentimientos, propósitos más específicos, que nos permitan identificar con facilidad los contenidos o al menos las ideas generales que nada tienen que ver con el comportamiento, sino con elementos cognitivos. Sin embargo, entender que las emociones y los sentimientos se comunican de diversas formas, ayudará a comprender de mejor forma la mayoría de los significados de los mensajes.

Entender que las actitudes comunican diversos mensajes, ayuda a entender el fondo de la gran mayoría de los significados, que no son sólo expresados de manera verbal o tienen que ver con aspectos como decíamos, cognitivos. Según Merabian⁴, *las actitudes se comunican* de manera importante mediante la *comunicación no verbal*: 7% de la actitud, se comunica verbalmente, el resto por comunicación no verbal, consistente de *un 38% de señas vocales* (entonación, volumen, fuerza de la voz, que por cierto dependen también, en gran parte, de estados emocionales) y de *un 55 % en nuestras señas faciales*, las cuales como vimos, tienen una multiplicidad de combinaciones y mensajes, según nuestros estados emotivos. Por otra parte, los significados de mensajes cargados de emotividad, tienen mucho que ver con los *efectos* del mismo mensaje; tal es el caso de la *ironía* (burla disimulada que insinúa lo opuesto de los que se dice), *el sarcasmo* (mensaje que pretende herir u ofender, de manera lateral, no directa) o *la mordacidad* (crítica con ironía o corrosiva); otras afectaciones emocionales generan mensajes cargados de soberbia o arrogancia (por complejos de superioridad) o de ira (*las ofensas directas*); mensajes cuyos contenidos son negativos para las relaciones humanas ya que podemos estar seguros que emotividad genera emotividad, y en estos casos, probablemente conflicto.

En fin, seguramente desarrollar inteligencia emocional⁵ nos permitirá ser más objetivos en la transmisión de nuestros mensajes, pues les quitaremos –cuando sea necesario- la mayoría de componentes y significados emotivos. ¿No cree usted?

jaov

⁴ Eileen McEntee, *Comunicación oral*, Mc Graw Hill, 2000. p.184

⁵ Ver las cápsulas ADEF relacionadas con la Inteligencia Emocional, particularmente la 2

Cualquier comentario u opinión, se agradece de antemano y se puede recibir en mi mail: foriza@prodigy.net.mx
NOTA: Este artículo puede ser compartido, con cualquier persona interesada en el tema, siempre y cuando se mencione la referencia de su autor, y no sea para fines de lucro. El autor se reserva todos los derechos sobre sus artículos, conforme a las leyes vigentes.

Visita mi sitio: www.iema-oriza.com
Busca las secciones de *empresa* y del *matrimonio*; ahí encontrarás algunas ideas útiles para cada uno de estos temas

Próximos temas: Paternidad en cápsulas; toma de decisiones e inteligencia emocional.

Capacitación y asesoría en:

- Relaciones Humanas
 - Liderazgo
 - Desarrollo Organizacional

*Contenidos sustentados en
la inteligencia emocional y en los valores*

ARMONÍA Y PRODUCTIVIDAD PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS