

Vivir, una cuestión de comunicación

En nuestra vida cotidiana la comunicación ocupa un lugar muy importante. Diariamente realizamos actos que involucran, en mayor o menor medida: leer el diario, escuchar la explicación de un profesor, asistir a una fiesta, o tocar un instrumento en una banda. Podemos decir que **vivir es, en gran medida, una cuestión de comunicación**. Pero, ¿qué quiere decir esta palabra?

El concepto de comunicación es muy complejo, no se puede definir con una frase, ni alcanza con el significado que indica el diccionario. En este capítulo, vamos a trabajar con el concepto de comunicación: cómo se la concibe, en qué consiste y qué casos podemos considerar como comunicativos.

Una primera manera de abordar este tema es pensar en el acto comunicativo como un circuito básico, en el que **un emisor transmite un mensaje a un receptor**. Por ejemplo, un profesor realiza una exposición sobre los primeros pobladores de lo que hoy es el territorio argentino a un grupo de alumnos. **En esta situación, el profesor es el emisor, los alumnos son los receptores, y la exposición es el mensaje**.

Desde esta perspectiva, podríamos considerar actos de comunicación algunos fenómenos del reino animal. Por ejemplo, el león ruga cuando busca alimento; ciertos animales dejan huellas para delimitar su territorio con el fin de que otros animales no entren.

Un buen ejemplo para analizar es el de las abejas. La forma en que las abejas organizan sus colonias llevó a muchos investigadores a pensar que estas podían transmitir verdaderos mensajes. El fenómeno que más llamó la atención es la manera en que la abeja que descubre el alimento informa a las demás el lugar donde éste se encuentra, sin guiarlas hasta allí físicamente y sin contacto visual. Cuando una abeja vuelve a la colmena después de descubrir el botín, la rodean sus compañeras que reciben, según los casos, el polen o el néctar que ésta trae. A continuación, la abeja inicia una danza para transmitir a las otras "datos": la distancia y la dirección a las que se encuentra el alimento. Después de la danza, una o varias abejas abandonan la colmena en línea recta hacia el lugar que la primera visitó.

En este caso, la abeja que vuelve a la colmena es el emisor, su danza el mensaje, y las otras abejas, los receptores.

Analicen la siguiente situación comunicativa: ustedes leyendo este libro. Identifiquen el emisor, el mensaje y el receptor.

La comunicación humana

Si comparamos la comunicación de las abejas y la comunicación humana podemos continuar ampliando el concepto de comunicación.

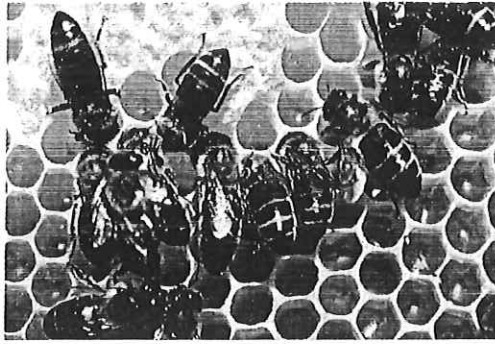
En qué se parecen los seres humanos a las abejas? Un lingüista francés, Emile Benveniste, utilizó este fenómeno de "comunicación animal" para plantear las siguientes características específicas de esta última. Lo primero que destaca Benveniste es que, en ambos casos, **el mensaje es un conjunto de signos que se refiere a determinados objetos**. Los signos no tienen una relación necesaria con aquello que representan, no hay una continuidad entre el objeto y el signo, sino que los signos **son entidades diferentes creadas para la comunicación**. Esto quiere decir que son muy distintos entre sí el giro de la danza de las abejas (el mensaje) del lugar donde se encuentra el alimento (lo que se comunica). Esto también puede aplicarse a la comunicación humana: la palabra "casa" no tiene nada que ver con el objeto casa; podría haberse usado otro signo y, de hecho, en diferentes idiomas el mismo objeto se nombra con palabras distintas.

La segunda semejanza es que **estos signos sólo pueden ser comprendidos porque pertenecen a un código**. ¿Cómo sabemos que la palabra "casa" se refiere a ese objeto?, ¿cómo se dan cuenta las abejas de que un giro de la danza significa que el polen está a determinada distancia? Esto es así, porque tanto los hablantes de una lengua como estos insectos usan un código, es decir un sistema de convenciones mediante el cual los miembros de una comunidad pueden entenderse.

Cuando aprendemos a hablar y a comunicarnos, lo que aprendemos es el código de nuestra lengua, que utilizamos en la vida cotidiana junto con otros códigos, como las señales de tránsito o los gestos.

