

La comunicación y la IE (primera parte)

Por Jorge A. Oriza Vargas © (15-2010)

Para hablar de la comunicación, antes que aportar cualquier idea sobre este importante concepto, es importante comprender su significado. Y es que la comunicación es un término bastante utilizado en nuestra época. Además de ser un recurso personal, para todas nuestras relaciones humanas, en la actualidad se considera como toda una área del conocimiento, y de ella se derivan muy diversas aplicaciones y tecnologías, estudios especializados, que han llevado a considerar con frecuencia, que vivimos en la era la comunicación; igual que se menciona que vivimos en la era de la información.

En este artículo (con todo respeto a los profesionales de la comunicación), haremos algunas precisiones sobre el origen y significado del concepto de comunicación, pero sobre todo, lo enfocaremos como proceso ligado -desde su origen- a la relación humana; esto nos llevará a comprender su utilidad práctica en nuestra vida cotidiana, y sobre todo, a entender porque desde nuestro punto de vista, es importante hablar de inteligencia emocional (IE) cuando hablamos de comunicación interpersonal.

La palabra *comunicación* proviene del latín *comunis*¹, que significa común. De allí que comunicar, signifique tratar de poner algo en común con alguien, es decir, transmitir ideas, pensamientos o sentimientos, con el objetivo de ponerlos "en común" con el otro. También implica *compartir o poner en común, significados o incluso, transmitir mensajes*.

A partir del significado del término, podemos ver que la comunicación es como decíamos al principio, un recurso natural, asociado a nuestra naturaleza humana, que además nos ha permitido y facilitado adaptarnos y sobrevivir en el medio, desde que el hombre es hombre; podríamos decir, desde hace dos o tres millones de años, que según los antropólogos, aparecieron los primeros homínidos sobre la tierra. La convivencia en grupos, la alimentación y la supervivencia, dependía de cómo se comunicaban entre ellos.

Desde entonces, los propósitos o funciones básicas de la comunicación no han cambiado; estas funciones básicas son de carácter *expresivo y de carácter utilitario*². Expresar o manifestar emociones, influir y persuadir a otros, desde hace miles de años de existencia humana, han sido los propósitos que los individuos perseguimos al comunicarnos entre nosotros. Pero también informar y entretener, son ahora otras funciones que se han incorporado a la comunicación en nuestros días. Adicionalmente podemos asegurar que en la actualidad, los procesos de aprendizaje o los de *generación de conocimiento*, se apoyan de manera indiscutible en procesos de comunicación; desde los más básicos, que utilizan la comunicación verbal, cara a cara, hasta los modernos, que utilizan medios electrónicos de comunicación, a través de las llamadas tecnologías de la información. Este artículo,

¹ Fernández Collado Carlos, *La Comunicación Humana, Ciencia Social*; McGraw Hill, 1986, p.3

² Eileen McEntee, *Comunicación oral*, Mc Graw Hill, 2000. P. 6

capturado, archivado y luego transmitido en un mail, mediante la *red de internet*, es un verdadero ejemplo de ello.

Sin embargo, nuestro interés principal es hablar de la comunicación interpersonal, y para ello, definiremos a la comunicación humana como *un proceso de interacción* entre dos o más personas, en el que –como se decía- se hacen comunes ideas, conceptos, emociones o sentimientos, información, conocimientos, creencias o valores, entre otras cosas. En ese *proceso* de interacción, alguna de las personas asume en un momento dado el papel de **transmisor**, mediante la generación de un **mensaje**, que envía *a través de un medio*, a la otra(s) persona(s), que en ese momento del proceso asume(n) el papel de **receptor**(es) del mensaje. Los conceptos que escribí con negrillas, son considerados elementos fundamentales del proceso de comunicación.

En la mayoría de los procesos de interacción interpersonal, los seres humanos comunicamos nuestras ideas, intereses, valores y nuestra *afectividad*. Es decir, nuestras emociones y sentimientos, se manifiestan hacia nuestros semejantes a través de procesos de comunicación verbal y no verbal; por esa sencilla razón, la buena comunicación es dependiente de la inteligencia emocional.

Con estos antecedentes, es fundamental comprender algunos conceptos sobre la comunicación, de la llamada *Escuela de Palo Alto* (Watzlawick, Beavin, Jakson, 1967)³; según esta escuela, la comunicación es un *proceso social, de interacción humana*, que es:

- *dinámico, continuo, complejo, permanente, de multiplicidad de mensajes, uno sobre otro; intencionales o no intencionales,*
- en el que intervienen además de los elementos básicos (transmisor, mensaje y receptor), *el contexto o ambiente, la cultura y las experiencias (pasadas), el cuerpo, la distancia y diversos tipos de ruido* (además del físico -audio o interferencias auditivas- el ruido psicológico y emocional, el semántico, o el fisiológico -cuerpo).
- Proceso que puede tener sentido y objetivos específicos o subjetivos, pero que siempre tendrá el efecto de compartir y hacer común, mensajes, significados, emociones, ideas, información, etc.

Imagínese usted, es un proceso permanente: *no puede usted no comunicarse*.

Todo el tiempo, en nuestros silencios, en nuestra proximidad con otras personas, aunque no hablemos, estamos comunicando algo.

Y en el marco de estas ideas y conceptos sobre la comunicación, podremos comprender lo importante que es comunicarnos bien, o comunicar buenos mensajes, que permitan la mejor interacción con nuestros semejantes. Y además por ello, como ya mencionamos, se puede entender la importancia que tiene el actuar con inteligencia emocional, para comunicar a nuestros semejantes, siempre mensajes positivos, cargados de buenos sentimientos. En la segunda parte, abundaremos al respecto.

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.

³ West y Turner, Comunicación, Teoría, Análisis y Aplicaciones; Mc Graw Hill, 2005. p.8.

Visita mi sitio: www.iema-oriza.com

Otros temas en cápsulas siguientes: La comunicación y la inteligencia emocional, segunda parte; el diálogo y la IE, la ira y su descontrol.



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