



Módulo 4: **COMUNICACIÓN INTERPERSONAL**

Objetivo de aprendizaje:

En este módulo aprenderás qué es la comunicación interpersonal, su importancia las habilidades -que la facilitan y la potencian- y las barreras -que la dificultan e intervienen-.

Orientación de trabajo del módulo:

En este módulo podrás reflexionar y distinguir lo que es la comunicación interpersonal y la importancia de ejercerla de la mejor manera posible por parte de los extensionistas para el correcto desarrollo de los procesos de extensión rural. Al mismo tiempo, podrás iniciar un proceso de evaluación y análisis de cómo la llevas a cabo en el programa o proyecto en que participes y/o estés interesado.

Índice

1. INTRODUCCION Y DEFINICIONES DE COMUNICACIÓN	3
2. ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	4
3. HABILIDADES CLAVES DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	6
4. BARRERAS, LEYES Y AXIOMAS DE LA COMUNICACIÓN	9

1. INTRODUCCION Y DEFINICIONES DE COMUNICACIÓN

Desde sus inicios, las personas han tenido que relacionarse para poder subsistir; las señas, los gestos ante las necesidades que lo apremiaban –el hambre, protegerse del peligro y las emociones– constituyeron gérmenes de la comunicación al ser transmitidas de unos a otros. La capacidad simbólica y la interrelación de las personas constituyeron un proceso básico, clave para la integración y existencia de la sociedad como un todo.

El término comunicación procede de la raíz latina “communis” que significa “poner en común algo con otro”, y la raíz expresa comunión, participación, comunidad, algo que se comparte, que se tiene o se vive en común. La comunicación es, entonces, un proceso social, es una forma para que las personas interactúen con el grupo, la comunidad y la sociedad. Ni personas, ni grupos, ni organizaciones, ni países pueden existir sin la comunicación. Las personas se relacionan en el hogar, la escuela, el trabajo, el grupo, la comunidad, con los amigos y compañeros, siendo esencial la comunicación. La comunicación es el proceso que implica una acción donde interactúan los integrantes de un grupo. Las personas no se comunican sencillamente como individuos, sino, son también portadores de determinados roles sociales. El concepto de grupo es fundamental como punto de partida para abordar dicho proceso.

