

## INTERACCION Y COMUNICACION

Por

ANGEL RODRÍGUEZ KAUTH

Se ha descrito a la comunicación como el proceso por el cual se intercambian mensajes, cuyos contenidos pueden ser muy variables, desde pensamientos que hacen referencia a objetos materiales, hasta opiniones y estados emocionales del individuo que comunica.

El modo universal de comunicación está dado a través de la palabra articulada o lenguaje oral, aunque también puede canalizarse por medio de representaciones visuales, gestos, mímica, escritura, hasta los sistemas más complejos de signos.

El lenguaje permite ubicar a todos los referentes sociales conocidos y es un mecanismo consciente. El gesto y la mímica se mezclan con el lenguaje, pero tienen una significación psicológica más profunda que este último, la cual se hace patente cuando existe conflicto entre la comunicación explícita e implícita.

El lenguaje como forma superior de la comunicación se ha convertido en la forma principal de interacción social. Por medio de la comunicación el hombre ha podido convertirse en "persona", tal como la define Linton (Cultura y personalidad, F. C. E.), ya que la comunicación le ha permitido compartir experiencias y emociones con su grupo, como así también preservar dichas experiencias y estados afectivos de manera tal que permitan la creación y transmisión de todo aquello que

forma parte del acervo cultural (creencias, mitos, leyendas, etc.) de un grupo social o cultura. Es por todo esto que la comunicación se ha convertido —a mi juicio— en la piedra angular de todo sistema social ya que por su intermedio se vehiculiza la cultura y se mantiene la unidad y continuidad de las pautas culturales de una sociedad.

Al decir que es la comunicación la que mantiene la unidad y las formas culturales de la sociedad, queremos hacer resaltar que son precisamente los símbolos los que permiten las más complejas ordenaciones institucionales de la estructura social.

En última instancia toda estructura social está constituida por los individuos que participan de la misma, los cuales ocupan un status y desempeñan roles dentro de la estructura. Los símbolos son motivadores de la conducta social del individuo, y le permiten conocer cuales son las pautas conductuales esperadas por el grupo con respecto al rol que está jugando, es decir que los símbolos le están dando al individuo el marco de referencia necesario para su desarrollo dentro del grupo.

En el proceso de transmisión del mensaje el individuo hace uso solamente de aquellos símbolos que la sociedad le ofrece, utilizando selectivamente un número limitado de símbolos del todo simbólico a su alcance. Esta selección se hace de acuerdo al grupo en que está actuando, ya que todo grupo o institución tiene una esfera particular de símbolos. La “esfera de símbolos”, como la llaman Gerth & Mills (Carácter y Estructura social, Paidós), son aquellos símbolos que aparecen más frecuentemente que otros en un contexto social determinado. De todo esto es fácil deducir que la comunicación será más ágil y efectiva si utilizamos —en un intento de comunicación— las palabras o símbolos que hacen a la “esfera de símbolos” del grupo en el cual estamos desarrollando un rol, en este caso el de informantes o comunicantes. Para aclarar un poco más esto, es necesario recordar que la comunicación tiene como fin

inmediato el hacer participar a una o más personas de una "cosa" en particular a la que se hace referencia.

Ahora bien, para que se pueda hacer participar a los individuos de un mensaje, debemos tener presente que en toda comunicación hay tres elementos básicos: el transmisor, el mensaje y el receptor. Al ser estos tres elementos partícipes de la estructura comunicatoria, la alteración en una de las partes afecta al resto de la estructura. El factor que tiene una incidencia más activa en el proceso comunicatorio es el código a usar, tema en el que no entraremos a analizar porque sería motivo de otro estudio que por razones de tiempo y espacio nos vemos obligados a pasar por alto.

#### CONCEPTO DE INTERACCION:

Nosotros entenderemos por interacción toda relación entre individuos humanos en que sea dable observar, de manera tal de no dejar dudas, el hecho de que la acción de una de las partes influye en los estados mentales de la parte afectada o en sus acciones exteriores.

Si nos referimos al grupo humano más pequeño que pueda darse, que es el grupo de dos, entonces sí podremos ver con más claridad los conceptos expresados más arriba. Por ejemplo la acción o pregunta que formula el sujeto "A" sirve de elemento estimulante para que el sujeto "B" elabore una respuesta (de cualquier naturaleza), la que tiene para el sujeto "B" el carácter de respuesta y estímulo, ya que con su respuesta no sólo contesta a "A", sino que lo estimula nuevamente, ya sea para que "A" cierre el arco interactuante, o bien para que éste se "realimente".