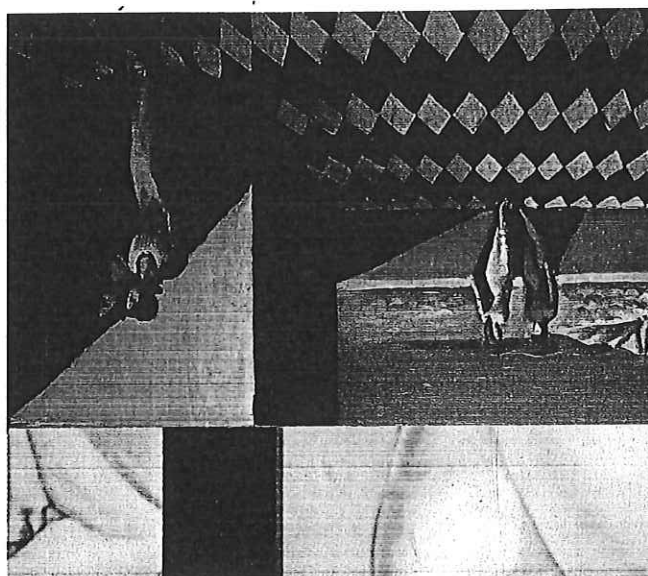
comunicación humana = comunicación de las abejas

- usan signos para indicar objetos
- usan un código



Además de un desarrollo de sistema de comunicación, las abejas tienen una organización de sus comunidades en las cuales cada una cumple un rol predefinido.

Definan entre todos, con ayuda del diccionario: código, mensaje y metalenguaje. Busquen ejemplos de la comunicación animal y de la humana.



En qué no se parecen los seres humanos a la abejas del lenguaje humano —el mensaje como conjunto de sig-abejas. Sin embargo, para precisar otras características de la comunicación humana es necesario analizar las diferencias entre estos dos lenguajes.

Una diferencia importante es que las abejas envían mensajes pero no dialogan. Sus mensajes generan conductas (las otras abejas van hacia el lugar indicado), pero no otros mensajes como respuesta. En cambio, los humanos hablamos a otros que hablan.

Otro contraste es que sólo el lenguaje que usan los humanos para comunicarse puede funcionar como metalenguaje. ¿Qué significa esto? El metalenguaje es un lenguaje que habla, no acerca de las cosas, sino sobre otro lenguaje. El lenguaje verbal humano puede ser metalenguaje. En lenguaje humano puede ser metalenguaje. Esto es importante porque permite transmitir, estudiar, discutir y cuestionar los mensajes de otros.

Finalmente, una distinción importante es que el código de la comunicación humana es mucho más complejo, y por esta razón, les permite a las personas crear a partir de él (un código finito) infinitos mensajes y decir cosas que hasta el momento no habían sido dichas. Mientras

Dos maneras de pensar la comunicación

comunicación humana ≠ comunicación de las abejas

- diálogo • capacidad creadora
- capacidad de hablar sobre el lenguaje

tanto, entre las abejas siempre se transmitirá el mismo mensaje con la misma significación: determinará la vuelta de su danza significará siempre determinará distancia.

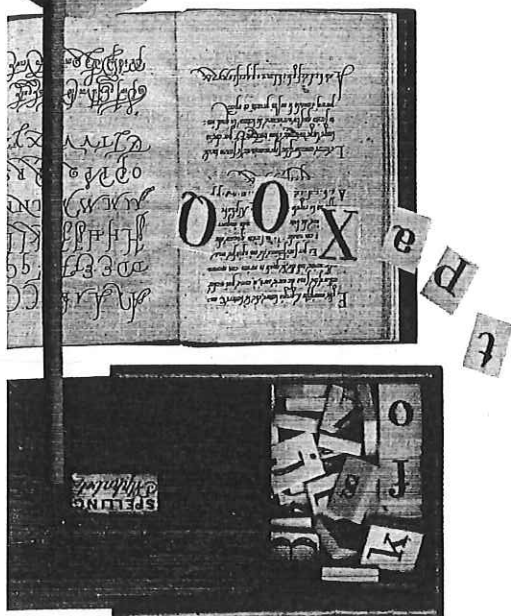
En resumen, en la comunicación humana los mensajes son conjuntos de signos que representan cosas o ideas y que se construyen sobre un código, a partir del cual se pueden crear infinitos mensajes. Asimismo, el lenguaje humano permite hablar acerca de los mensajes y, por lo tanto, dialogar, discutir y transmitir lo que otros dijeron.

Como venimos viendo, la idea de comunicación es muy compleja; hay incluso varias formas de definirla y de dar cuenta de los fenómenos comunicativos. Entre las varias concepciones hay dos contrastantes: aquella que considera la comunicación como transmisión de información y otra que la define como producción de significación.

Concebir la comunicación como transmisión de información implica pensar que ésta se produce de la siguiente manera: un emisor **codifica** un mensaje, es decir, pone sus ideas en un código, y otro lo **decodifica**. Para que la comunicación sea exitosa el código debe ser claro, preciso y su- marientemente estable. Cuando el código no cumple estas condiciones, la transmisión de información se entorpece.

La posibilidad de generar infinitos mensajes con un código finito es propia del lenguaje humano. "La terraza". Óleo de Lino Eneas Spillimbergo.

La lengua escrita es un código, diferente del de la lengua hablada, que empleamos también en nuestra comunicación.