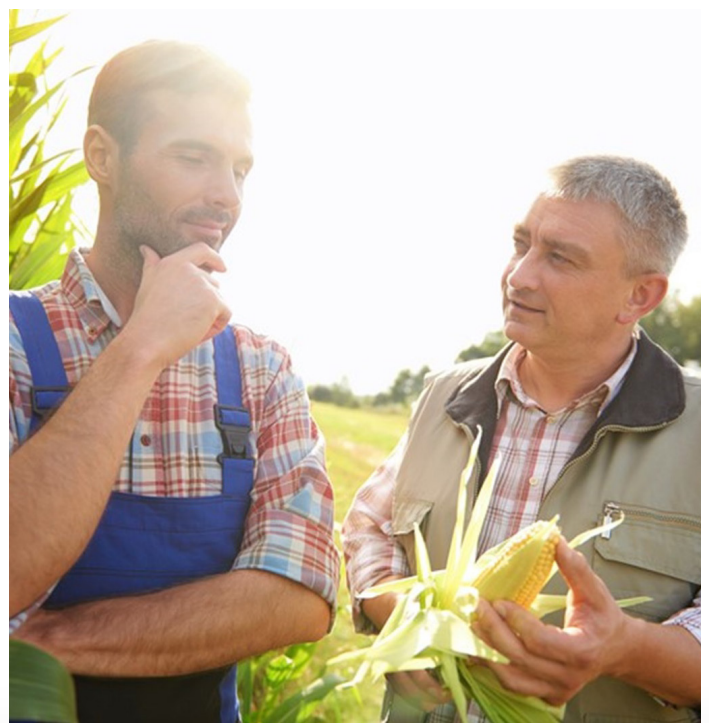
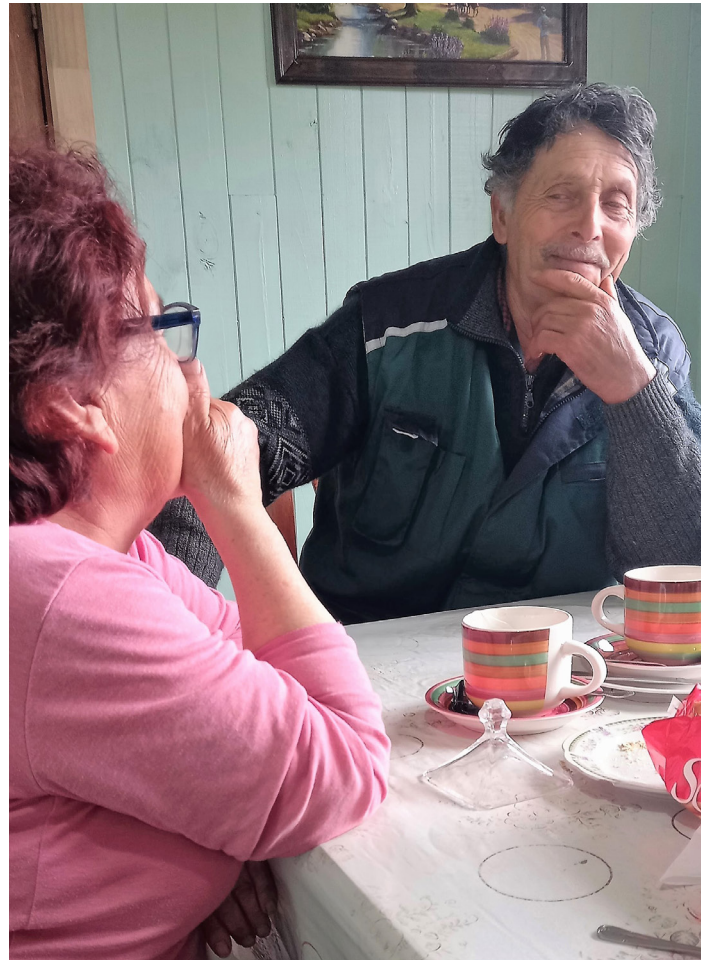
La comunicación es el producto de la interacción entre las personas y es determinante el conocimiento mutuo para el éxito de la misma.

El comportamiento de las personas, los grupos y la comunidad permiten intercambiar ideas, opiniones, sentimientos e intereses, en sí comunicarse. La comunicación está inmersa en la cultura de las personas.

Las actitudes, motivaciones, intereses, nivel educacional, profesión, capacidad, experiencia, sexo, tipo de pensamiento predominante y las competencias influyen en la calidad de las comunicaciones.

La comunicación interpersonal es el proceso mediante el cual las personas intercambian información, sentimientos y significado a través de mensajes verbales y no verbales. Es decir, no se trata solo de lo que realmente se dice o el lenguaje utilizado, sino de cómo se dice y los mensajes no verbales enviados a través del tono de voz, expresiones faciales, gestos, lenguaje corporal, vestimenta. Aunque no se pretende la comunicación, las personas reciben mensajes a través de tales formas de comportamiento no verbal.

Cuando dos o más personas se encuentran en el mismo lugar y son conscientes de la presencia del otro, entonces la comunicación se lleva a cabo, sin importar cuán sutil o involuntaria sea. Sin discurso, un observador puede estar usando señas de postura, expresión facial y vestimenta para formar una impresión del rol, estado emocional, personalidad y/o intenciones del otro.



2. ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

Se han realizado muchas investigaciones para describir la comunicación interpersonal en una serie de elementos y pueda entenderse más fácilmente. Así, pueden distinguirse los siguientes elementos o pasos en un proceso de comunicación interpersonal:

Paso 1: Idea del mensaje

La comunicación comienza cuando una persona desarrolla una idea. El emisor concibe la idea, una información o una intención que se desea transmitir a otras personas, pero el pensamiento tiene que traducirla en lenguaje.