Según Newcomb (Manual de Psicología Social, T. II, E.U.D.E.B.A.) —a quien adhiero en este punto— interacción implica *siempre* una acción, ya sea esta física (museular, visceral), o mental, pero siempre hay una dosis de desgaste de energía. En cuanto que a la interacción deviene una acción,

entonces coincidentemente con Newcomb, podemos afirmar que determina a la vez un aprendizaje. Gracias a este proceso de aprendizaje el niño (o adulto) internaliza las pautas comunes comunicatorias (en cuanto a signos, símbolos y significantes se refiere) de la subcultura o grupo en el que va a interactuar.

Ahora bien, Homans (El grupo humano, Eudeba), distingue interacción de actividad, entiende por actividad las tareas que realiza el grupo, y a interacción lo identifica con comunicación. Este criterio lo estudiaremos en el próximo punto.

#### INTERACCION Y COMUNICACION:

Homans identifica ambos conceptos, pero prefiere utilizar para su trabajo el término interacción, ya que al de comunicación no lo considera suficientemente claro ni preciso. Dice que cuando se habla de comunicación se lo hace pensando en términos verbales, mientras que para la interacción se incluye también el contacto no verbal. Por otra parte surge otro problema con el término comunicación: que es el uso o significado diferente que se le da al concepto comunicación, que ya puede significar el contenido del mensaje, el proceso de la transmisión, o la interacción de un individuo con otro. Con este último significado de comunicación es con el que Homans lo identifica a interacción.

Ahora bien, particularmente considero a la comunicación como una fase del proceso interactuante. El proceso de la comunicación se iniciaría en el momento en que un individuo decide entrar en "contacto" con otro individuo, y termina en la recepción del mensaje y la interpretación del contenido del mismo por el otro individuo, sin que sea necesario medir o considerar las consecuencias posteriores al desciframiento del mensaje. Por tanto estimo que puede haber interacción sin comunicación (entendiendo por comunicación la recepción e interpretación idénticamente significacional de los contenidos

del mensaje transmitido por un sujeto A y recibido por un sujeto B). Por ejemplo, si no conocemos el idioma inglés y le preguntamos verbalmente a un norteamericano, que no conoce el castellano, si está casado, éste responderá en su idioma que no nos comprende y seguramente esbozará una sonrisa; a su vez nosotros trataremos de hacerle comprender por otros medios el objeto o dirección de nuestra pregunta, y así sucesivamente seguiremos realimentando el arco hasta que o bien reconocemos el fracaso, o bien podemos comunicar nuestra pregunta al norteamericano por otras vías. Con este ejemplo ha habido interacción, porque a nuestro estímulo sucedió una respuesta que afectó en alguna medida al sujeto estimulado, pero no hubo comunicación ya que debido a diferencias idiomáticas no pudimos hacerle llegar nuestro contenido mental.

De acuerdo a lo que he venido indicando, es posible deducir de que para que exista comunicación, es preciso que haya un marco de referencia común entre los individuos comunicantes. Esto significa que los significados que se den a los significantes sean percibidos similarmente por los individuos comunicantes. Vale decir que aunque se hable un mismo idioma no necesariamente existirá una auténtica comunicación, si no existe una percepción común de los fenómenos a que se hace referencia. Para ejemplificar: un astrónomo dará una explicación científica de un eclipse solar y un campesino que reside a veinte kilómetros del observatorio podrá ofrecernos una explicación mágico-religiosa del mismo fenómeno. Puestos frente a frente el astrónomo y el campesino, no podrán comunicarse inmediatamente sobre el mismo tema del eclipse.

Volveremos a Newcomb y diremos con él: "las personas pueden interactuar aunque carezcan de un cuerpo común de normas, pero no pueden comunicarse en el sentido de compartir significados a través de su interacción". (Manual de Psicología Social, T. I, pág. 320, Eudeba).

También Sprótt (Grupos Humanos, pág. 105, Paidós) se expresa en casi idénticos términos cuando dice que "en el caso

en que las palabras reales utilizadas son comprendidas, pueden ser interpretadas en un sentido completamente diferentes del que las atribuyó quien hablaba". Esto hace referencia a cómo percibimos el objeto de comunicación de nuestro interlocutor como así también a las actitudes y expectativas que nos ha impreso nuestro grupo de pertenencia, que nos hace interpretar a "nuestro gusto" lo que el otro quiso decir

Con todo esto quiero hacer resaltar que las formas de percibir son dadas al individuo por las subculturas o los grupos de pertenencia, y ellos condicionan los distintos significados que se darán a idénticos signos, símbolos y significantes.