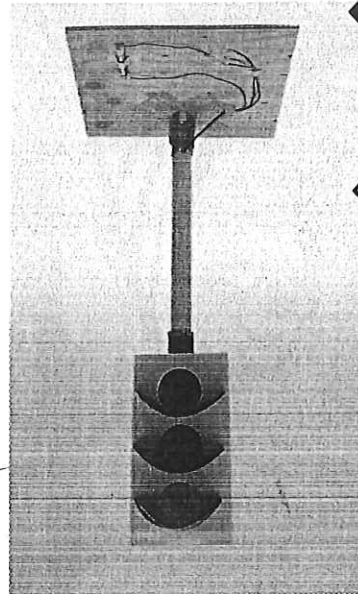
Esta manera de pensar la comunicación es útil para dar cuenta principalmente de algunos tipos de mensajes, por ejemplo, los del semáforo o los de las señas del truco. Estos mensajes utilizan códigos sencillos, que no varían con el tiempo y que transmiten mensajes inequívocos. En el primer caso, cada luz nos informa: pase, espere o deténgase; en el segundo caso, por ejemplo, el guiño quiere decir que tengo el as de bastos.

Sin embargo, en la vida social, este tipo de transmisiónes de información son sólo una parte limitada de los fenómenos de comunicación. Conviene, entonces, introducir una segunda manera de concebir la comunicación como fenómeno de "significación".

Sería muy raro o imposible que encontráramos en alguna ocasión una luz azul en el semáforo, que nos llevara a preguntarnos: "¿Qué significa esto?". En cambio, si es frecuente preguntarnos durante cualquier conversación: "¿Qué me quiso decir?", "Esto es así porque en la comunicación humana se ponen en juego códigos muy complejos y también varios códigos a la vez. Además del lenguaje verbal, intervienen el lenguaje de los gestos, los tonos de la voz, la mirada, etc.; que luego veremos con mayor detalle. Lo que una persona dice suele ser el resultado combinado de todo ello.

Además todos estos códigos no son completos ni estables ni totalmente claros. ¿Cómo nos comunicamos entonces? El receptor del mensaje tiene en cuenta todos estos elementos al mismo tiempo, y va construyendo—es decir, interpretando—una significación del mensaje que recibe. Los receptores realizan una interpretación de lo que los elementos del mensaje significan.

El semáforo emplea un código muy sencillo.



Luces, colores, sonidos y banderas son los elementos del código de las señales ferroviarias.

Los signos

La cuestión puede tornarse todavía más complicada, porque para entender lo que efectivamente están comunicándonos, no sólo registramos todos esos detalles sino que también recurrimos a otros elementos. Por ejemplo: el conocimiento previo de la persona que nos habla, nuestra experiencia respecto de otras circunstancias en las que escuchamos decir cosas similares, nuestra apreciación del momento y las circunstancias en que se da el diálogo, etcétera.

Cuando pensamos los problemas relativos a la comunicación humana no podemos dejar de tener en cuenta, entonces, la manera en que los signos atraviesan y constituyen todas y cada una de las dimensiones de la vida social.

Desde el principio de este capítulo definimos los mensajes como conjuntos de signos. Vamos ahora a conocer cómo se ha definido el signo. En general, en los estudios de comunicación se trabaja con dos definiciones, aunque fueron muchos los pensadores que abordaron este tema.

Una de las definiciones de signo más conocidas es la de **Ferdinand de Saussure** que aparece en el texto *Curso de Lingüística General* (1916). Saussure se centró específicamente en los **signos lingüísticos** (los que forman el lenguaje verbal). Así definió la lingüística como la ciencia que estudia estos signos verbales y la incluyó dentro de una ciencia más general, que se ocupa de la totalidad de los signos en la vida social, la **Semiología**, que dejó definida pero sin trabajar sobre ella. Saussure pensaba que era el estudio de la lengua el que constituiría el modelo para investigar otros sistemas de signos.



Busquen información sobre los fenómenos de comunicación que indicamos a continuación. ¿Les parece que pueden ser estudiados como información o cómo significación?

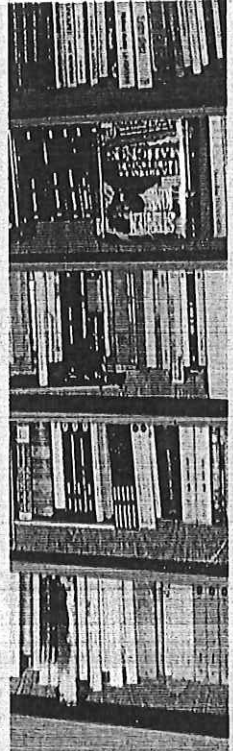
- El lenguaje del mate;
- el significado de los sueños que utilizan los juegos de azar;
- la poesía;
- las banderas que indican el estado del mar.

El signo lingüístico

El primer problema con el que se encontró Saussure al estudiar el lenguaje fue el de su extraordinaria complejidad. El lenguaje pertenece a la vez al dominio individual y al social e incluye elementos físicos (el sonido), fisiológicos (el aparato vocal o fonológico) y psicológicos. Para poder conformar un objeto de estudio más homogéneo, Saussure diferenció dos entidades: la **lengua** y el **habla**. Esta última fue definida como el uso de la lengua y, por ser cambiante e individual, quedó fuera del objeto de estudio de la Lingüística saussureana.