Paso 2: Codificación o cifrado

La idea tiene que traducirse en un mensaje y las personas tienen que codificar los mensajes. El emisor la transforma a un lenguaje compuesto por símbolos, signos, números, gráficos o palabras que a su vez tienen un sentido y un significado a fin de organizar la transmisión. Los símbolos deben ser elegidos por su conveniencia y su capacidad para transmitir adecuadamente la idea inicial. La codificación está influenciada por los conocimientos, las habilidades, la experiencia, intenciones, las competencias y el rol organizativo del emisor. El resultado de la codificación es el mensaje y el contenido de la información se expresa de forma verbal y no verbal.

Paso 3: Transmisión (canal)

El canal es el medio por el que va la comunicación, es por donde se trasmite el mensaje. El tipo de comunicación utilizado requiere de un tipo de canal que es elegido para su transmisión. Hay diferentes tipos de canales que son: oral, memorándum, llamada telefónica, o redes de computación: mensajería electrónica, chateo, correo electrónico. Los emisores pueden seleccionar los canales y se comunican en el momento oportuno. En la comunicación interpersonal los canales verbales y los no verbales desempeñan un rol importante en el proceso.

Paso 4: Recepción

Se refiere a la recepción del mensaje por el (destinatario) receptor, ya sea la persona o el grupo al que el mensaje iba destinado. Es necesario que el receptor funcione bien para que el mensaje no se pierda o se distorsione, el receptor debe recibir el mensaje con sintonía. Esta etapa tiene una gran relación con la otra que sigue, porque si no oye o no decodifica, entonces no va a haber recepción.

Paso 5: Decodificación o descifrado

La decodificación se produce cuando el mensaje es interpretado por el receptor. La fase de decodificación es esencial, ya que para que sea comprendido en la mente del receptor, el mensaje

tiene que tomar un sentido. Si el receptor no comprende el mensaje, toda la comunicación será inútil. Aquí es cuando las aptitudes, los conocimientos y el sistema sociocultural del receptor entran en juego a la hora de interpretar el mensaje. Algunas personas señalan la etapa de aceptación: que es cuando una vez que los receptores han recibido y decodificado el mensaje tienen la oportunidad de aceptarlo o rechazarlo. Esto depende de una decisión personal.

Paso 6: Utilización

La utilización es el uso que se le da a la información que contiene el mensaje. El destinatario ha recibido el mensaje y se le atribuye una significación. El receptor puede actuar, tomar decisiones, cambios de la conducta, comportamientos y vivencias o puede desecharla, guardarla para el futuro u optar por otra alternativa.

Paso 7: Retroalimentación

El ciclo de la comunicación no puede ser completado sin la reacción del receptor (destinatario), o sea, sin retroalimentación, que se da cuando el receptor reconoce el mensaje y responde al emisor. No existe verdadera comunicación si el receptor no comunica al emisor su comprensión del mensaje.

La retroalimentación permite asegurarnos que el receptor interpreta el mensaje conforme a las intenciones del emisor, permitiendo reducir los errores de comprensión e interpretación. El receptor devuelve el mensaje al emisor convirtiéndose entonces él mismo en emisor.

Entre las acciones que surgen en la retroalimentación están:

- Se está de acuerdo con el contenido del mensaje y se actúa de acuerdo a ello.
- Se está en desacuerdo en el contenido del mensaje.
- El receptor manda una respuesta no verbal, con la que se manifiesta que se ha recibido el mensaje y se actúa en consecuencia.
- Se puede reiterar el mensaje para estar seguro de que se ha recibido correctamente.
- Hacer preguntas con el objetivo de buscar más información sobre alguna parte del mensaje.
- Contestar haciendo preguntas se manda una pregunta como respuesta (en rebote).
- Se responde, pero se manda un mensaje que es continuidad del anterior.



Paso 1. IDEA DEL MENSAJE



Paso 2 CODIFICACIÓN O CIFRADO



PASO 3, TRANSMISIÓN



PASO 4. RECEPCIÓN



PASO 5. DECODIFICACION



PASO 6 . UTILIZACION

3. HABILIDADES CLAVES DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL



Se requieren habilidades efectivas de comunicación interpersonal para formar y establecer relaciones. Hay muchos tipos diferentes, pero aquí describiremos 11 de las más importantes:

1. Comunicación verbal

Las habilidades de comunicación interpersonal son importantes para la mayoría de las ocupaciones porque te ayudan a interactuar de manera efectiva y a construir una buena relación. Consejos:

- Adapta tu discurso al público evitando la terminología técnica.
- Haz preguntas para mostrar tu interés en lo que se dice. Une lo que estás diciendo con tu voz con tu lenguaje corporal.
- Reflexiona sobre lo que alguien ha dicho resumiendo y parafraseando.
- Escucha activamente.

2. Escucha activa

La escucha activa es escuchar más allá de las palabras que se hablan, comprender el mensaje que se comunica. Durante las conversaciones, muchas veces el "oyente" piensa en cómo responderá en lugar de concentrarse en lo que dice el orador.

Al realmente escuchar, puedes proporcionar una respuesta más reflexiva que tenga en cuenta los pensamientos y opiniones del hablante. Esto ayudará a las personas a tu alrededor a

comprender que los valora y aprecia. Para desarrollar una escucha activa, debes practicar lo siguiente:

- Presta atención: presta al orador toda tu atención en lugar de pensar en tu respuesta.
- Muéstrale al orador que estás escuchando y que estás interesado; el lenguaje corporal es especialmente útil para esto.
- Aclara tu comprensión: debes asegurarte de comprender lo que dice el orador sin que tus juicios y creencias se interpongan en el camino, así que asegúrate de reflexionar y hacer preguntas.
- No interrumpas ni redirijas la conversación.
- Brinda una respuesta adecuada que sea honesta pero cortés.

3. Lenguaje corporal

La impresión que otros forman de ti se divide aproximadamente por: Cuerpo (visuales) 55%; Voz (sonido) 38%; Palabras (contenido) 7%. Entonces, el lenguaje corporal se usa significativamente para entender lo que se dice.

Cuando te comunicas con otros, tu objetivo es mostrar un lenguaje corporal abierto, como una postura relajada, mantener contacto visual, asentir con la cabeza y sonreír. Debe evitarse el lenguaje corporal cerrado, ya que puede ser percibido como desinteresado o incluso poco confiable. Por ejemplo, doblar brazos o piernas, evitar el contacto visual, cambiar los ojos o mostrar inquietud.



En esta secuencia de una comunicación/conversación real entre profesionales y agricultores, qué habilidades de comunicación puede observar.

4. Franqueza

No solo hables con personas que tienen puntos de vista similares a los tuyos, también debes hablar con aquellos que tienen opiniones opuestas.

Mostrar interés por lo que dicen con el objetivo de comprender cómo piensan. Esto ayudará con tu propio desarrollo, ya que te desafía y la gente admirará esto. Ya que muestra la voluntad de aprender de los demás, incluso si no estás de acuerdo.

5. Habilidades de negociación

La negociación es importante en una variedad de situaciones. Puedes necesitarla para resolver un conflicto o crear un contrato. Debes poder llegar a acuerdos mutuos que mantengan a todos satisfechos, incluso si hay un compromiso. Ser capaz de negociar conduce al respeto y las personas confiarán en ti, ya que saben que cuidas los mejores intereses de todos.

6. Habilidades de toma de decisiones y resolución de problemas

Para la mayoría de los trabajos se necesita una habilidad muy importante: Pensar en soluciones para resolver un problema. Este tipo de pensamiento creativo puede ayudar a mantener la armonía dentro de un equipo. La estructura general para la resolución de problemas es:

- Identifica el problema
- Explora todas las soluciones
- Decidir qué solución implementar
- Implementa la solución
- Revisa el resultado

7. La resolución de conflictos

Es muy probable que debas resolver conflictos en algún momento. La escucha activa y la resolución de problemas son útiles para esto, ya que necesitarás escuchar de todas las partes objetivamente y deberás llegar a una resolución positiva.