La lengua es la parte social del lenguaje; el conjunto de convenciones necesarias para comunicarnos, es decir, el código. Es un sistema compartido por toda la comunidad y, por lo tanto, **social**. El habla, por su parte, es el acto individual de puesta en uso, apropiación y actualización de ese sistema de convenciones que constituye la lengua. Cada uno de los hablantes realiza combinaciones empleando el código de la lengua para expresar su pensamiento, a través de ciertos mecanismos psicológicos. Al tratarse de un acto individual, pensó Saussure, no es posible sistematizar los fenómenos del habla para su estudio, pero sí la lengua.

El sistema de cada lengua tiene una organización diferente. A cada significado corresponden una cadena de sonidos. Cuando estudiamos otro idioma, nuestro objetivo es conocer su código, sus signos y su gramática. "Vicky", pintura de Roy Lichtenstein, 1964.

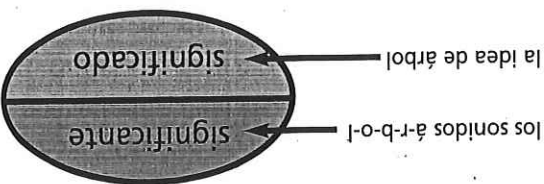


Ferdinand de Saussure (1857-1913)

Ferdinand de Saussure nació en la ciudad de Ginebra, Suiza, en 1857, y murió en 1913. Pocos años después de su muerte, en 1916, un grupo de alumnos redactó y publicó su *Curso de Lingüística General*, tomando como base las notas de las clases que Saussure dictó en la Universidad de Ginebra entre 1906 y 1910. El *Curso de Lingüística General* es considerado como la obra que fundó la Lingüística moderna.

Un signo con dos caras

La lengua es un sistema formado por signos. Cada uno de estos signos está compuesto por dos partes: un concepto y una imagen acústica, que también se llaman **significado** y **significante**, respectivamente. El **significado** es una idea asociada a una cadena de sonidos, el **significante**. Por ejemplo la idea que tenemos de "elefante" asociada a los sonidos: e-l-e-f-a-n-t-e. El significado es una representación psíquica. Esto quiere decir que el significado no sería, por ejemplo, el elefante como objeto real, sino la idea que en una sociedad se tiene de lo que es un elefante. El significante ha sido considerado la parte material del signo, el sonido, y permite que el significado se haga presente.



El signo es el producto de esta conjunción. No hay significado ni significante aislados uno de otro. La relación entre el significante y el significado (llamada **arbitrariedad**) es arbitraria. Esto quiere decir que no hay ninguna necesidad para que el significante c-a-s-a esté asociado a la idea de casa; podría haber sido cualquier otra cadena de sonidos y, de hecho, en otros idiomas, la relación se da con otras cadenas de sonidos.





El signo semiológico

El crítico y semiólogo francés Roland Barthes, que vivió entre 1915 y 1980, fue uno de los intelectuales que intentó utilizar los conceptos de la Lingüística saussureana para el análisis de otros signos no lingüísticos. Se considera a Barthes el fundador de la Semiología. Según Barthes, los signos semiológicos también están compuestos por un significante y un significado. Por ejemplo un auto de determinada marca (significante) significa un determinado status social (significado). Los españoles se asocian a la cultura italiana, etc. Los objetos, imágenes o gestos funcionan como significantes del signo semiológico, ya que remiten a un significado que puede ser dicho a través de ellos. La diferencia principal con los signos lingüísticos es que muchos significantes de los signos no lingüísticos —como el auto y los españoles que vimos en el ejemplo— son, además y principalmente, objetos de uso. Como consecuencia, en el marco de una sociedad, todo objeto de uso es, también, el significante de un signo. Cualquiera abrigo, por ejemplo, sirve para protegernos del frío. Pero en nuestra sociedad no significa lo mismo usar un tapado de piel, una campera de cuero o un poncho.

para todas las situaciones.

Si pudiéramos pensar los signos como entidades aisladas, la traducción de un concepto de una lengua a otra sería automática; es decir, a cada concepto le correspondería una palabra de la otra lengua, que tuviera el mismo significado. Pero como los signos forman un sistema en el cual cada uno es lo que los otros no son, lo que ocurre es muy distinto. En castellano, la palabra "pez" tiene la misma significación que la palabra "fish" en inglés, sin embargo, ambas palabras no tienen el mismo valor. Mientras que en la lengua castellana hay casos en que en lugar de "pez" utilizamos la palabra "pescado" (para designar un plato de comida, por ejemplo), en inglés sólo se usa "fish" para todas las situaciones.