Resolver conflictos no siempre es una experiencia negativa: puede ser muy constructivo y proporcionarte una comprensión de los problemas secundarios. Por ejemplo, tal vez un miembro del equipo tiene dificultades en el hogar, lo que los hace más irritables.

Al formar un plan con los involucrados, puedes ayudarlos a avanzar y manejar sus dificultades. Es posible que nunca hayan experimentado esta ayuda constructiva antes de tu mediación.

8. Asertividad

El asertividad es cuando expresas con confianza tus necesidades y opiniones de una manera justa, honesta y tranquila mientras consideras las necesidades y opiniones de otras personas. Es

más probable que las personas te quieran y te respeten si eres asertivo en tu comunicación en lugar de ser pasivo o agresivo.

Consejos:

- Dile a la otra persona cómo te sientes.
- Escucha lo que dice la otra persona y empatiza con ellos.
- Habla a un volumen normal de conversación.
- Mantén el contacto visual.
- Evita palabras que exageran, como "siempre" y "nunca".
- Usa hechos en lugar de juicios.

9. Actitud positiva

Las personas quieren estar cerca de otros que son amigables y tienen una perspectiva positiva, especialmente cuando el grupo se encuentra ante una situación difícil. No es necesario ser increíblemente sociable, pero sí se debe desarrollar algún tipo de relación positiva con las personas con las que se vincula.

10. Trabajo en equipo

Para que un grupo humano funcione de manera efectiva, las personas deben trabajar bien juntas para lograr un objetivo común. Algunas personas luchan con el trabajo en equipo porque creen que saben cómo hacer el trabajo mejor que nadie y no confían en que otros hagan sus roles. Esto puede crear conflictos y dañar la efectividad general de un equipo.

11. Empatía

Ser empático significa que eres capaz de identificar y comprender las emociones de los demás, es decir, imaginarte a ti mismo en la posición de otra persona. Comprender cómo se sienten las personas te ayudará a comunicar tus pensamientos e ideas de una manera que tenga sentido para los demás y te ayudará a comprender a los demás cuando se comuniquen.

4. BARRERAS, LEYES Y AXIONAS DE LA COMUNICACIÓN

La comunicación puede ser afectada por barreras que obstaculicen el proceso. Existen diferentes tipos de barreras, según diversas clasificaciones y autores que han tratado el tema. Entre las principales barreras de acuerdo a las partes de la comunicación se pueden encontrar:

- **Sujeto de la comunicación:** tanto en el emisor como en el receptor hay características, principalmente psicológicas, como el poco conocimiento del tema o están inadecuadamente preparados, existencia de desconfianza; es decir, no creen en el mensaje o en emisor del mensaje; el receptor no está interesado en el asunto, etc.
- **Mensaje:** este es impreciso, insuficiente, sobrecargado, redundante o incluso inadecuado.
- **Los canales:** indefinición, insuficiencia o conflicto de dichos canales o por la elección de los medios utilizados.
- **Retroalimentación:** inadecuada o inexistencia de ésta.
- **Entorno:** condicionantes físicos, falta de tiempo, condiciones adversas, entre otros.

Las barreras también pueden agruparse en físicas, culturales y psicológicas:

Físicas:

Interferencias de la comunicación que ocurren en el ambiente donde se realiza la misma. Las barreras físicas son condicionantes físicos: la falta de tiempo, condiciones adversas, interferencias externas o distracciones, contenido, presión del tiempo, lugar. También puede ser:

- Que no se escuche el mensaje verbal
- Un ruido repentino u otros ruidos que distraen
- Las distancias entre las personas
- Las paredes.

Se pueden citar otras como: volumen y tono, claridad, timbre, velocidad, dicción y la cantidad de información.

Culturales:

Las interferencias culturales son las diferencias del lenguaje en la comunicación que ocurren en el ambiente social donde se realiza la misma y pueden ser semánticas (no entender los significados) y subculturales.