Ser lo que los otros no son
En la lengua, los signos forman un sistema. Esto significa que están relacionados unos con otros y que no podemos pensarlos en forma aislada. Saussure afirma que la lengua es un sistema de valores, pero no en el sentido corriente que le damos a esta palabra, como valor moral. Para Saussure, el valor de un signo es el lugar que ocupa en el sistema, los signos se definen según el lugar que ocupan, por oposición a los otros elementos del sistema, a los otros signos. En otras palabras, cada uno de los signos es lo que los otros no son.

pez	pescado
fish	

la relación con el resto.

Comparando estos dos casos, vemos cómo cada uno de los elementos de la lengua adquiere su valor a partir de

Relaciones presentes y relaciones ausentes
Saussure afirma que los signos establecen dos tipos de relaciones, que denomina sintagmáticas y paradigmáticas.
Por un lado, cuando hablamos o escribimos, las palabras se ordenan linealmente, esto es una detrás de la otra (no podemos pronunciar dos palabras a la vez). Esta cadena de palabras se denomina sintagma, y en ella cada signo tiene relaciones con los otros signos presentes (de orden, de concordancia, etc.). Asimismo, cada signo adquiere su valor en relación con el anterior o el siguiente. El término "tomar", por ejemplo, no tiene el mismo valor cuando decimos "tomar sol", "tomar agua" o "tomar un camino".
Además, cada uno de los signos que aparecen en la oración también tiene relación con otros, que no están presentes pero a los que podemos vincularlos por distintos motivos. Por ejemplo "casa" se relaciona con palacio, choza, etc., porque todas son viviendas, y con pasa, masa, raza, por la rima, etc. Estas cadenas asociativas —que son infinitas— se denominan paradigmas.

Al mismo tiempo que Saussure desarrollaba su teoría, en los Estados Unidos, Charles Sanders Peirce trabajaba también en una ciencia de los signos que él llamó Semiótica, sin saber de la existencia del lingüista francés.

A diferencia de Saussure, a Peirce no le preocupaba el funcionamiento de la lengua; su preocupación era más general, ya que le interesaba cómo el hombre conoce la realidad. La Semiótica, que para él debía constituir el marco de referencia para cualquier investigación, permitiría indagar en la relación que el hombre establece con el mundo.

Peirce desarrolla la siguiente definición de signo: un signo es algo que está para alguien en lugar de otra cosa en algún aspecto o carácter.

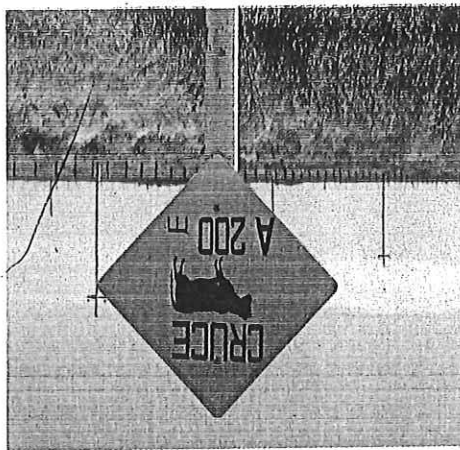
Como vemos, no hay nada que lleve a "algo" a ser un signo. **Cualquier cosa puede serlo**, siempre que se establezca la siguiente relación: que esté para alguien en lugar de otra cosa. Esa otra cosa se denomina el **objeto** del signo. **El signo es, entonces, la relación no la entidad**. No hay cosas que son signos y cosas que no lo son: todo lo que se introduzca en esa relación puede ser un signo. Para Peirce, una imagen, una letra, una fórmula química, una palabra o hasta un discurso completo pueden ser signos.

Además, para que algo sea signo de otra cosa, esa otra cosa ya debe ser un signo. ¿Qué quiere decir esto?

Si puede leerse una huella como signo de un perro, debemos haber conocido lo que es un perro, y por lo tanto ya haber constituido el signo "perro". No es posible construir un signo para un objeto que no es signo previamente. Si no conozco al perro como signo, no voy a poder interpretar lo como objeto del mismo. Pero, el hecho de que todo "objeto" del signo sea ya un signo implica que el conocimiento siempre tiene como objeto otro conocimiento y nunca accede a una "realidad" anterior al pensamiento.

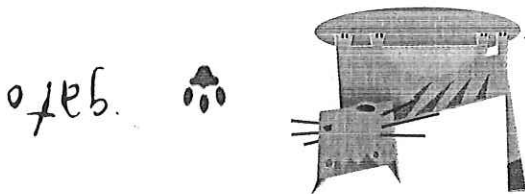
Esto no quiere decir que existan solamente signos. Peirce no niega la existencia del mundo, sino que rechaza la posibilidad de conocerlo fuera de los signos.

Las señales de tránsito consisten en un conjunto de varios signos relacionados.



Como señalamos antes, la preocupación de Peirce no consistía solamente en desarrollar un modelo de signo, sino en plantear muchos más generales que tienen que ver con la relación de los individuos con la realidad. Según la teoría de Peirce, toda la experiencia humana se organiza en tres niveles: **primariedad** (el orden de las cualidades), **segundidad** (el orden de la realidad) y **terceridad** (el orden de los signos). La realidad con la que se enfrenta el hombre, el mundo con el que toma contacto, es la segundidad. Si, por ejemplo, una rama nos cae en la cabeza, este encuentro es considerado como una segundidad que, al hacer considerar la dureza de la rama, nos hace enfrentar con una cualidad de la misma. Las cualidades son para Peirce **primariedades**. Pero **primariedad** y **segundidad** sólo pueden conocerse y pensarse una vez establecida la relación entre ellas. Y para pensar usamos signos que son terceridades. Estos tres niveles se pueden encontrar en toda la teoría de Peirce.

Entre las diferentes clasificaciones de los signos que presenta Peirce, nos interesa aquella que los agrupa de acuerdo con la relación que tienen con el objeto que representan. Así, un dibujo de un gato, una huella de un gato y la palabra gato son signos del objeto gato. Sin embargo, es obvio que cada uno lo representa de distinta manera:



El dibujo representa al gato porque es —en alguna medida— similar a él. Los signos que representan a su objeto por **similitud** se llaman **íconos**. El ícono es un signo que muestra la misma cualidad o conjunto de cualidades que su objeto, entabla con él una relación **analógica**. Son ejemplos de íconos los dibujos, los diagramas y los mapas.

Charles Sanders Peirce

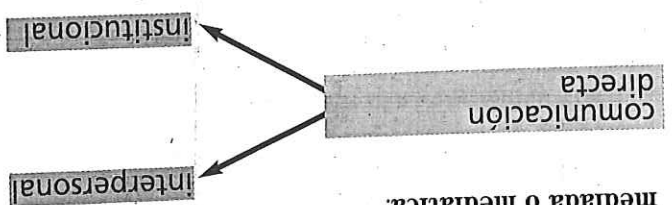
(1839-1914)

Filósofo y físico estadounidense nacido en Cambridge (Massachusetts). Se considera que su obra fundó la Semiótica como una disciplina independiente. Es conocido fundamentalmente por su sistema filosófico llamado pragmatismo, según el cual ningún objeto o idea posee una validez que le es propia. Su trascendencia se encuentra en los efectos prácticos resultantes de su utilización.



Distintas formas de comunicación

En la vida social podemos encontrar formas de comunicación muy variadas. Existen, asimismo, distintas clasificaciones para dar cuenta de las mismas. En las páginas siguientes vamos a estudiar la distinción entre **comunicación directa** (que incluye la conversación interpersonal y la institucional) y la **comunicación mediada o mediática**.



comunicación mediada o mediática

La comunicación interpersonal

Una conversación entre compañeros de curso en el patio del colegio, una reunión familiar, un encuentro en un bar con un amigo son situaciones de comunicación interpersonal. ¿Cuáles son las características que la definen?

La comunicación interpersonal tiene lugar en forma directa entre dos o más personas que se hallan físicamente próximas. Esto posibilita que puedan participar los cinco sentidos y, por esta razón, se denomina **participación perceptual**: mientras hablo con otra persona escucho sus palabras, observo su rostro, huelo su perfume, percibo la fuerza con la que da la mano, etcétera.

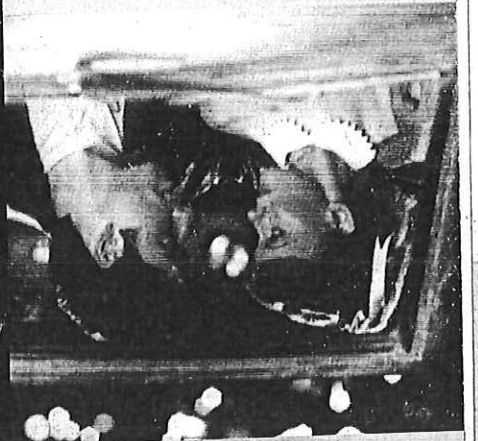
Otra característica importante de la comunicación interpersonal es lo que algunos autores denominan la **interdependencia comunicativa**: cada uno de los participantes produce mensajes que son una respuesta directa a los mensajes elaborados por el otro o los otros participantes.

Cuando el cuerpo "habla"

La comunicación verbal no es suficiente para entender la mayor parte de los fenómenos comunicacionales. En el contexto interpersonal, es necesario tener en cuenta las características de la comunicación no verbal. Podemos identificar distintos tipos de signos no verbales.

El espacio

El contacto físico, las distancias a las que se sitúan los participantes de la interacción, la orientación y la postura tienen un significado. Entre los integrantes de una pareja de novios, por ejemplo, la distancia será menor y el contacto físico mayor que entre dos "viejos amigos". El estudio de cómo el manejo del espacio se torna significativo en la comunicación interpersonal se llama **proxémica**.



Gestos y expresiones

Por otro lado, los movimientos del cuerpo constituyen una parte importante de lo que una persona está comunicando. Estos gestos funcionan como un conjunto y acompañan y completan el sentido de la interlocución verbal.

Los movimientos más significativos son los gestos que realizamos con las manos y con la cabeza. Muchos gestos son emblemáticos, es decir que tienen un significado determinado que podemos traducir con palabras, por ejemplo, mover lateralmente el dedo índice para decir que no. La expresión de la cara comunica, especialmente, emociones o actitudes. Las distintas posiciones de los ojos, la boca, las cejas o los músculos faciales pueden expresar sorpresa, indiferencia, alegría, enojo, etcétera. El estudio de todos los elementos que hacen que el cuerpo comunique se denomina **kinésica**.