Las barreras propias de no entender los significados surgen a partir de las limitaciones de los símbolos a través de los cuales se comunican. Están asociadas a los significados y la interpretación de las palabras utilizadas. Estas deben significar lo mismo para el emisor que para el receptor, y para quienes deben compartir criterio del mismo.

El significado es simbólico, elegir el significado erróneo puede producir malos entendidos, tienen que coincidir sentido y palabra.

Por ejemplo, un profesional de la extensión rural propone un mejoramiento genético de su ganado ovino pensando en la inseminación artificial como método, que es caro, mientras el agricultor está entendiendo y pensando en que significa traer una nueva raza, sacrificar a las reproductoras viejas y reemplazarlas, cruzar razas, las dos últimas en un esfuerzo de varios años.

Psicológicas:

Las interferencias psicológicas en la comunicación ocurren en el ambiente donde se realiza la misma. La personalidad, las unidades psicológicas y asociadas a los procesos, percepciones, emociones y sentimientos, hábitos, actitudes, expectativas, motivaciones, intereses, deseos, prejuicios, valores y malos hábitos de escucha son barreras que se pueden presentar en las personas que se comunican.

Los estados emotivos de las personas pueden producir interferencias en la comunicación, que en situaciones normales no ocurrirían, ya que en tales casos las personas pueden o no ser capaces de pensar claramente y convertirse en impulsivas e irracionales, de manera que la realidad de los hechos pueda ser distorsionada tanto en la información que reciben como en la que envían.

Para finalizar, vamos a indicar que Las Leyes de la Comunicación Interpersonal son:

a) Primera Ley: Lo que dice A no es verdadero, sino lo que entiende B.

En la comunicación interpersonal las personas pueden percibir más o menos lo que una fuente emite. Ninguna persona actuando capta y percibe un mensaje precisamente tal y como lo tenía en su mente el emisor. Lo importante es lo que el otro percibe más que lo que se emite.

b) Segunda Ley: Cuando B interpreta erróneamente un mensaje de A, la responsabilidad es siempre de A. El peso de la comunicación interpersonal siempre recae en el emisor, por eso el receptor tiene que cerciorarse si el oyente lo ha entendido correctamente. Si el emisor obvia esta retroalimentación, no debe responsabilizar al receptor con una comprensión errónea.

Los **axiomas** son una verdad tan evidente que no necesita demostración. Existen cuatro axiomas relacionados con el proceso comunicativo:

Primer axioma: Las personas no pueden vivir sin comunicación. La comunicación es un proceso inherente al ser humano. Las personas no pueden vivir sin ella porque son seres sociales.

Segundo axioma: La comunicación tiene dos niveles: a) racional: Es el mensaje: "lo que se dice", siguiendo un orden, de una forma objetiva y según una lógica rigurosa y; b) afectivo: Es la relación que se establece entre las personas: "cómo se dice".

El nivel emocional es importante, porque si no se establece un ambiente favorable que facilite el proceso entre los dos actores, puede afectar la eficacia del contenido emitido.

Tercer axioma: Los procesos de comunicación interpersonales, según la relación entre los sujetos se basa en la igualdad o la diferencia; éstos pueden ser:



Fuente: VideoSur.



Fuente: VideoSur. Dialogo entre agricultor y extensionista de Prodesal.

- **simétricos:** Cuando intercambian criterios, opiniones, puntos de vista, dudas entre sí entre las personas que poseen igual cargo, jerarquía o status.
- **complementarios:** Cuando se intercambian criterios, puntos de vistas entre las personas con diferentes status, cargo.

Cuarto axioma: La comunicación humana implica tanto modalidades verbales como no verbal (gestual)

El modo verbal es lo que la persona dice, lo que sus palabras realmente significan. Mientras que el modo no verbal/ gestual tiene que ver con la forma en que se dice algo o las señales no verbales que lo acompañan. El truco está en ser coherente. Si está seguro de algo, asegúrese de respaldar sus palabras con el tono, el timbre y el ritmo de su voz, así como con su lenguaje corporal.