La importancia de lo no verbal en la comunicación interpersonal

El estudio de la comunicación no verbal ofrece la posibilidad de conocer desde las características personales hasta las pautas culturales de los que participan en una comunicación cara a cara. Los signos no verbales varían considerablemente en las distintas culturas. En el marco de una comunidad, las formas de comunicación no verbal están insertas en códigos, no escritos pero muchas veces con fuerza suficiente como para regular la manera de comportarnos en las más distintas situaciones. Así, por ejemplo, los saludos varían según la cultura y la situación. Además, los signos no verbales ofrecen elementos acerca de la relación que existe entre los interlocutores (amistad, competencia, aversión, etc.), sobre la situación comunicativa (grado de formalidad o intimidad) o sobre el mensaje (subrayando, completando, contradiciendo, etc., el sentido de los signos verbales).

La mirada

La mirada cumple funciones importantes en la interacción visual: observar las reacciones de los interlocutores mientras se está hablando, indicar que se ha captado una idea expresada por el otro, mostrar a quién se está dirigiendo.



Tonos, ritmos y acentos

Finalmente, los aspectos no verbales incluyen las diversas formas de pronunciación, el tipo de voz, el ritmo y los sonidos más lingüísticos. Estos elementos dan cuenta, entre otras cosas, de la personalidad y el estado de ánimo de los interlocutores. Una persona con ansiedad, por ejemplo, tiende a hablar más rápido y con tono más alto, mientras que una persona triste suele hacerlo lentamente y con un tono de voz bajo.

El aspecto exterior

El aspecto exterior incluye un grupo de signos no verbales que no cambian durante la interacción: los rasgos de la cara, la configuración física, la vestimenta, el maquillaje, el peinado, etc. Estas señales sirven para transmitir diferentes significados como la edad, el género, los gestos, etcétera. La vestimenta es uno de los elementos más significativos ya que se encuentra, hasta cierto punto, bajo el control voluntario de la persona. Según como esté vestida una persona podemos inferir, por ejemplo, su pertenencia a un movimiento social determinado (hippie, rastafari, punk, etc.) o el tipo de situación en la que se encuentra (fiesta, partido de fútbol, etcétera).



La comunicación interpersonal es, en gran medida, el instrumento con el que interactuamos con otras personas en la sociedad. "Conversación nocturna". Óleo de Edward Hopper, 1949.



Analicen la comunicación que se practica dentro de la escuela como comunicación institucional.

directamente prohibidos en este contexto.

La comunicación no verbal es importante en el contexto institucional, aunque allí se encuentra más regulada que en los contactos interpersonales. La manera de vestirse, el manejo del espacio o la utilización de distintos tonos de voz van a estar en relación con la posición que ocupan los distintos interlocutores en la institución. Por otra parte, una gran cantidad de gestos o expresiones pueden estar cargada de efectuar las compras.

En las instituciones, las normas que organizan la comunicación están claramente reguladas, y muchas de ellas escritas, y sus miembros tienen la obligación de comunicarse mediante determinadas formas establecidas. Estas normas varían de acuerdo con los roles que las personas desarrollan en estas instituciones. Todas las personas que interactúan en una institución desempeñan roles diferentes y de acuerdo con ellos tienen derechos, obligaciones y prohibiciones. Estos roles son muy importantes para organizar las formas en que circula la información. Los pedidos de compras, por ejemplo, tienen que comunicarse por escrito según un patrón determinado y, luego de ser firmados por el responsable del área que realiza cada pedido, se centralizan en una oficina en-

nes periódicas para los empleados.

También, en algunos organismos de gobierno o grandes empresas es posible advertir pequeños sistemas de señalización, sobre todo en áreas abiertas al público. Algunas instituciones, además, editan boletines o publicaciones internas, etcétera.

da", los intercambios de mensajes por correo electrónico interno, etcétera.

Dentro de una institución, la comunicación puede abarcar una gama relativamente amplia de modalidades: la comunicación mediática, que veremos enseguida.

distintos roles. Por otro lado, la institución se comunica con la sociedad de la que forma parte. Para ello, es frecuente que se utilicen mecanismos propios de la comunicación.

Una institución desarrolla básicamente dos tipos de comunicación. Por un lado, la **comunicación interna** entre las personas que pertenecen a ella y que cumplen

La comunicación institucional

Formulario emitido por la Universidad de Buenos Aires para uso de sus alumnos.

tectónico y su decoración.

nicación técnica puede ampliarse el concepto de medio masivo a un poco más: ¿no deberíamos pensar que un concierto de rock constituye un importantísimo recurso de comunicación masiva técnicamente mediada? El semiólogo italiano Umberto Eco sostiene que las catedrales eran los grandes medios masivos de la Edad Media: comunicaban a los fieles con la palabra de Dios y transmitían una poderosa idea de la Tierra y del cielo desde su propio diseño arquitectónico.

¿Qué son los medios masivos de comunicación?

el desarrollo de nuevas tecnologías como las redes neuronales, la comunicación mediática ha experimentado un crecimiento ininterrumpido.

Cuando definimos una comunicación como mediada estamos poniendo de relieve **el papel mediador que tiene la tecnología en la comunicación**. En realidad, esto puede ser discutido si pensamos que en todo acto comunicativo hay algún tipo de mediación, por ejemplo, el aparato fonador (los órganos que nos permiten hablar) en el mensaje hablado, el papel y el lápiz en el escrito. Sin embargo, estas mediaciones no son del nivel de complejidad del dispositivo tecnológico de los medios masivos. Desde la invención de la imprenta, en el siglo XV, hasta

La comunicación mediada



Gruposantillana

[illegible][illegible]

.....
 Certificados en la Secretaría de Alumnos al momento de inscribirse en la asignatura correspondiente.
 Inscripción No. 1 2056884

— 34 —



Lo verbal y lo no verbal en los medios

La palabra hablada o escrita es, como en la comunicación directa, un elemento esencial en los lenguajes mediáticos. Pero, como sucede en las otras formas de comunicación, no constituye el único elemento. En los diferentes medios masivos identificamos distintos tipos de signos no verbales. En el caso de los medios gráficos, como diarios y revistas, la organización de la página o del medio en su totalidad es uno de los aspectos a tener en cuenta. La distribución de las noticias, el espacio asignado a cada una, el tamaño de los títulos, la presencia o ausencia de fotografías son algunos de los elementos no verbales que estas características establecen.

La variación de estas características está relacionada con los distintos tipos de medios gráficos. Por ejemplo, los diarios tienen, generalmente, menos fotos que las revistas y los semanarios. En la radio, el tono, el timbre y el ritmo de la voz, los silencios y los sonidos no lingüísticos adquieren una importancia significativa.

En los medios cuyo soporte es la imagen, se utilizan frecuentemente aquellas señales no verbales que habíamos mencionado como propias de la comunicación directa; por ejemplo, la mirada de los conductores de televisión, los gestos de los actores de una serie o de una película tienen un significado, etcétera.

Las características de los distintos géneros van a determinar la combinación de los elementos significantes en cada medio. En los programas informativos,

por ejemplo, el manejo de la cámara es distinto según la noticia se desarrolle como un relato dentro del estudio o muestre la nota realizada en el lugar de los hechos. También en estos casos es significativa la producción de la imagen: la cámara no se limita a mostrar una situación; por el contrario, una imagen es un recorte de la realidad que, como tal, selecciona algunos elementos y deja afuera otros. Este recorte constituye, entonces, una de las diversas dimensiones significativas del lenguaje audiovisual.



El soporte condiciona en alguna medida el mensaje. El celuloide—como el que rodea al viejo actor cómico Buster Keaton en esta fotografía—permite producir un tipo de mensajes e impide otros.

Los medios masivos de comunicación tienen algunas características comunes: por un lado, todos requieren de la intervención de un dispositivo tecnológico e instalan una relación impersonal entre emisor y receptor. Por otro lado, estos medios se denominan "masivos" porque permiten emitir mensajes que llegan simultáneamente a gran cantidad de receptores que no se conocen entre sí y que, tal vez, viven en lugares muy distantes unos de otros. Muchas personas de distintas edades, condiciones socioeconómicas y preocupaciones diversas leen cada día la misma edición del diario o acceden a la misma canción de moda a través de la misma radioemisora, sin necesidad de entablar ningún tipo de relación con otras personas.

La unidireccionalidad de los mensajes entre un emisor fuerte y muchos receptores anónimos y aislados deja de la fuerza y muchos receptores anónimos y aislados de la posibilidad de la respuesta. Por lo tanto, desde esta perspectiva, algunos pensadores reconocen que los medios masivos serían, fundamentalmente, instrumentos de difusión más que de comunicación. Esta discusión no está saldada y el desarrollo de las nuevas tecnologías ha dificultado sus términos. El uso de tecnologías como Internet permite que cualquiera pueda poner en circulación determinada información y utilizar la disponible de manera selectiva. Esto pone en cuestión el carácter principalmente difusor de los medios y la imposibilidad de los receptores de dar respuestas.

De hecho, Internet constituye un fenómeno de rasgos totalmente novedosos, como más adelante veremos.

Los lenguajes de la comunicación mediática

Los productos de la comunicación mediática son variados y diversos. En primera instancia podemos advertir que están hechos sobre distintos materiales, que se denominan **sportes**: algunos mensajes son visuales, otros gráficos, otros sonoros. Desde otro punto de vista, difieren en sus temas, en sus destinatarios o en las estructuras de sus discursos, diferencias que nos permiten hablar de distintos **géneros**: son evidentes las diferencias entre un programa para chicos y un noticiero.



Cada género tiene sus propias características. Cuando somos receptores las conocemos y advertimos si éstas se siguen o se transgreden en los programas, cómo van cambiando, etc.